



Universitas Nusantara PGRI Kediri

UPT. PERPUSTAKAAN, PUBLIKASI DAN INOVASI

Alamat: Kampus 1, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76 Kota Kediri 64112
Telp. (0354) 771576, (0354) 771503, (0354) 771495, Fax. (0354) 771576
Website: <http://ppi.unpkediri.ac.id/> Email: perpustakaan@unpkediri.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS SIMILARITY

Ketua UPT Perpustakaan, Publikasi dan Inovasi Universitas Nusantara PGRI Kediri menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama Mahasiswa : Faizha Yuga
NPM : 2213030049
Program Studi : S1-Sistem Informasi

Judul Karya Ilmiah:

"Analisis Kualitas Aplikasi Adminsekolah Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)"

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal 30% *similarity* sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada setiap subbab naskah Laporan **Tugas Akhir/Skripsi/Tesis** yang disusun. Demikian Surat Keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kediri, 17 Juni 2026
Ka UPT PPI,



Dr. Abdul Aziz Hunaifi, M.A



Turnitin LLCC

2213030049_Faizha Yuga

 SI-09

Document Details

Submission ID

trn:oid::2945:393818560

Submission Date

Jun 17, 2026, 1:10 PM GMT+7

Download Date

Jun 17, 2026, 1:17 PM GMT+7

File Name

2213030049_Faizha Yuga.pdf

File Size

667.5 KB

34 Pages

7,306 Words

46,470 Characters

24% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 9 words)

Top Sources

- 18%  Internet sources
- 12%  Publications
- 19%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 18% Internet sources
- 12% Publications
- 19% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) on 2026-03-04	<1%
2	Internet	idr.uin-antasari.ac.id	<1%
3	Student papers	Universitas Bangka Belitung on 2026-06-04	<1%
4	Internet	jurnal.larisma.or.id	<1%
5	Internet	docplayer.info	<1%
6	Internet	verrari.dinkes.semarangkota.go.id	<1%
7	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta on 2026-04-20	<1%
8	Internet	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	<1%
9	Student papers	Boston University on 2026-05-20	<1%
10	Internet	text-id.123dok.com	<1%
11	Student papers	Universitas Bengkulu on 2024-10-07	<1%

12	Student papers	Universitas Pendidikan Ganesha on 2026-04-28	<1%
13	Internet	eprints.undip.ac.id	<1%
14	Student papers	Universitas 17 Agustus 1945 Semarang on 2026-03-30	<1%
15	Student papers	Saint Mary's University on 2026-01-09	<1%
16	Internet	eprints.ipdn.ac.id	<1%
17	Student papers	Universitas Jambi on 2026-04-20	<1%
18	Internet	id.123dok.com	<1%
19	Student papers	Politeknik Pariwisata Palembang on 2026-06-03	<1%
20	Student papers	Universitas Jenderal Soedirman on 2021-09-03	<1%
21	Publication	Putri Yefani, Rini Asmara. "Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan pe...	<1%
22	Student papers	Universitas Gadjah Mada on 2026-03-04	<1%
23	Publication	Praftawa Hadi Surya, Dg. Maklassa, Sitti Marhumi. "Pengaruh Motivasi Dan Disipl...	<1%
24	Internet	ejournal.cibinstitut.com	<1%
25	Internet	repository.unisi.ac.id	<1%

26	Internet	ejournal.appihi.or.id	<1%
27	Internet	journal.unpacti.ac.id	<1%
28	Student papers	Politeknik Negeri Bandung on 2018-07-30	<1%
29	Student papers	Universitas Pertamina on 2020-11-26	<1%
30	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
31	Internet	eprints.universitasputrabangsa.ac.id	<1%
32	Internet	ideas.repec.org	<1%
33	Internet	mpzp.igeomap.pl	<1%
34	Internet	www.scribd.com	<1%
35	Publication	Beltra Saura Rahmadan. "EVALUASI KUALITAS SITUS WEB VIRTUAL CLASS UNIVER..."	<1%
36	Student papers	Politeknik Pariwisata NHI Bandung on 2026-04-29	<1%
37	Student papers	Universitas Sangga Buana YPKP on 2026-02-20	<1%
38	Student papers	Universitas Terbuka on 2026-01-31	<1%
39	Internet	journal.ilmudata.co.id	<1%

40	Internet	repository.nusamandiri.ac.id	<1%
41	Internet	repository.syekhnurjati.ac.id	<1%
42	Internet	123dok.com	<1%
43	Student papers	Sukkur Institute of Business Administration on 2025-09-30	<1%
44	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2025-08-27	<1%
45	Internet	lambda.gsfc.nasa.gov	<1%
46	Internet	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
47	Internet	repository.metrouniv.ac.id	<1%
48	Student papers	Fakultas ISIP on 2026-04-13	<1%
49	Student papers	STIE Mahardhika on 2025-08-11	<1%
50	Student papers	Universitas Airlangga-1 on 2026-02-12	<1%
51	Student papers	Universitas Brawijaya on 2021-05-06	<1%
52	Student papers	Universitas Negeri Padang on 2025-07-16	<1%
53	Internet	ejurnal.lkpkaryaprima.id	<1%

54	Internet	indodesainweb.com	<1%
55	Internet	jiapi.ut.ac.id	<1%
56	Internet	journal.kalibra.or.id	<1%
57	Internet	repository.uinsaizu.ac.id	<1%
58	Student papers	Politeknik Pariwisata Palembang on 2026-06-02	<1%
59	Internet	eprints.kwikkiangie.ac.id	<1%
60	Internet	journal.stmikjayakarta.ac.id	<1%
61	Internet	journal.ugm.ac.id	<1%
62	Student papers	Binus University International on 2026-02-21	<1%
63	Publication	Christi Evana Doda, Topan Sugara, Fera The. "HUBUNGAN LAMA PERAWATAN PAS..."	<1%
64	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta on 2026-04-30	<1%
65	Student papers	Universitas Andalas on 2023-08-29	<1%
66	Student papers	Universitas Pendidikan Ganesha on 2025-08-10	<1%
67	Student papers	Universitas Sebelas Maret on 2019-05-12	<1%

68	Internet	adoc.pub	<1%
69	Internet	ashlihrickyxia4.blogspot.com	<1%
70	Internet	docs.google.com	<1%
71	Internet	ojs.stmik-banjarbaru.ac.id	<1%
72	Internet	pdfcoffee.com	<1%
73	Student papers	Binus University International on 2026-02-21	<1%
74	Student papers	Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) on 2026-01-23	<1%
75	Student papers	Universitas Gunadarma on 2026-05-21	<1%
76	Student papers	Universitas Katolik Musi Charitas on 2024-12-11	<1%
77	Student papers	Universitas Maritim Raja Ali Haji on 2024-07-08	<1%
78	Internet	anzdoc.com	<1%
79	Internet	digilib.ptdisttd.ac.id	<1%
80	Internet	e-theses.iaincurup.ac.id	<1%
81	Internet	journal.kopialinea.com	<1%

82	Internet	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
83	Internet	repository.upnvj.ac.id	<1%
84	Internet	repository.upstegal.ac.id	<1%
85	Internet	repository.widyatama.ac.id	<1%
86	Internet	simki.unpkediri.ac.id	<1%
87	Student papers	Abdullah Gul University on 2025-11-20	<1%
88	Student papers	Binus University International on 2026-02-20	<1%
89	Student papers	Binus University International on 2026-05-28	<1%
90	Publication	Hafidz Hidayat, Ridho Riadi Akbar, Andhika Mochamad Siddiq. "Analisis Kualitas P...	<1%
91	Student papers	Landmark University on 2023-07-13	<1%
92	Publication	Muhammad Yazid, Irwan Cahyadi, Ika Yuliana, Makiah Makiah, Febria Nurmelia ...	<1%
93	Publication	Nanda Ika Pratiwi, Ari Prabowo. "Analisis Servicescape, Hedonic Lifestyle dan Pro...	<1%
94	Publication	Naufal Rizqullah, Agus Alim Muin, Budi Setiadi. "APLIKASI MANAJEMEN ADMINIST...	<1%
95	Student papers	Sriwijaya University on 2023-12-27	<1%

96	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2025-10-12	<1%
97	Student papers	Universitas Brawijaya on 2018-05-20	<1%
98	Student papers	Universitas Jember on 2023-09-26	<1%
99	Student papers	Universitas Putera Batam on 2025-07-29	<1%
100	Student papers	Universitas Terbuka on 2025-10-21	<1%
101	Publication	Vaneza Atalia Gusti Parmeswari, Iwan Shalahuddin, Hendrawati Hendrawati. "Hu...	<1%
102	Internet	core.ac.uk	<1%
103	Internet	digilib.uinsgd.ac.id	<1%
104	Internet	es.scribd.com	<1%
105	Internet	infoglobal.co.id	<1%
106	Internet	jurnal.univrab.ac.id	<1%
107	Internet	lib.unnes.ac.id	<1%
108	Internet	repo.darmajaya.ac.id	<1%
109	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%

110	Internet	repository.stei.ac.id	<1%
111	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
112	Internet	repository.unika.ac.id	<1%
113	Internet	repository.upnjatim.ac.id	<1%
114	Internet	www.komnasham.go.id	<1%
115	Internet	www.researchgate.net	<1%

72

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan, salah satunya sektor pendidikan, khususnya dalam pengelolaan data dan administrasi sekolah. Dalam konteks tersebut, sistem informasi berperan sebagai sarana pendukung yang membantu sekolah meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi (Nurfa, 2024). Seiring dengan transformasi digital, lembaga pendidikan mulai meninggalkan proses administrasi manual dan mengadopsi sistem berbasis aplikasi untuk memperoleh pengelolaan data yang lebih cepat, akurat, dan efisien (Kuswara et al., 2021). Kualitas sistem informasi pendidikan karenanya menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan teknologi di sekolah (Sucipto et al., 2020).

