

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

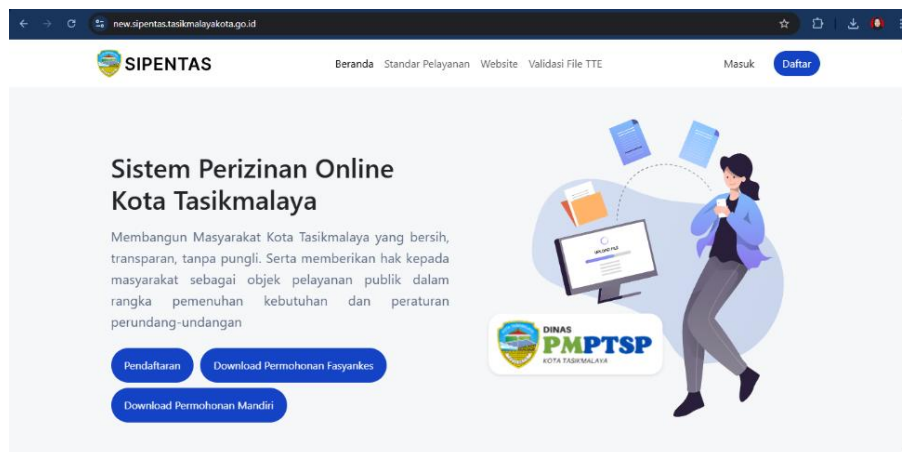
2.1.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh pengembang kepada pengguna. Aspek ini mencakup seluruh dukungan yang diberikan pengembang sistem kepada pengguna, termasuk jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan kresponsivitas dalam memenuhi harapan pengguna. Apabila kualitas layanan yang diberikan optimal, tingkat kepuasan pengguna akan meningkat secara otomatis. Pengguna yang merasa puas dengan layanan yang diterima umumnya akan terus memanfaatkan layanan tersebut (DeLone & McLean, 2003 dalam (Amarin & Wijaksana, 2021)).

2.1.2 Website

Website merupakan sekumpulan halaman yang berada dalam satu domain dan berfungsi untuk menampilkan berbagai informasi. Dibandingkan dengan media cetak maupun elektronik, website memiliki keunggulan berupa penyajian informasi yang lebih lengkap dengan biaya yang lebih efisien, serta dapat diakses oleh siapa pun tanpa batasan tempat. Namun demikian, website memiliki keterbatasan, salah satunya adalah cakupan produk atau audiens yang dituju cenderung lebih spesifik atau tersegmentasi (Sutrisno et al., 2021).

2.1.3 SIPENTAS



Gambar 2. 1 Halaman Antarmuka

SIPENTAS atau disebut juga Sistem Perizinan Online Kota Tasikmalaya adalah jenis, prosedur dan metode penyelenggaraan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) berupa aplikasi berbasis internet yang digunakan dalam pengurusan perizinan dan/atau nonperizinan. Tujuannya adalah mewujudkan masyarakat Kota Tasikmalaya yang bersih, transparan, dan bebas dari praktik pungli. Selain itu, upaya ini juga dimaksudkan untuk memberikan hak kepada masyarakat sebagai penerima layanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan serta menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan. SIPENTAS melayani berbagai jenis perizinan yang terbagi ke dalam beberapa kategori, diantaranya tertera pada tabel 2.1

Tabel 2. 1 Kategori dan Jenis Izin SIPENTAS

No	Kategori Izin	Jenis Izin
1	Kesehatan	Apoteker, Bidan, Bidan Mandiri, Fisioterapi, Fisioterapi Mandiri, Dokter, Perawat, Perawat Mandiri, Perekam Medis, Penata Anestesi, Terapis Gigi

		dan Mulut, Terapis Gigi dan Mulut Mandiri, Psikolog Klinis, Radiografi, Pelayanan Darah, Tenaga Gizi, dan sebagainya.
2	Pendidikan	Non Formal, Paud, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama
3	Tata Ruang	Reklame Konstruksi Berat, Reklame Tidak Menggunakan Konstruksi Berat
4	Perhubungan	Trayek

