

ABSTRAK

Sistem Perizinan Online Kota Tasikmalaya (SIPENTAS) merupakan layanan berbasis web yang digunakan untuk mempermudah proses perizinan masyarakat. Adanya SIPENTAS diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan serta mendukung implementasi pemerintah berbasis online di Kota Tasikmalaya. Namun, sampai saat ini belum pernah dilakukan evaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna sehingga belum diketahui sejauh mana sistem ini memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas website SIPENTAS menggunakan Webqual 4.0 Modifikasi yang terdiri dari empat dimensi yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan *Interface Quality* serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan tingkat kinerja dan kepentingan pengguna serta menentukan prioritas perbaikan melalui pemetaan kuadran. Hasil penelitian kualitas SIPENTAS berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pengguna memperoleh persentase sebesar 87,35%, nilai rata-rata tingkat kesenjangan (*gap*) sebesar -0,58, dan hasil analisis kuadran terdapat enam indikator yang menjadi prioritas perbaikan yang berkaitan dengan dimensi *Usability Quality* dan *Interface Quality*. Oleh karena itu, meskipun kualitas layanan SIPENTAS berada pada kategori baik, peningkatan perbaikan terhadap enam indikator perlu dilakukan agar kinerja website semakin optimal dan memenuhi harapan pengguna.

Kata Kunci— Analisis, IPA, Kualitas Layanan, Webqual 4.0 Modifikasi

ABSTRACT

Sistem Perizinan Online Kota Tasikmalaya (SIPENTAS) is a web-based service designed to simplify the licensing process for the public. The presence of SIPENTAS is expected to improve the efficiency and effectiveness of public services and support the implementation of online-based governance in Tasikmalaya City. However, until now, no evaluation has been carried out regarding the quality of the website based on user perceptions, so it remains unclear to what extent the system meets user needs and expectations. This study aims to analyze the quality of the SIPENTAS website using the Modified WebQual 4.0 method, which consists of four dimensions: Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, and Interface Quality. In addition, the Importance Performance Analysis (IPA) method is used to compare user performance and importance levels as well as determine improvement priorities through quadrant mapping. The results show that SIPENTAS has a good level of quality, with an average conformity score between performance and importance at 87.35%, an average gap value of -0.58, and six indicators identified as priority improvements related to the Usability Quality and Interface Quality dimensions. Therefore, although the overall service quality of SIPENTAS falls into the good category, improvements to these six indicators are necessary to optimize website performance and better meet user expectations.

Keywords— *Analysis, IPA, Service Quality, Webqual 4.0 Modified*