Salah satu contoh penerapan digitalisasi di sektor pendidikan adalah penggunaan aplikasi Adminsekolah, sistem informasi berbasis web yang dirancang untuk membantu lembaga pendidikan mengelola administrasi secara digital. Aplikasi ini dikembangkan oleh Indoweb.id, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan website, toko online serta development. Indoweb.id berfokus menyediakan solusi teknologi bagi pendidikan, organisasi, maupun personal guna mendukung transformasi digital layanan.

Aplikasi Adminsekolah menyediakan berbagai fitur penting seperti pengelolaan data siswa, guru, jadwal pelajaran, laporan keuangan, hingga administrasi kegiatan sekolah. Beberapa sekolah di berbagai daerah telah menggunakan aplikasi ini sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Namun, pengguna aktifnya umumnya terbatas pada staf administrasi seperti Tata Usaha (TU), bendahara, dan bagian kesiswaan yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi sekolah karena aplikasi difokuskan untuk manajemen internal sekolah.

Keberhasilan implementasi aplikasi tidak hanya bergantung pada kelengkapan fitur, tetapi juga pada pengalaman dan kepuasan pengguna (Giandaka et al., 2024). Oleh sebab itu, evaluasi kualitas aplikasi berdasarkan persepsi pengguna aktif menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem telah memenuhi

54

94

88

kebutuhan operasional sekolah. Penelitian ini melibatkan beberapa sekolah pengguna Adminsekolah agar hasil yang diperoleh dapat merepresentasikan kualitas layanan secara lebih menyeluruh.

Untuk mengukur kualitas aplikasi, penelitian ini menggunakan metode WEBQUAL 4.0, yang menilai dari tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Dhiannisa et al., 2024). Dimensi *usability* menilai kemudahan penggunaan aplikasi, *information quality* mengukur keakuratan serta kejelasan informasi, sedangkan *service interaction* menilai kepercayaan dan kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan sistem.

Selain itu, metode *Importance–Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna terhadap tingkat kepentingan dan kinerja aplikasi (Wu et al., 2023). Hasil analisis IPA membantu pengembang menentukan aspek yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau dianggap sudah memadai. Kombinasi antara WEBQUAL 4.0 dan IPA memungkinkan penilaian yang lebih komprehensif terhadap kualitas layanan aplikasi.

Fenomena saat ini menunjukkan bahwa banyak sekolah telah menggunakan sistem administrasi digital, namun belum banyak dilakukan evaluasi kualitas terhadap aplikasi yang digunakan (Sahira et al., 2025). Tanpa adanya evaluasi, sulit untuk menilai efektivitas sistem dan tingkat kepuasan pengguna secara objektif. Hal ini dapat menimbulkan ketidaksesuaian antara kebutuhan pengguna dan fitur yang tersedia. Oleh karena itu, evaluasi terukur sangat diperlukan agar pengembang dapat melakukan peningkatan yang tepat sasaran (Fadilah et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas aplikasi Adminsekolah buatan Indoweb.id menggunakan metode WEBQUAL 4.0 dan *Importance–Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif dari beberapa sekolah yang telah berlangganan aplikasi, terutama staf administrasi. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui izin dan kerja sama dengan pihak Indoweb.id, tanpa pengambilan data langsung di sekolah. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas aplikasi, serta mendukung pengelolaan administrasi sekolah yang lebih efisien dan profesional.

B. Batasan Masalah

Batasan penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada analisis kualitas Aplikasi Adminsekolah berbasis web dari sudut pandang pengguna.
2. Pengukuran kualitas aplikasi dilakukan dengan menggunakan metode WEBQUAL 4.0, yang mencakup tiga dimensi: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
3. Untuk mengetahui prioritas perbaikan, penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).
4. Responden penelitian dibatasi pada pengguna aktif aplikasi Adminsekolah, yaitu staf TU, bendahara, dan bagian kesiswaan di sekolah.
5. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin berdasarkan populasi pengguna aktif aplikasi Adminsekolah.
6. Lokasi Penelitian pada Adminsekolah yang dikembangkan oleh Indoweb.id.
7. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan perangkat lunak.

C. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan identifikasi masalah, berikut rumusan masalah penelitian ini:

1. Bagaimana kualitas aplikasi Adminsekolah berbasis web dari sudut pandang pengguna jika dianalisis menggunakan metode WEBQUAL 4.0 pada dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*?
2. Atribut apa saja yang perlu menjadi prioritas perbaikan kualitas aplikasi Adminsekolah berdasarkan hasil analisis dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas aplikasi Adminsekolah berbasis web dari sudut pandang pengguna dengan menggunakan metode WEBQUAL 4.0 pada dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas aplikasi Adminsekolah berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran nyata mengenai kualitas layanan aplikasi Adminsekolah berdasarkan pengalaman pengguna, sehingga dapat membantu pengembang aplikasi dalam menentukan aspek yang harus dipertahankan maupun diperbaiki agar aplikasi lebih sesuai dengan kebutuhan sekolah. Selain itu, penelitian ini juga memberi masukan bagi pihak sekolah dalam mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi sebagai bagian dari transformasi digital di bidang administrasi pendidikan.

43

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Kajian teori dalam penelitian ini berfungsi sebagai landasan konseptual yang digunakan untuk mendukung analisis dan pemecahan permasalahan penelitian. Teori-teori yang digunakan berkaitan dengan objek penelitian, metode pengukuran kualitas aplikasi, serta teknik analisis yang relevan dengan tujuan penelitian.

1. Aplikasi Adminsekolah

Aplikasi Adminsekolah merupakan sistem informasi berbasis web yang dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi di lingkungan sekolah. Melalui aplikasi ini, berbagai aktivitas seperti pengelolaan data siswa, data guru, keuangan, jadwal, hingga pembuatan laporan dapat dilakukan secara terintegrasi hanya dalam satu sistem. Aplikasi Adminsekolah dirancang dengan konsep *multi-user*, sehingga memungkinkan pembagian hak akses berdasarkan peran pengguna, seperti admin, staf tata usaha, bendahara, maupun guru.

Sebagai aplikasi berbasis web, Adminsekolah diakses melalui peramban internet tanpa memerlukan instalasi di perangkat pengguna. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sarana interaktif dalam pengolahan data dan komunikasi internal sekolah. Dengan karakteristik tersebut, Adminsekolah termasuk dalam kategori *web-based application*, yaitu perangkat lunak yang dijalankan melalui teknologi web dan memiliki elemen interaktif di dalamnya.

2. Kualitas Aplikasi Berbasis Web

Kualitas aplikasi berbasis web menunjukkan sejauh mana suatu sistem mampu memberikan layanan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna. Barnes dan Vidgen (2003) mengungkapkan bahwa kualitas website dapat dievaluasi melalui pendekatan sistematis yang berfokus persepsi pengguna terhadap layanan. Kualitas tersebut umumnya berupa kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan, kecepatan akses, serta kejelasan informasi yang disajikan (Ar Ridha, 2025). Aplikasi web yang berkualitas tinggi tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan dan membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang ditawarkan (Alamsyah et al., 2025).

105

96

15

62

Pada perkembangan sistem informasi masa kini, kualitas aplikasi berbasis web dipandang sebagai elemen penting untuk mencapai efektivitas sistem dan kepuasan pengguna (Hidayat et al., 2026). Keberhasilan sistem berbasis web sangat bergantung pada kemampuannya menyediakan informasi yang akurat, antarmuka yang mudah diakses, serta interaksi layanan yang responsif (Fauziah et al., 2023).