SIPENTAS juga dilengkapi dengan berbagai fitur untuk mendukung proses pelayanan secara digital. Adapun fitur yang tersedia dalam SIPENTAS adalah sebagai berikut:

1. Registrasi dan Verifikasi Data

Pengguna melakukan registrasi akun terlebih dahulu melalui website SIPENTAS. Setelah akun dibuat, data diri pengguna diverifikasi oleh sistem atau petugas untuk memastikan keabsahan informasi yang diberikan. Tahapan ini menjadi dasar untuk melanjutkan ke proses pengajuan izin.

2. Pengajuan Perizinan dan Verifikasi Berkas

Setelah berhasil registrasi, pengguna mengisi formulir pengajuan izin yang relevan sesuai jenis perizinan yang dibutuhkan. Berkas yang diunggah diverifikasi oleh staf DPMPTSP untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen.

3. *Tracking* Pengajuan Perizinan

Pengguna dapat memantau status pengajuan secara *real-time* melalui fitur *tracking* di SIPENTAS. Setiap perubahan tahapan dapat dilihat langsung, sehingga proses transparan dan mudah diikuti oleh pemohon.

4. Verifikasi, Paraf, dan Tandatangan Berkas

Setelah dokumen lolos verifikasi awal, berkas akan melalui tahapan *review* dan paraf digital oleh pejabat terkait di dinas teknis (misalnya Dinas Kesehatan). Setelah itu, dilanjutkan ke proses tanda tangan digital oleh pejabat yang berwenang, termasuk di DPMPTSP.

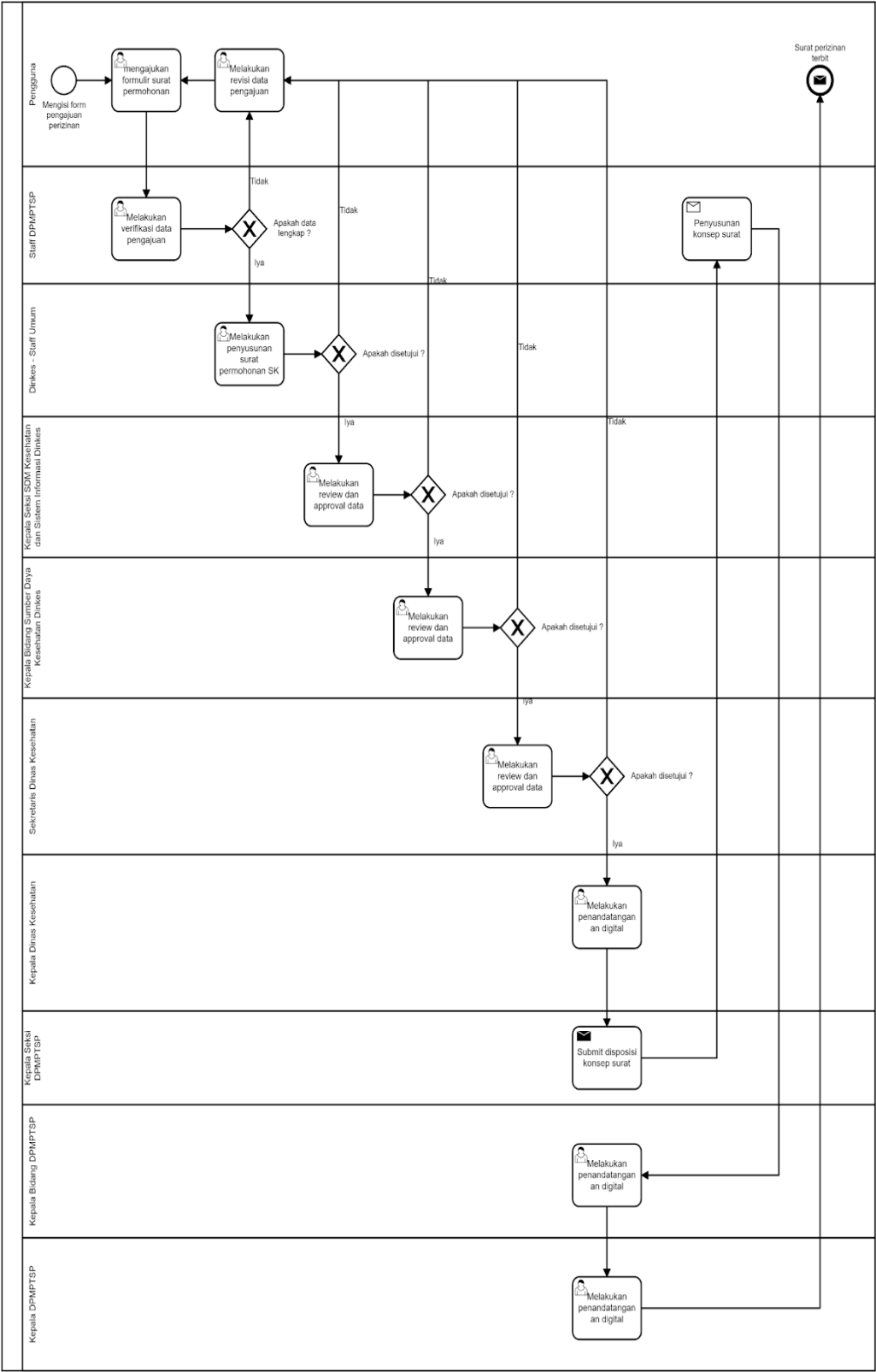
5. Berbasis Sertifikat Digital Terdaftar di BSRE BSSN