3. WebQual 4.0

Barnes dan Vidgen mengembangkan sebuah metode evaluasi bernama WebQual, yang mengukur tingkat kualitas suatu situs web dengan menitikberatkan pada sudut pandang atau persepsi pengguna saat berinteraksi dengan sistem tersebut (Zukanah et al., 2024). Instrumen ini dirancang sebagai adaptasi dari pendekatan SERVQUAL yang sebelumnya digunakan untuk menilai kualitas layanan. Berbeda dengan pendekatan teknis, WebQual berfokus pada penilaian kualitas website dari sudut pandang pengguna akhir, sehingga lebih relevan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem web (Saputra et al., 2022). Pendekatan ini menekankan bahwa kepuasan pengguna terhadap suatu sistem web sangat bergantung pada sejauh mana website mampu memberikan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta kualitas interaksi layanan secara menyeluruh.

Seiring dengan perkembangan penelitian evaluasi website, WebQual terus mengalami penyempurnaan hingga pada versi WebQual 4.0 yang saat ini paling banyak digunakan. WebQual 4.0 menilai kualitas website melalui tiga dimensi utama yang saling berkaitan (Saputra et al., 2022), yaitu:

a. *Usability* (Kualitas Kegunaan)

Mengukur sejauh mana website mudah digunakan, dipahami, dan dioperasikan oleh pengguna. Aspek ini mencakup kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, dan konsistensi desain.

b. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Menilai tingkat keakuratan, kelengkapan, relevansi, serta kejelasan informasi yang disajikan dalam website, yang mendukung pengguna dalam memperoleh pengetahuan atau mengambil keputusan.

c. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

Berkaitan dengan interaksi pengguna terhadap sistem, meliputi kepercayaan, keamanan, dan kemampuan website dalam memberikan layanan yang responsif serta mendukung kebutuhan pengguna.

4. *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Untuk menghubungkan serta memetakan antara aspek kinerja dengan tingkat kepentingan dari tiap-tiap dimensi layanan, penelitian ini memanfaatkan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Teknik ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dan sering digunakan dalam riset pemasaran serta evaluasi layanan.

Dalam penerapan analisis kualitas aplikasi berbasis web, IPA berfungsi untuk mengetahui atribut mana yang perlu menjadi prioritas perbaikan dan mana yang perlu dipertahankan. Hasil analisis IPA divisualisasikan dalam diagram kartesius dengan empat kuadran utama (Andoro.S, 2024):

a. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Kuadran ini menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Atribut pada kuadran ini menjadi prioritas utama perbaikan karena terdapat kesenjangan yang besar antara harapan pengguna dan kinerja sistem.

b. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*)

Kuadran ini berisi atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan memiliki kinerja yang tinggi. Atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan karena telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dan menjadi kekuatan utama sistem.

c. Kuadran III (*Low Priority*)

Kuadran ini mencakup atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Atribut pada kuadran ini tidak menjadi prioritas utama perbaikan karena peningkatannya tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

d. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Kuadran ini menunjukkan atribut dengan kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya rendah. Pada kondisi ini, pengelola sistem dapat mempertimbangkan efisiensi penggunaan sumber daya dengan mengalihkan fokus ke atribut lain yang lebih membutuhkan perbaikan.

Metode IPA telah diterapkan secara luas untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap suatu layanan atau sistem (Wu et al., 2023).

B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Kajian hasil penelitian terdahulu disusun untuk memberikan gambaran mengenai penelitian-penelitian yang relevan dengan topik evaluasi kualitas aplikasi atau sistem berbasis web, khususnya yang menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian-penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam memperkuat landasan teori serta menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fina Dhiannisa, Rina Firliana, dan Anita Sari Wardani (2024) membahas analisis kualitas website e-Perpus dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website perpustakaan digital berdasarkan persepsi pengguna aktif. Pendekatan kuantitatif diterapkan melalui penyebaran kuesioner untuk mengukur tiga dimensi WebQual, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi information quality memiliki tingkat kepentingan tertinggi, sementara aspek usability, khususnya navigasi dan kecepatan akses, masih memerlukan peningkatan. Analisis IPA digunakan untuk memetakan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan, sehingga penelitian ini menegaskan efektivitas kombinasi metode WebQual 4.0 dan IPA dalam mengevaluasi kualitas website layanan digital (Dhiannisa et al., 2024).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Dimas Adam Saputra, Sucipto, dan Teguh Andriyanto (2022) yang mengevaluasi kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem akademik berbasis web dengan menggunakan tiga dimensi WebQual 4.0. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada mahasiswa sebagai pengguna sistem. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, serta perhitungan skor rata-rata setiap indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *information quality* memperoleh nilai tertinggi,

sedangkan dimensi *usability* memiliki nilai yang relatif lebih rendah, sehingga diperlukan perbaikan pada aspek kemudahan akses dan tampilan antarmuka sistem (Saputra et al., 2022).

Penelitian oleh Herlina Sakka, Syafril Hidayat, dan Ramadiani (2025) berfokus pada evaluasi kualitas sistem pelaporan hasil belajar berbasis web (e-Rapor) di lingkungan pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen kuesioner berdasarkan indikator WebQual 4.0. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dimensi *usability* memperoleh nilai kepuasan tertinggi, yang mengindikasikan bahwa sistem mudah digunakan oleh guru dalam proses penginputan dan pelaporan nilai. Namun demikian, dimensi *information quality* masih perlu ditingkatkan karena ditemukan kendala pada keakuratan dan kejelasan informasi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pengembangan fitur validasi data agar sistem dapat menghasilkan laporan yang lebih akurat dan andal (Sakka et al., 2025).

Penelitian lain dilakukan oleh Hasma. B, Muljono Damopolii, dan Mardhiah (2025) yang mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMA) dalam mendukung administrasi pembelajaran di SDIT Al-Madinah Maros. Studi ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, di mana peneliti mengumpulkan data lewat observasi lapangan, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa penerapan SIMA berhasil mendorong efisiensi dalam mengelola data akademik serta mempersingkat waktu pengerjaan administrasi. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan pelatihan pengguna, infrastruktur jaringan yang belum optimal, dan kurangnya pembaruan sistem. Penelitian ini menekankan pentingnya dukungan teknis dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar sistem dapat berfungsi secara maksimal (Hasma. B et al., 2025).

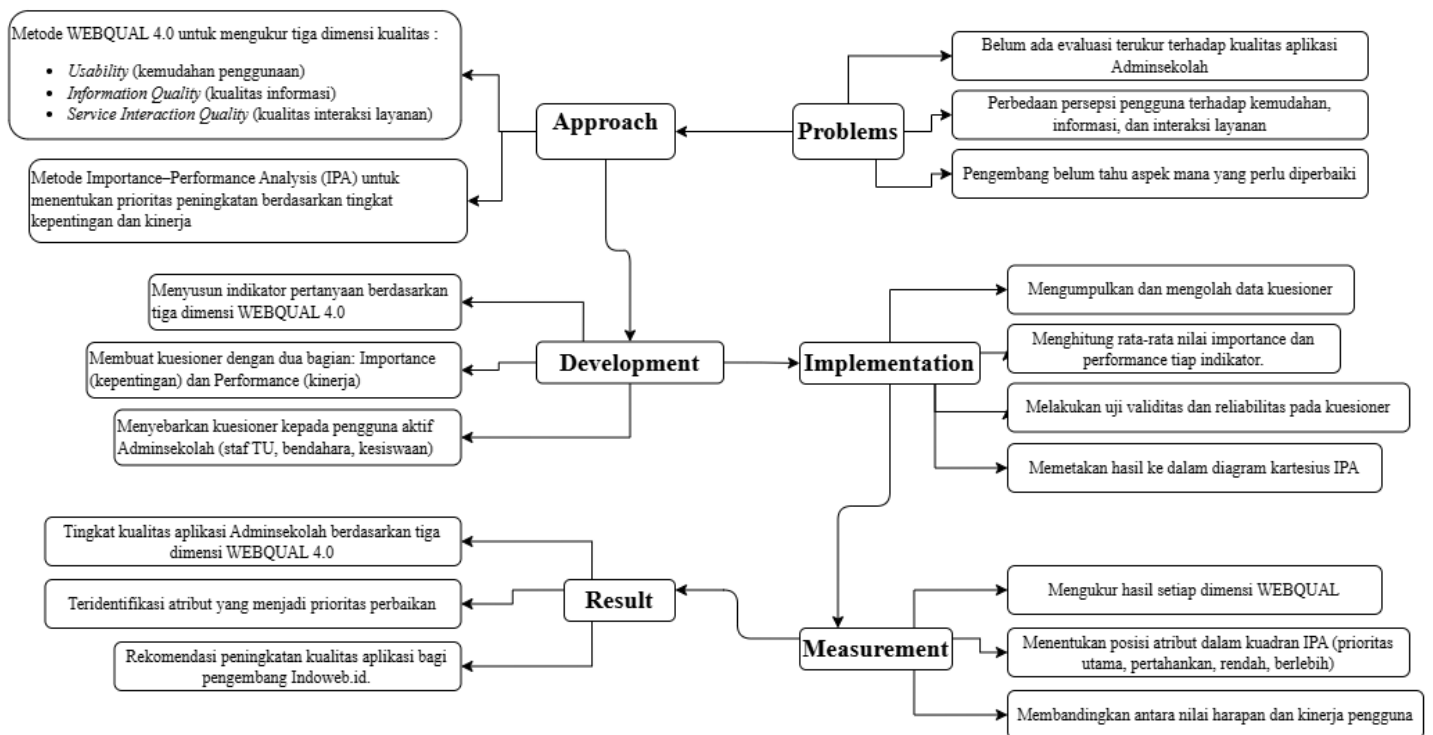
Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Chien-Hung Wu, Pei-Ling Kuo, Ching-Hsu Yang, Yun-Chen Chang, dan Tung-Liang Chen (2023) dalam jurnal *Sustainability* mengkaji penerapan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kepuasan terhadap layanan administratif pada program pendidikan tinggi di Taiwan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method* melalui survei dan wawancara terhadap staf administrasi dan dosen. Hasil