Tanda tangan yang digunakan adalah tanda tangan digital resmi yang terdaftar di Balai Sertifikasi Elektronik (BSRE) milik Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Ini menjamin keamanan, keabsahan hukum, dan integritas dokumen yang ditandatangani secara digital.

6. Pengajuan dan Penerbitan SK Berbasis Online

Setelah melalui seluruh proses validasi dan tanda tangan, sistem akan secara otomatis menerbitkan Surat Keputusan (SK) perizinan dalam bentuk digital. SK ini dapat langsung diunduh oleh pengguna melalui portal SIPENTAS, tanpa harus datang ke kantor.

Prosedur pengajuan perizinan melalui website SIPENTAS tertera pada gambar



Gambar 2. 2 Alur SIPENTAS

Proses dimulai ketika pengguna mengisi formulir surat permohonan perizinan secara *online*. Setelah itu, pengguna mengajukan permohonan melalui sistem. Jika terdapat kesalahan atau kekurangan data, pengguna diminta untuk melakukan revisi data pengajuan. Selanjutnya, staff DPMPTSP melakukan verifikasi terhadap data pengajuan yang masuk. Jika data dianggap tidak lengkap, pengguna harus memperbaiki data terlebih dahulu. Namun, jika data telah dinyatakan lengkap, proses akan dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Kemudian, staff umum dinas teknis terkait (seperti dinas kesehatan atau dinas lain sesuai jenis izin) menyusun surat permohonan SK. Surat permohonan tersebut melalui beberapa tahap *review* dan *approval* data melalui kepala seksi SDM dinas terkait, kepala bidang sumber daya dinas terkait, sekretaris dinas terkait, dan kepala dinas terkait.

Pada setiap tahap *review*, dilakukan evaluasi apakah dokumen tersebut disetujui atau tidak. Jika tidak disetujui, maka data dikembalikan. Apabila seluruh tahap *review* selesai dan disetujui, pejabat yang berwenang melakukan penandatanganan digital terhadap dokumen tersebut. Setelah penandatanganan digital, konsep surat disubmit untuk disposisi. Konsep surat tersebut kemudian diteruskan ke kepala seksi DPMPTSP, kepala bidang DPMPTSP, hingga akhirnya ke kepala DPMPTSP untuk mendapatkan tanda tangan digital akhir. Proses ini berakhir dengan diterbitkannya surat perizinan yang dapat diakses oleh pengguna melalui SIPENTAS.

2.1.4 WEBQUAL 4.0 Modifikasi

Webqual 4.0 merupakan metode yang digunakan untuk menilai kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end-user*). Metode ini merupakan

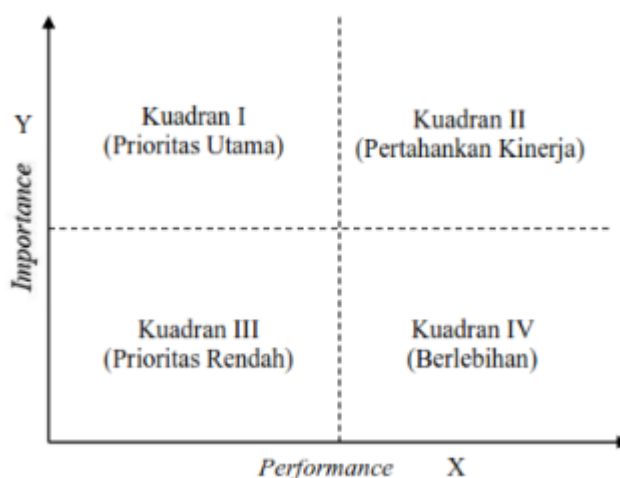
hasil pengembangan bertahap dari versi Webqual 1.0 hingga mencapai Webqual 4.0, termasuk variasi Webqual 4.0 Modifikasi yang diperkenalkan dalam penelitian (Hasan, 2016). Webqual 4.0 Modifikasi tetap mengacu pada konsep dasar Webqual 4.0, namun dilengkapi dengan satu dimensi tambahan, yaitu *interface quality* atau kualitas desain antarmuka. Dimensi ini ditambahkan untuk melengkapi tiga dimensi utama Webqual 4.0, yaitu *usability quality* (kualitas kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi). Dimensi-dimensi dalam metode Webqual 4.0 Modifikasi dijelaskan sebagai berikut:

1. *Usability Quality* yaitu berkaitan dengan interaksi antara pengguna dan sistem, dengan indikator yang meliputi kesesuaian tampilan, kemudahan navigasi, serta *user-friendly*.
2. *Information Quality* yaitu berhubungan dengan aspek sistem informasi secara umum, dengan indikator mencakup kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna, seperti relevansi informasi yang diberikan, akurasi, dan format penyajian.
3. *Interaction Quality* yaitu berkaitan dengan pengalaman interaksi yang dirasakan pengguna selama mengakses website, dengan indikator mencakup keamanan dalam melakukan transaksi, perlindungan terhadap data pribadi pengguna, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau memperoleh bantuan melalui website.

4. *Interface Quality* yaitu berkaitan dengan karakteristik antarmuka situs yang mencerminkan daya tarik visual dengan indikatornya yaitu tata letak antarmuka, penggunaan jenis huruf, dan kecepatan pemuatan halaman.

2.1.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu produk atau layanan. Metode ini mempunyai dua aspek utama yaitu kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Berfungsi untuk menyajikan informasi dalam bentuk diagram kartesius yang menggambarkan posisi setiap indikator kualitas berdasarkan penilaian pengguna, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan maupun loyalitas pengguna. Kesenjangan antara harapan dan kinerja dapat diidentifikasi melalui perbedaan nilai antara kualitas kepentingan (*importance*) dan kualitas kinerja (*performance*). Hasil analisis IPA dipetakan kedalam empat kuadran tertera pada gambar 2.3.



Gambar 2. 3 Kuadran IPA (Alifah et al., 2020)

Kuadran I : Kuadran I memiliki tingkat *importance* tinggi dan tingkat *performance* rendah. Indikator-indikator yang berada di kuadran ini dianggap sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna, namun kinerjanya belum mencapai tingkat yang diharapkan oleh pengguna, sehingga aspek dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama perbaikan.