10

analisis menunjukkan bahwa kecepatan layanan dan keakuratan informasi menjadi atribut yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan, sementara aspek komunikasi dan profesionalisme staf telah menunjukkan kinerja yang baik. Temuan ini membuktikan bahwa metode IPA efektif digunakan untuk mengidentifikasi prioritas peningkatan kualitas layanan di bidang pendidikan (Wu et al., 2023).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini disusun untuk menggambarkan alur logika peneliti dalam memecahkan permasalahan berdasarkan hasil kajian teori yang telah dipaparkan sebelumnya. Gambar 2.1 menunjukkan kerangka berpikir penelitian ini.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Deskripsi Adminsekolah

Aplikasi Adminsekolah, sebuah sistem informasi berbasis *web* yang dirancang khusus untuk digitalisasi tata kelola administrasi dan operasional di lingkungan institusi pendidikan. Tujuan dan fungsi utama dari sistem ini adalah untuk mengintegrasikan sekaligus mempermudah pengelolaan data akademik, manajemen keuangan, hingga sistem pelaporan sekolah agar menjadi lebih efisien, transparan, dan terstruktur. Adapun sasaran pengguna dari aplikasi Adminsekolah ini mencakup seluruh ekosistem sekolah yang berinteraksi langsung dengan sistem, yaitu kepala sekolah, staf tata usaha (TU), bendahara, bagian kesiswaan, guru, hingga wali murid atau orang tua siswa.

B. Metodologi Analisis Kualitas Sistem Informasi

1. Penentuan Indikator WebQual 4.0

Pada tahap ini ditentukan indikator penilaian kualitas aplikasi berdasarkan metode WebQual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu:

a. *Usability*

Dimensi ini diartikan sebagai sejauh mana aplikasi Adminsekolah mudah digunakan, memiliki tampilan yang jelas, serta menyediakan navigasi yang efisien bagi pengguna.

b. *Information Quality*

Dimensi ini mengacu pada tingkat keakuratan, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disajikan aplikasi dalam mendukung kegiatan administrasi sekolah.

c. *Service Interaction Quality*

Dimensi ini menggambarkan kualitas interaksi antara pengguna dan sistem, termasuk aspek kepercayaan, keamanan data, dan keandalan layanan aplikasi (Subagyo et al., 2024). Ketiga dimensi tersebut dijadikan dasar dalam penyusunan indikator dan butir pertanyaan kuesioner. Rincian indikator tiap dimensi disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Dimensi dan Indikator Penelitian

No.	Dimensi	Indikator
1.	<i>Usability</i> (Kegunaan)	1. Kemudahan penggunaan 2. Kejelasan tampilan 3. Navigasi fitur 4. Kecepatan sistem
2.	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	1. Keakuratan informasi 2. Kelengkapan data 3. Kemudahan dipahami 4. Relevansi informasi
3.	<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan)	1. Keamanan data 2. Kepercayaan terhadap sistem 3. Kendala layanan aplikasi 4. Responsivitas layanan

2. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan indikator WebQual

4.0. Setiap indikator dijabarkan menjadi butir pertanyaan yang dinilai dalam dua aspek (Huda, 2023), yaitu:

- Importance* (Tingkat Kepentingan)
- Performance* (Tingkat Kinerja)

Pengukuran persepsi responden dilakukan dengan menggunakan skala Likert lima tingkat. Skala ini digunakan untuk menilai dua aspek, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Pada penilaian *importance*, skor terendah menunjukkan tingkat kepentingan yang sangat rendah, sedangkan skor tertinggi menunjukkan tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Sementara itu, pada penilaian *performance*, skor terendah menggambarkan kinerja yang sangat kurang, dan skor tertinggi menunjukkan kinerja yang sangat baik. Berikut butir pernyataan disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Butir Pernyataan Kuesioner

Dimensi	Kode	Butir Pernyataan (Kuesioner)
Usability (Kegunaan)	U1	Saya mudah dalam mempelajari cara mengoperasikan aplikasi Adminsekolah.
	U3	Navigasi pada aplikasi Adminsekolah mudah untuk dipahami.
	U4	Aplikasi Adminsekolah memiliki tampilan yang menarik.
Information Quality (Kualitas Informasi)	IQ1	Aplikasi Adminsekolah menyajikan informasi yang akurat.
	IQ2	Aplikasi Adminsekolah memberikan informasi yang dapat dipercaya.
	IQ3	Aplikasi Adminsekolah menyajikan informasi yang tepat waktu (up-to-date).
	IQ4	Aplikasi Adminsekolah memberikan informasi yang relevan dan detail.
Service Interaction (Interaksi Layanan)	SI1	Aplikasi Adminsekolah memberikan rasa aman saat melakukan transaksi/data.
	SI2	Aplikasi Adminsekolah memiliki reputasi yang baik.
	SI3	Aplikasi Adminsekolah menyediakan ruang untuk berinteraksi/berkomunikasi.
	SI4	Aplikasi Adminsekolah memudahkan saya untuk menghubungi pihak sekolah.

Kuesioner disebarluaskan secara daring menggunakan *Google Form* melalui jalur kemitraan bersama pihak Indoweb.id selaku pengembang aplikasi Adminsekolah. Pihak pengembang membantu mendistribusikan tautan kuesioner secara digital kepada narahubung atau perwakilan instansi sekolah yang tercatat dalam sistem mereka, guna menjangkau responden yang relevan tanpa melakukan intervensi langsung ke lokasi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Adminsekolah pada sekolah mitra yang berjumlah sebanyak 100 orang, yang terdiri dari staf tata usaha, bendahara, dan bagian kesiswaan. Pengguna tersebut dipilih karena memiliki peran langsung dalam penggunaan aplikasi Adminsekolah untuk kegiatan administrasi sekolah.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Slovin, yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimal dari suatu populasi dengan tingkat kesalahan tertentu. Tingkat kesalahan (*error tolerance*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 10%, dengan pertimbangan keterbatasan akses responden serta karakteristik penelitian yang bersifat evaluatif berdasarkan persepsi pengguna. Perhitungan jumlah sampel dinyatakan pada persamaan 3.1 sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n : jumlah sampel yang diperlukan

N : jumlah populasi

e : tingkat kesalahan (*error tolerance*) yang digunakan dalam penelitian

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 100 pengguna aktif ($N = 100$) dan tingkat kesalahan sebesar 10% ($e = 0,1$), maka perhitungan jumlah sampel dapat dilihat pada persamaan 3.2.

$$\begin{aligned} n &= \frac{100}{1 + 100(0,1)^2} \\ &= \frac{100}{1 + 100(0,01)} \\ &= \frac{100}{1 + 1} \\ n &= \frac{100}{2} = 50 \end{aligned} \quad (3.2)$$

Diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 50 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu, yakni pengguna aplikasi Adminsekolah yang aktif dan terlibat langsung dalam kegiatan administrasi sekolah. Proses rekapitulasi dan pengolahan data awal hasil kuesioner dilakukan menggunakan Microsoft Excel, sebelum dianalisis secara statistik lebih lanjut menggunakan perangkat lunak SPSS.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian diuji untuk memastikan kelayakan dan konsistensinya (Said et al., 2023).

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk memastikan setiap butir pernyataan kuesioner memang sesuai dan valid dalam mengukur indikator yang dimaksud (Putri et al., 2024). Rancangan Kerja Uji Validitas disusun dalam format Tabel 3.2. Perhitungan menggunakan *software* SPSS dengan persamaan pada 3.3 sebagai berikut.

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3.3)$$

Keterangan:

r : jumlah sampel yang diperlukan

n : jumlah populasi

X : tingkat kesalahan (*error tolerance*) yang digunakan dalam penelitian

Y : skor total variabel

$\sum XY$: jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\sum X$: jumlah skor item

$\sum Y$: jumlah skor total

$\sum X^2$: jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: jumlah kuadrat skor total

Kriteria pengujian:

Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka item valid.

Tabel 3. 3 Tabel Rancangan Kerja Uji Validitas

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan (Valid/Tidak)
...			

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi internal instrumen. Instrumen dianggap reliabel jika nilai $\geq 0,70$ (Aguirre Chávez et al., 2024). Perhitungan menggunakan *software* SPSS, dan tabel rancangan kerja uji reliabilitas disusun dalam format Tabel 3.4.

Tabel 3. 4 Rancangan Kerja Uji Relibialitas

Dimensi	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan (Reliabel/Tidak)
Usability		$\geq 0,70$	
Information Quality		$\geq 0,70$	
Service Interaction		$\geq 0,70$	

5. Analisis Gap dan Uji *Paired Sample t-Test*

Analisis gap dilakukan untuk mengetahui selisih antara nilai kinerja dan tingkat kepentingan pada setiap indikator dengan rumus:

$$Gap = Performance - Importance$$

Nilai gap yang dihasilkan menunjukkan tingkat kesesuaian antara kinerja aplikasi dengan harapan pengguna. Apabila nilai gap bernilai negatif, maka kinerja aplikasi dinilai belum mampu memenuhi harapan pengguna. Sebaliknya, apabila nilai gap bernilai positif, maka kinerja aplikasi telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna (Nur Utomo et al., 2025).

Perbedaan antara nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dianalisis untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan yang bermakna secara statistik. Analisis tersebut dilakukan menggunakan uji *Paired Sample t-Test*, karena data yang dibandingkan berasal dari responden yang sama dan bersifat berpasangan. Rumus dapat dilihat pada persamaan 3.4 (Salsabila et al., 2025).

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d / \sqrt{n}} \quad (3.4)$$

Keterangan:

t : nilai statistik uji *Paired Sample t-Test*

$\bar{d}$: rata-rata selisih antara nilai *performance* dan *importance*

S_d : simpangan baku dari selisih nilai

n : jumlah pasangan data yang dianalisis

Pengujian statistik dilakukan pada tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hasil pengujian dinyatakan signifikan apabila nilai Sig. (*two-tailed*) lebih kecil dari batas signifikansi yang telah ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada dimensi WebQual 4.0.

Seluruh proses pengolahan dan pengujian data statistik pada tahap ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Rancangan hasil uji *Paired Sample t-Test* disajikan dalam Tabel 3.5.

Tabel 3. 5 Rancangan Kerja *Paired Sample t-Test*

Dimensi	Mean I	Mean P	t-hitung	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
...					

6. Pemetaan Importance–Performance Analysis (IPA)

Tahap ini bertujuan untuk memetakan setiap indikator ke dalam empat kuadran IPA, berdasarkan nilai rata-rata *importance* dan *performance*. Hasil pemetaan divisualisasikan dalam bentuk diagram kartesius (*scatter plot*), yang terdiri dari:

- Kuadran I: Prioritas Perbaikan
- Kuadran II: Pertahankan Kinerja
- Kuadran III: Prioritas rendah
- Kuadran IV: Kinerja berlebihan

Hasil pemetaan digunakan sebagai dasar dalam menentukan rekomendasi perbaikan aplikasi (Mardalena & Andryani, 2021).

7. Kesimpulan dan Rekomendasi Perbaikan

Tahap akhir pada alur penelitian adalah penarikan kesimpulan berdasarkan seluruh hasil analisis, serta penyusunan rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi Adminsekolah. Rekomendasi difokuskan pada atribut yang termasuk dalam kuadran prioritas perbaikan hasil analisis IPA.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan di Kantor Indoweb.id yang beralamat di Jl. Kahuripan No.47, Doko, Kabupaten Kediri, dengan durasi pelaksanaan selama kurun waktu 4 minggu pada tahun 2026. Berdasarkan hasil penyebaran instrumen penelitian, total data yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 48 responden. Meskipun target awal sampel minimal berdasarkan rumus Slovin adalah 50 responden, selisih 2 responden ini tidak mengurangi validitas hasil penelitian karena profil responden yang didapatkan telah mewakili seluruh spektrum pengguna aplikasi Adminsekolah.

Peneliti melakukan pendekatan inklusif dalam pengumpulan data, di mana 48 responden tersebut tidak hanya terdiri dari pengguna aktif harian (seperti staf TU dan bendahara), namun juga mencakup pihak instansi yang pernah berlangganan, serta institusi yang sedang dalam tahap penggunaan demo atau trial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses pengumpulan data di lapangan menyesuaikan dengan karakteristik pengguna aplikasi yang beragam pada masing-masing instansi sekolah. Meskipun demikian, responden yang terlibat tetap memiliki pengalaman dan keterkaitan terhadap penggunaan aplikasi Adminsekolah sehingga data yang diperoleh masih relevan dengan tujuan penelitian (Retnanto et al., 2025).

Dengan demikian, data yang diperoleh tetap representatif untuk menggambarkan kualitas aplikasi Adminsekolah secara komprehensif. Tabel 4.1 di bawah ini menunjukkan karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jabatan dan frekuensi penggunaan untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna yang terlibat dalam pengisian kuesioner.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jabatan	Kepala Sekolah	4	8,4%
		Staf Administrasi/TU	10	20,8%
		Guru	18	37,5%
		Orang Tua / Wali Murid	16	33,3%
	Total		48	100%
2	Frekuensi Penggunaan	Setiap Hari	22	45,8%
		2-3 Kali Seminggu	15	31,3%
		1 Kali Seminggu	7	14,6%
		Jarang (Sebulan Sekali)	4	8,3%
	Total		48	100%

Berdasarkan Tabel 4.1, responden didominasi oleh kelompok Guru sebanyak 18 orang (37,5%) dan Orang Tua/Wali Murid sebanyak 16 orang (33,3%). Dari sisi frekuensi penggunaan, mayoritas responden menggunakan aplikasi Adminsekolah setiap hari (45,8%) dan 2-3 kali seminggu (31,3%). Hal ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh berasal dari pengguna yang memiliki interaksi intensif dengan aplikasi tersebut.

2. Uji Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan secara terpisah antara tingkat *Importance* (Kepentingan) dan *Performance* (Kinerja). Pemisahan ini dilakukan karena tingkat kepentingan mengukur ekspektasi pengguna, sedangkan tingkat kinerja mengukur persepsi aktual pengguna terhadap aplikasi Adminsekolah.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti (Agustinaningsih & Nurjanah, 2025). Kriteria pengujian yang digunakan adalah membandingkan nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel. Menggunakan $N = 48$ dan taraf signifikansi 5%, maka nilai *r*-tabel adalah 0,284. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila *r*-hitung $> 0,284$.

1) *Importance*

Pengujian pada variabel *Importance* dilakukan terlebih dahulu karena variabel ini menggambarkan tingkat harapan atau kepentingan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Adminsekolah. Hasil pengujian validitas pada masing-masing item pernyataan variabel *Importance* disajikan pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4. 2 Uji Validitas *Importance*

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel (N=48, 5%)	Keterangan (Valid/Tidak)
U1_I	0.868	0.284	Valid
U2_I	-		-
U3_I	0.811		Valid
U4_I	0.771		Valid
IQ1_I	0.770		Valid
IQ2_I	0.828		Valid
IQ3_I	0.716		Valid
IQ4_I	0.802		Valid
SI1_I	0.764		Valid
SI2_I	0.793		Valid
SI3_I	0.591		Valid
SI4_I	0.870		Valid

Berdasarkan Tabel 4.2, diketahui bahwa hampir seluruh butir pernyataan pada tingkat kepentingan memiliki nilai r-hitung $> 0,284$ sehingga dinyatakan valid. Namun, indikator U2_I menunjukkan nilai r-hitung yang tidak memenuhi kriteria minimum tersebut, sehingga butir pernyataan U2_I dinyatakan Tidak Valid dan akan dikeluarkan dari pengolahan data tahap selanjutnya.