Kuadran II: Kuadran II memiliki tingkat *importance* dan tingkat *performance* yang sama-sama tinggi. Hal ini menandakan bahwa website telah memenuhi harapan pengguna pada aspek-aspek tersebut. Oleh karena itu, kualitas pada area ini perlu dipertahankan karena memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Kuadran III : Kuadran III memiliki tingkat *importance* dan tingkat *performance* yang sama-sama rendah. Pengguna menganggap aspek-aspek ini tidak terlalu penting, dan kinerjanya pun belum menonjol. Meskipun demikian, peningkatan masih dapat dipertimbangkan, namun dengan prioritas yang lebih rendah karena dampaknya terhadap pengguna terbatas.

Kuadran IV : Kuadran IV memiliki tingkat *importance* rendah dan tingkat *performance* tinggi. Aspek-aspek pada kuadran ini menunjukkan bahwa meskipun tidak dianggap krusial oleh pengguna, kinerja yang diberikan sudah memadai bahkan melampaui kebutuhan. Oleh karena itu, area ini tidak memerlukan perbaikan mendesak dan dapat dipertahankan pada kondisi saat ini.

Tahapan analisis data IPA dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut:

1. Melakukan Proses *Scoring*

Data dari kuesioner diolah dengan mengonversi setiap jawaban responden kedalam skor berdasarkan skala *Likert* yang digunakan. Skor ini kemudian dijumlahkan dan dirata-ratakan untuk memperoleh nilai pada setiap atribut yang diukur. Adapun rumus untuk proses *scoring* ini tertera pada persamaan 2.1 dan 2.2.

$$\bar{X} = \frac{Xi}{n} \quad (2.1)$$

$$\bar{Y} = \frac{Yi}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan:

- $\bar{X}$ = Rata-rata tingkat kinerja
- $\bar{Y}$ = Rata-rata tingkat kepentingan
- Xi = Skor tingkat kinerja
- Yi = Skor tingkat kepentingan
- N = Jumlah responden

2. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Adapun rumus untuk mencari nilai kesesuaian tertera pada persamaan 2.3.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.3)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor tingkat kinerja

Y_i = Skor tingkat kepentingan

3. Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kualitas kinerja (*performance*) yang dirasakan pengguna dan kualitas yang diharapkan (*importance*). Proses ini dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan pada setiap atribut. Adapun rumus untuk mencari nilai kesenjangan tertera pada persamaan 2.4.

$$Q_i = \text{Kinerja} - \text{Kepentingan} \quad (2.4)$$

Keterangan:

Q_i = Tingkat GAP

Kepentingan = Hasil nilai kepentingan

Kinerja = Hasil nilai kinerja

4. Analisis Kuadran

Analisis kuadran bertujuan memetakan atribut layanan sesuai dengan persepsi pengguna terkait tingkat kepentingan dan kinerjanya. Pemetaan ini menggunakan nilai yang dihitung melalui persamaan 2.5 dan 2.6 sebagai dasar analisis.

$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad (2.5)$$

$$\text{Sumbu } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \quad (2.6)$$

Keterangan:

Sumbu $\bar{X}$ = Titik kinerja

Sumbu $\bar{Y}$ = Titik kepentingan

K = Total atribut

2.1.6 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus penelitian, sehingga dari populasi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih sebagai representasi untuk dianalisis. Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, salah satu metode yang sering digunakan adalah rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (2.7)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan

2.1.7 State of The Art (SOTA) Penelitian

Tabel 2.2 merupakan penelitian sebelumnya yang memiliki fokus penelitian sejenis dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai analisis kualitas layanan terhadap suatu aplikasi.