2) *Performance*

Setelah dilakukan pengujian pada variabel *Importance*, tahap selanjutnya adalah pengujian validitas pada variabel *Performance*. Tabel 4.3 berikut menyajikan hasil uji validitas untuk instrumen pada variabel *Performance*.

Tabel 4. 3 Uji Validitas *Performance*

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel (N=48, 5%)	Keterangan (Valid/Tidak)
U1_P	0.852	0.284	Valid
U2_P	0.846		Valid
U3_P	0.725		Valid
U4_P	0.743		Valid
IQ1_P	0.786		Valid
IQ2_P	0.831		Valid
IQ3_P	0.727		Valid
IQ4_P	0.750		Valid
SI1_P	0.583		Valid
SI2_P	0.772		Valid
SI3_P	0.705		Valid
SI4_P	0.819		Valid

Berdasarkan Tabel 4.3, seluruh butir pernyataan mulai dari kode U1 hingga SI4 untuk tingkat kinerja memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,284). Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel *Performance* dinyatakan Valid.

b. Uji Reliabilitas

Kriteria yang digunakan adalah nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. Meskipun terdapat item yang tidak valid pada uji sebelumnya, item tersebut tetap diikutkan dalam pengujian reliabilitas awal untuk melihat konsistensi dimensi secara keseluruhan sebelum benar-benar dieliminasi dari pengolahan data inti (Rizaldi & S., 2025).

1) *Importance*

Tabel 4.4 menyajikan ringkasan nilai reliabilitas per dimensi untuk tingkat kepentingan.

Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas *Importance*

Dimensi	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan (Reliabel/Tidak)
Usability	0.868	$\geq 0,70$	Reliabel
Information Quality	0.838	$\geq 0,70$	Reliabel
Service Interaction	0.821	$\geq 0,70$	Reliabel

Hasil pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa ketiga dimensi pada tingkat kepentingan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang melampaui 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen pada variabel *Importance* bersifat Reliabel (Khasanah et al., 2025).

2) *Performance*

Tabel 4.5 menyajikan ringkasan nilai reliabilitas per dimensi untuk tingkat kinerja.

Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas *Performance*

Dimensi	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan (Reliabel/Tidak)
Usability	0.801	$\geq 0,70$	Reliabel
Information Quality	0.832	$\geq 0,70$	Reliabel
Service Interaction	0.816	$\geq 0,70$	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.5, nilai *Cronbach's Alpha* untuk seluruh dimensi pada tingkat kinerja menunjukkan angka di atas 0,70. Oleh karena itu, instrumen pada variabel *Performance* dinyatakan Reliabel.

3) Total *Importance* dan *Performance*

Tabel 4.6 menyajikan hasil pengujian reliabilitas secara menyeluruh untuk kedua variabel penelitian.

Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Total

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan (Reliabel/Tidak)
Importance (I)	0.933	$\geq 0,70$	Reliabel
Performance (P)	0.923	$\geq 0,70$	Reliabel

Secara keseluruhan, Tabel 4.6 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Importance* sebesar 0,933 dan variabel *Performance* sebesar 0,923. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,70, maka instrumen dalam penelitian ini dinyatakan sangat stabil dan Reliabel untuk digunakan.

3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner dari Responden

Bagian ini menyajikan rekapitulasi jawaban dari 48 responden terkait kualitas website berdasarkan tiga dimensi *WebQual 4.0*. Tabulasi data di bawah ini memisahkan antara penilaian kinerja (persepsi pengguna saat ini) dan penilaian kepentingan (harapan pengguna) untuk setiap indikator.

a. *Usability*

Tabel 4.7 berikut menyajikan rekapitulasi jawaban responden pada dimensi *Usability* yang terdiri dari empat indikator penilaian kinerja dan kepentingan.

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Dimensi *Usability*

Kode	Indikator	Variabel	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
U1	Kemudahan penggunaan	Kinerja (P)	15	23	6	4	2
		Kepentingan (I)	20	19	7	2	0
U2	Kejelasan tampilan	Kinerja (P)	13	23	9	3	0
		Kepentingan (I)	48	0	0	0	0
U3	Navigasi fitur	Kinerja (P)	13	26	6	3	0
		Kepentingan (I)	16	21	8	3	0
U4	Kecepatan sistem	Kinerja (P)	11	26	8	1	2
		Kepentingan (I)	15	17	12	4	0

Berdasarkan tabel rekapitulasi dimensi *Usability*, pada variabel kepentingan, indikator U2 (Kejelasan tampilan) mencatatkan konsensus tertinggi dengan seluruh responden (48 orang) memilih kategori Sangat Setuju. Sementara itu, pada variabel kinerja, mayoritas responden memberikan penilaian positif pada indikator U3 (Navigasi fitur) dengan total 26 responden memilih kategori Setuju. Namun, masih terdapat penilaian Sangat Tidak Setuju pada indikator U1 dan U4 di sisi kinerja.

b. *Information Quality*

Data rekapitulasi untuk dimensi *Information Quality* yang mencakup aspek akurasi hingga relevansi informasi disajikan dalam Tabel 4.8 di bawah ini.

Tabel 4. 8 Dimensi *Information Quality*

Kode	Indikator	Variabel	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
IQ1	Keakuratan informasi	Kinerja (P)	13	28	6	1	0
		Kepentingan (I)	19	21	7	1	0
IQ2	Kelengkapan data	Kinerja (P)	15	22	10	1	0
		Kepentingan (I)	22	18	7	1	0
IQ3	Kemudahan dipahami	Kinerja (P)	11	23	10	3	1
		Kepentingan (I)	16	26	5	1	0
IQ4	Relevansi informasi	Kinerja (P)	15	24	7	2	0
		Kepentingan (I)	18	21	6	3	0

Pada dimensi *Information Quality*, variabel kepentingan didominasi oleh indikator IQ2 (Kelengkapan data) di mana 22 responden menyatakan Sangat Setuju. Untuk variabel kinerja, indikator IQ1 (Keakuratan informasi) memperoleh penilaian tertinggi dengan 28 responden memilih kategori Setuju. Di sisi lain, indikator IQ3 (Kemudahan dipahami) memiliki sebaran jawaban yang paling beragam pada sisi kinerja, termasuk adanya penilaian Sangat Tidak Setuju dari responden.

c. *Service Interaction Quality*

Tabel 4.9 di bawah ini merangkum jawaban responden mengenai kualitas interaksi layanan pada website sekolah.

Tabel 4. 9 Rekapitulasi *Service Interaction Quality*

Kode	Indikator	Variabel	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
SI1	Keamanan data	Kinerja (P)	19	18	9	2	0
		Kepentingan (I)	24	16	7	1	0
SI2	Kepercayaan terhadap sistem	Kinerja (P)	17	22	6	3	0
		Kepentingan (I)	18	18	8	4	0
SI3	Kendala layanan aplikasi	Kinerja (P)	11	22	11	4	1
		Kepentingan (I)	13	17	15	1	2
SI4	Responsivitas layanan	Kinerja (P)	18	22	5	3	0
		Kepentingan (I)	20	17	9	2	0

Rekapitulasi pada dimensi *Service Interaction Quality* menunjukkan bahwa indikator SI1 (Keamanan data) dianggap paling penting oleh responden, dengan 24 orang memilih Sangat Setuju. Pada variabel kinerja, indikator SI4 (Responsivitas

layanan) menunjukkan hasil yang baik dengan akumulasi 40 responden memilih kategori Setuju dan Sangat Setuju. Penilaian terendah pada sisi kinerja terdapat pada indikator SI3 terkait kendala layanan aplikasi.

4. Skor Rata-rata Per Indikator dan Analisis Gap

Setelah memastikan instrumen valid dan reliabel, dilakukan perhitungan skor rata-rata untuk mengetahui tingkat kinerja aktual (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) menurut pengguna. Selisih antara keduanya disebut sebagai nilai *gap* yang menunjukkan sejauh mana kualitas layanan memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis disajikan pada Tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif

Kode Item	Performance (X)	Importance (Y)	Gap (X-Y)	Kesesuaian (%)
U1	4.0208	4.1875	-0.1667	96.02%
U3	4.0208	4.0417	-0.0209	99.48%
U4	3.8958	3.8958	0.0000	100.00%
IQ1	4.1042	4.2083	-0.1041	97.53%
IQ2	4.0625	4.2708	-0.2083	95.12%
IQ3	3.8333	4.1875	-0.3542	91.54%
IQ4	4.0833	4.1250	-0.0417	98.99%
SI1	4.1250	4.3125	-0.1875	95.65%
SI2	4.1042	4.0417	+0.0625	101.55%
SI3	3.7708	3.7917	-0.0209	99.45%
SI4	4.1458	4.1458	0.0000	100.00%
Rata-rata	4.0151	4.1098	-0.0947	97.74%

Berdasarkan Tabel 4.10, hampir seluruh indikator memiliki nilai *gap* negatif, yang berarti kinerja saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Indikator IQ3 (Update Informasi) memiliki nilai *gap* negatif terbesar yaitu -0,3542, sementara indikator SI2 (Reputasi) menunjukkan nilai positif (+0,0625) yang berarti kinerjanya telah melampaui kepentingan pengguna.