Tabel 2.2 SOTA

No	Peneliti/Tahun	Judul	Metode	Masalah Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Siregar & Kurniawati, 2023)	Analisis Kualitas Layanan Website Lppm Universitas Kristen Indonesia Menggunakan Teknik Pengukuran Webqual 4.0	Webqual 4.0	Penelitian ini dilatarbelakangi adanya sejumlah keluhan pengguna terkait penggunaan website, termasuk kesulitan yang dialami dosen senior saat mengoperasikan sistem serta keterbatasan sebagian pengguna dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>usability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara <i>information quality</i> dan <i>service interaction quality</i> terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.
2	(Rahman & Purwanto, 2022)	Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0	Webqual 4.0	Sejak website mulai digunakan, belum ada penilaian yang mengkaji kualitas layanan berdasarkan pengalaman para pengguna yang memanfaatkan situs tersebut	Temuan penelitian menghasilkan bahwa dua dimensi, yaitu kualitas kegunaan dan kualitas layanan, berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, dimensi kualitas informasi tidak menunjukkan pengaruh positif maupun signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 2.2 SOTA (Lanjutan 1)

No	Peneliti/Tahun	Judul	Metode	Masalah Penelitian	Hasil Penelitian
3	(Ramadhan & Hartomo, 2022)	Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali)	Webqual 4.0	Website BNPB dikembangkan untuk mendukung peningkatan layanan publik melalui penyediaan dan pengelolaan informasi kebencanaan yang cepat dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala untuk memastikan kualitas website tetap terjaga.	Temuan penelitian menghasilkan variabel <i>information quality</i> memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kualitas informasi, disarankan agar data yang disajikan selalu diperbarui secara real-time dan ditampilkan melalui desain yang lebih menarik serta mudah dipahami pengguna.
4	(Muttakin et al., 2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0	Webqual 4.0 (<i>Usability, Information quality, Service Interaction quality, dan User satisfaction</i>)	Website kerap mengalami kendala seperti tidak dapat diakses, informasi yang seharusnya tampil tidak muncul, dan sering terjadi error. Selain itu, data yang dimasukkan melalui website sering kali tidak sesuai atau tidak tersinkronisasi dengan data yang diterima pada komputer pegawai.	Variabel keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap <i>User satisfaction</i> atau kepuasan pengguna.
5	(Faza & Utomo, 2021)	Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual	Webqual 4.0	Website belum pernah dilakukan evaluasi.	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diuji, empat di antaranya terbukti signifikan sementara satu hipotesis tidak signifikan. Secara simultan, variabel <i>Usability, User Interface, dan Service Interaction</i> berpengaruh terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> , serta ditemukan

Tabel 2.2 SOTA (Lanjutan 2)

					bahwa <i>E-Satisfaction</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> . Namun demikian, meskipun variabel <i>Information Quality</i> menunjukkan pengaruh positif terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> , pengaruh tersebut tidak signifikan. Selain itu, variabel <i>User Interface</i> tercatat sebagai variabel yang memiliki tingkat signifikansi paling tinggi terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> .
6	(Purwandani & Syamsiah, 2021)	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI	Webqual 4.0 (<i>Usability</i> , <i>Information quality</i> , dan <i>Service Interaction quality</i> dan variabel pelengkap <i>User satisfaction</i>)	Universitas Bina Sarana Informatika sebelumnya memanfaatkan LMS open source Moodle sebagai platform pembelajaran. Namun, Moodle memiliki sejumlah keterbatasan, seperti kebutuhan sumber daya yang cukup besar serta modul yang terlalu kompleks sehingga tidak semua fitur dapat dimanfaatkan secara optimal. Pada awalnya, e-learning di UBSI hanya diterapkan pada sebagian mata kuliah, tetapi situasi pandemi Covid-19 menuntut penyelenggaraan perkuliahan secara penuh daring tanpa tatap muka. Kondisi tersebut mendorong UBSI untuk mengembangkan platform sendiri, yaitu website	Keempat variabel dalam Webqual, yaitu <i>usability</i> , <i>information quality</i> , <i>service interaction quality</i> , serta variabel tambahan <i>user satisfaction</i> pada platform e-learning UBSI berada pada kategori yang relatif tinggi, dengan tingkat kepuasan pengguna yang tergolong memuaskan. Temuan penelitian ini memberikan rekomendasi bagi UBSI untuk terus mempertahankan kualitas kemudahan penggunaan, penyajian informasi, dan interaksi layanan yang telah berjalan dengan baik. Selain itu, diperlukan inovasi berkelanjutan agar platform tetap menarik bagi