5. Paired Sample t-Test

Pengujian *Paired Sample t-Test* digunakan untuk melihat signifikansi perbedaan antara nilai kinerja dan kepentingan. Dalam analisis ini, dilakukan dua

tahap pengujian yaitu *Two-Tailed* (Dua Sisi) dan *One-Tailed* (Satu Sisi) untuk memberikan gambaran yang lebih akurat terhadap hipotesis penelitian.

a. *Paired Sample t-Test Two-Tailed*

Tabel 4.11 menyajikan hasil uji beda dua sisi yang digunakan untuk melihat apakah terdapat perbedaan antara variabel kepentingan dan kinerja tanpa menentukan arah perbedaannya.

Tabel 4. 11 *Paired Sample t-Test Two-Tailed*

Dimensi	Mean I	Mean P	t-hitung	Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
Total WebQual	45.2083	44.1667	-1.920	0.061	Tidak ada perbedaan signifikan (2-tailed)

Berdasarkan Tabel 4.11, nilai signifikansi (*two-tailed*) menunjukkan angka 0,061. Mengingat nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka secara statistik pada uji dua sisi disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel kepentingan dan kinerja.

b. *Paired Sample t-Test One-Tailed*

Mengingat hasil uji dua sisi berada di ambang batas signifikansi dan nilai rata-rata kepentingan secara deskriptif lebih tinggi dari kinerja, maka dilakukan pengujian satu sisi (*one-tailed*) untuk melihat signifikansi perbedaan dengan arah yang lebih spesifik yang disajikan pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12 *Paired Sample t-Test One-Tailed*

Dimensi	Mean I	Mean P	t-hitung	Sig. (1-tailed)	Kesimpulan
Total WebQual	45.2083	44.1667	-1.920	0.030	Ada perbedaan signifikan (1-tailed)

Hasil pada Tabel 4.12 menunjukkan nilai signifikansi (*one-tailed*) sebesar 0,030, yang mana lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan di mana tingkat kepentingan pengguna terbukti secara nyata lebih tinggi dibandingkan kinerja aktual yang dirasakan pada aplikasi Adminsekolah.

6. Hasil Kepuasan Pengguna (Tingkat Kesesuaian)

Tabel 4.13 di bawah ini menyajikan ringkasan skor rata-rata kinerja, kepentingan, dan persentase tingkat kesesuaian untuk setiap dimensi *WebQual*. Skor ini diperoleh dari hasil bagi antara rata-rata kinerja dengan rata-rata kepentingan yang kemudian dipresentasikan dalam bentuk persentase (Tki) untuk menentukan kriteria kepuasan.

Tabel 4. 13 Rata-rata Dimensi

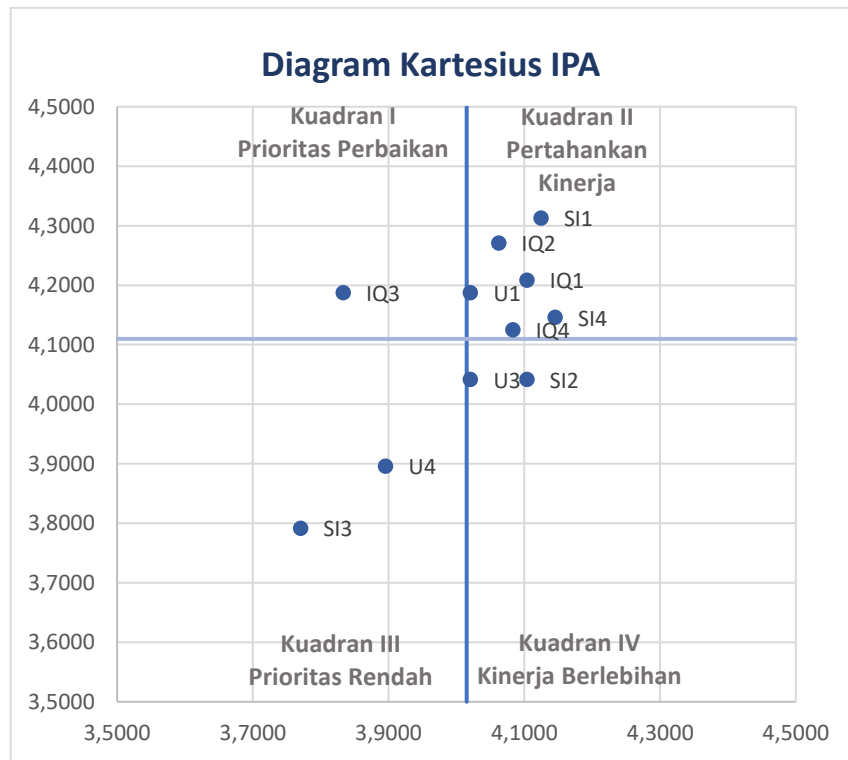
Dimensi	Mean Kinerja (X)	Mean Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (Tki)	Kriteria
Usability	3,9792	4,0417	98,45%	Sangat Puas
Info Quality	4,0208	4,1979	95,78%	Sangat Puas
Service Int.	4,0365	4,0729	99,11%	Sangat Puas

Catatan: Nilai Mean Usability di atas dihitung berdasarkan indikator yang valid saja (U1, U3, U4) sesuai hasil olah data SPSS.

Berdasarkan Tabel 4.13, dimensi *Service Interaction* memperoleh tingkat kesesuaian tertinggi (99,11%), diikuti *Usability* (98,45%), dan *Information Quality* (95,78%). Secara keseluruhan, kualitas aplikasi Adminsekolah masuk ke dalam kriteria "Sangat Puas" karena nilai rata-rata kesesuaian berada di atas 90%.

7. Pemetaan Kuadran IPA

Gambar 4.1 berikut merupakan visualisasi sebaran data dari seluruh indikator yang diukur untuk melihat posisi koordinat kinerja (X) dan kepentingan (Y) terhadap garis rata-rata total.



Gambar 4. 1 Kuadran IPA

Melalui visualisasi pada Gambar 4.1, dapat terlihat dengan jelas sebaran indikator di mana titik-titik koordinat tersebut menunjukkan posisi strategis layanan. Indikator yang berada di area kiri atas garis rata-rata kinerja menunjukkan adanya celah (*gap*) yang perlu mendapatkan intervensi segera agar sinkronisasi data informasi dapat berjalan lebih optimal sesuai kebutuhan pengguna (Suhendra & Prasetyanto, 2016).

Tabel 4.14 merangkum pembagian indikator-indikator penelitian ke dalam tiap kuadran beserta rekomendasi tindakan yang perlu dilakukan.

Tabel 4. 14 Pemetaan Kuadran IPA

Kuadran	Indikator	Penjelasan Temuan	Rekomendasi Tindakan
I (Prioritas Perbaikan)	IQ3 (Update Informasi)	Pengguna merasa informasi telat/tidak <i>real-time</i> , padahal ini sangat krusial bagi operasional sekolah.	Melakukan sinkronisasi data lebih sering dan memastikan admin sekolah segera menginput informasi baru.
II (Pertahankan Kinerja)	U1, IQ1, IQ2, IQ4, SI1, SI4	Aspek kemudahan penggunaan, keakuratan, dan keamanan data sudah sangat memuaskan bagi pengguna.	Menjaga performa server agar tetap stabil dan konsisten dalam menyediakan data yang akurat.
III (Prioritas Rendah)	U3, U4, SI3	Tampilan visual dan fitur interaksi dianggap belum maksimal, namun pengguna tidak terlalu menjadikannya fokus utama.	Perbaikan desain (UI) bisa dilakukan di tahap akhir setelah fungsi utama (informasi) diperbaiki.
IV (Kinerja Berlebihan)	SI2 (Reputasi)	Pengguna sudah sangat percaya pada nama besar aplikasi, sehingga usaha <i>branding</i> tambahan dirasa kurang efektif.	Mengalihkan fokus sumber daya dari promosi/branding ke perbaikan kualitas informasi (IQ3).

Tabel 4.14 menganalisis temuan dari Diagram Kartesius, di mana indikator IQ3 berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) yang memerlukan perbaikan segera. Mayoritas indikator berada pada Kuadran II yang berarti kinerjanya harus dipertahankan, sementara beberapa indikator di Kuadran III dan IV dianggap sebagai prioritas rendah atau berlebihan (Andoro.S, 2024).

B. Pembahasan

1. Interpretasi hasil tiap dimensi WebQual

Pada bagian ini, dilakukan analisis mendalam terhadap persepsi pengguna pada setiap dimensi berdasarkan hasil analisis *gap* dan posisi kuadran.

a. Dimensi *Usability*

Secara umum pengguna merasa aplikasi mudah dipelajari. Namun, hasil menunjukkan adanya celah pada aspek desain visual. Meskipun bukan prioritas utama (Kuadran III), hal ini menunjukkan bahwa antarmuka perlu diperbarui agar lebih modern.

b. Dimensi *Information Quality*

Ini adalah dimensi yang paling kritis. Indikator IQ3 (Update Informasi) memiliki *gap* negatif terbesar (-0,3542) dan berada di Kuadran I. Artinya, pengguna sangat bergantung pada kecepatan informasi, namun merasa aplikasi Adminsekolah sering terlambat dalam menyajikan data terbaru (*not real-time*).

c. Dimensi *Service Interaction Quality*

Dimensi ini memiliki kinerja terbaik, terutama pada indikator SI1 (Keamanan Data) dan SI4 (Kemudahan Komunikasi). Pengguna merasa sangat aman dan terbantu dengan fitur interaksi yang ada.

2. Dimensi Mana Yang Paling Dominan

Berdasarkan skor kepentingan, dimensi *Information Quality* merupakan dimensi yang paling dominan bagi responden. Hal ini terlihat dari rata-rata skor kepentingan dimensi ini (4,1979) yang lebih tinggi dibandingkan dimensi lainnya (Mujahidin et al., 2021). Pengguna Adminsekolah memandang bahwa nilai utama dari aplikasi ini adalah akurasi dan kecepatan informasi mengenai kegiatan sekolah atau data siswa, sehingga performa pada dimensi ini sangat menentukan persepsi kualitas secara keseluruhan.

3. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan faktor kunci dalam kepuasan pengguna sistem informasi akademik (Saputra et al., 2022). Namun, terdapat perbedaan pada hasil IPA jika dibandingkan dengan penelitian Salsabila et al. (2025) di mana pada penelitian tersebut aspek *Usability* menjadi fokus utama, sementara pada aplikasi Adminsekolah, fokus utamanya bergeser ke arah *Information Quality* (khususnya update data) (Salsabila et al., 2025).

4. Hubungan Antara Kualitas *Website* dan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji *Paired Sample t-Test* (*one-tailed*) dengan nilai Sig. 0,030 < 0,05, terbukti bahwa terdapat perbedaan signifikan antara kinerja dan kepentingan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas website secara nyata belum sepenuhnya memenuhi harapan ideal pengguna. Namun, jika melihat nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) yang mencapai 97,74%, secara akumulatif pengguna berada pada kriteria "Sangat Puas". Hubungannya adalah: kualitas yang ada saat ini sudah sangat baik untuk membuat pengguna puas, tetapi terdapat celah kecil (*gap*) pada

kecepatan informasi yang jika diperbaiki akan meningkatkan kepuasan ke titik maksimal.

5. Rekomendasi Perbaikan Sistem Berdasarkan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dilakukan, rekomendasi perbaikan sistem untuk aplikasi Adminsekolah disusun berdasarkan prioritas yang ditentukan oleh posisi indikator dalam Diagram Kartesius (Fajar Abadi, 2025). Rekomendasi ini ditujukan untuk menutup celah (*gap*) kualitas dan meningkatkan kepuasan pengguna secara maksimal.

a. Prioritas Utama (Fokus pada Kuadran I)

Indikator yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki adalah IQ3 (Informasi yang disajikan selalu *up-to-date*). Pengguna menilai aspek ini sangat penting bagi operasional sekolah, namun merasa kinerjanya masih rendah (memiliki *gap* negatif terbesar yaitu -0,3542).

1) Rekomendasi Teknis

Mengoptimalkan sinkronisasi data antara *database* input admin dengan tampilan di sisi pengguna agar informasi tersaji secara *real-time*.

2) Rekomendasi Manajerial

Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) bagi admin sekolah untuk melakukan update data (seperti presensi, nilai, atau pengumuman) sesegera mungkin setelah kegiatan berlangsung, agar informasi tidak basi saat diakses oleh orang tua atau guru.

b. Pertahankan Kinerja (Fokus pada Kuadran II)

Indikator pada kuadran ini (seperti U1, IQ1, IQ2, IQ4, SI1, SI4) dinilai sangat penting oleh pengguna dan kinerjanya sudah sangat memuaskan. Pengelola harus konsisten menjaga stabilitas server agar kemudahan akses (U1) tetap terjaga. Selain itu, sistem keamanan data (SI1) harus terus diperbarui untuk menjaga kepercayaan tinggi yang sudah diberikan oleh responden (dimensi *Service Interaction* memiliki tingkat kesesuaian tertinggi yakni 99,11%).

c. Perbaikan Sekunder (Fokus pada Kuadran III)

Indikator pada kuadran ini (U3, U4, SI3) memiliki kepentingan yang rendah di mata pengguna, namun kinerjanya juga masih rendah. Rekomendasi yang dapat penulis berikan adalah perbaikan pada tampilan visual (U4) dan navigasi menu (U3) tidak perlu dilakukan secara besar-besaran dalam waktu dekat. Perbaikan antarmuka cukup dilakukan secara bertahap saat melakukan pembaruan versi aplikasi (*patch update*), agar aplikasi tetap terlihat modern tanpa mengganggu fokus pada perbaikan kualitas informasi.

d. Efisiensi Sumber Daya (Fokus pada Kuadran IV)

Indikator SI2 (Reputasi>Nama Baik) berada di kuadran ini, yang berarti kinerjanya dianggap berlebihan oleh pengguna (memiliki nilai *gap* positif). Pihak pengembang aplikasi disarankan untuk tidak terlalu memfokuskan sumber daya atau biaya besar pada kampanye pencitraan atau branding aplikasi. Energi dan biaya tersebut lebih baik dialokasikan untuk memperbaiki infrastruktur penyajian informasi (poin IQ3) yang saat ini sangat diharapkan oleh pengguna.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas aplikasi Adminsekolah menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap 48 responden, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Kualitas Aplikasi Adminsekolah Berdasarkan Metode WebQual 4.0

Berdasarkan hasil analisis, aplikasi Adminsekolah memiliki kualitas yang sangat baik dengan nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian (Tki) mencapai 97,74%, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas secara keseluruhan. Meskipun hasil uji beda menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) yang signifikan karena harapan pengguna sedikit lebih tinggi daripada kinerja aktual, namun dimensi *Information Quality* tetap menjadi kekuatan utama aplikasi dengan skor kepentingan tertinggi (4,1979). Hal ini membuktikan bahwa aplikasi telah berhasil menyediakan informasi yang relevan dan akurat bagi operasional sekolah.

2. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Melalui pemetaan pada diagram kartesius IPA, dapat disimpulkan bahwa mayoritas atribut aplikasi sudah berada pada kuadran "Pertahankan Prestasi" yang berarti kinerja aplikasi sudah sesuai dengan kepentingan pengguna. Namun, terdapat satu atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki (Kuadran I), yaitu indikator IQ3 (Kecepatan Pembaruan Informasi). Sementara itu, indikator lainnya pada dimensi *Usability* dan *Service Interaction* harus tetap dijaga konsistensinya agar kualitas layanan Adminsekolah tidak mengalami penurunan di masa mendatang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, peneliti memberikan beberapa saran strategis bagi pihak pengembang aplikasi Adminsekolah. Pengelola disarankan untuk melakukan optimalisasi pada sistem pembaruan data agar informasi terkait kegiatan sekolah, nilai, dan presensi dapat tersaji secara *real-time* melalui peningkatan kecepatan sinkronisasi untuk menutup celah ketidakpuasan pada indikator IQ3. Di samping itu, pengelola perlu melakukan efisiensi dengan tidak memprioritaskan sumber daya untuk promosi atau pencitraan aplikasi secara berlebih mengingat indikator reputasi (SI2) berada di Kuadran IV (berlebihan), sehingga fokus sumber daya sebaiknya dialihkan untuk penguatan infrastruktur pengolahan informasi yang lebih berdampak langsung pada kepuasan pengguna.

Sementara itu, berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tingkat kualitas aplikasi Adminsekolah tinggi, terjadi penurunan jumlah pelanggan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada aspek penggunaan berkelanjutan (*IS Continuance Model*).