Tabel 2.2 SOTA (Lanjutan 3)

				MyBest yang tidak berbasis open source. Kehadiran MyBest kemudian memunculkan kebutuhan untuk mengetahui sejauh mana kualitas website tersebut berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya.	pengguna, khususnya melalui pembaruan informasi secara rutin sesuai kebutuhan layanan.
7	(Sutrisno et al., 2021)	Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi	Webqual 4.0 Modifikasi (<i>Usability Quality, Information quality, Interaction quality, dan Interface Quality</i>)	Rendahnya tingkat kunjungan pada website Universitas Udayana.	Secara keseluruhan variabel memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.
8	(Berlian et al., 2021)	Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Webqual 4.0 dan IPA	Sociolla perlu memastikan kualitas websitenya tetap optimal agar mampu bersaing dengan situs serupa dan mempertahankan pelanggan. Untuk memastikan bahwa layanan yang ditawarkan oleh <i>platform</i> tersebut tetap memuaskan pengguna, diperlukan pengukuran kualitas situs web.	Berdasarkan hasil analisis, kualitas situs webs Sociolla memenuhi harapan pengguna dengan tingkat kesesuaian sebesar 101,16% dan <i>gap</i> rata-rata 0,05. Selain itu, pada kuadran II terdapat 11 indikator yang artinya aspek-aspek tersebut perlu dipertahankan karena telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.
9	(Susanto et al., 2020)	Analisa Kualitas Web Employee Self Service (ESS) Pada PT. PLN UIPJBB Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA	Webqual 4.0 dan IPA	Sejak peluncuran web ESS di PT PLN (Persero) UIPJBB pada Oktober 2015, belum ada evaluasi kualitas layanan yang dilakukan berdasarkan persepsi dan tingkat kepentingan atau harapan pengguna.	Hasil analisis statistik menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja pada web ESS PT PLN (Persero) UIPJBB. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian

Tabel 2.2 SOTA (Lanjutan 4)

					sebesar 93,53% mengindikasikan bahwa kinerja web ESS masih berada di bawah tingkat kepentingan pengguna, sehingga pengguna belum merasa puas. Nilai <i>gap</i> sebesar -0,262 menunjukkan kualitas kinerja masih rendah dan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.
10	(Amelia, 2020)	Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0	Webqual 4.0	Website belum pernah dilakukan evaluasi kualitas layanan.	Variabel kualitas kegunaan dan kualitas interaksi terbukti berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, serta yang tidak berpengaruh secara parsial adalah variabel kualitas informasi.
11	(Rerung et al., 2020)	Website Quality Measurement of Higher Education Services Institution Region IV Using Webqual 4.0 Method	Webqual 4.0	Website LL-Dikti IV memiliki peran sentral sebagai penyambung informasi resmi kepada publik di lingkungan civitas akademika perguruan tinggi yang dibinanya sehingga perlu diuji kualitasnya untuk mengetahui apakah layanan website tersebut sudah sesuai dengan harapan pengguna.	Variabel yang memperoleh skor tertinggi adalah variabel kegunaan yaitu sebesar 741,63 dengan persentase sebesar 81,05. Dimensi kualitas informasi memperoleh skor rata-rata sebesar 730,57 dengan persentase 79,84. Sedangkan dimensi yang memperoleh skor terendah adalah dimensi interaksi layanan sebesar 710,50 dengan persentase 77,10.

Tabel 2.2 SOTA (Lanjutan 5)

12	(Faizal & Prasetyo, 2020)	Users' Expectation and Perception Gap Analysis of Telkom University Website with Modified Webqual 4.0 Method	Webqual 4.0 Modifikasi	Belum diketahui tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap website Telkom University, termasuk apakah terdapat perbedaan atau kesenjangan antara keduanya.	Tingkat harapan pengguna terhadap kualitas website Telkom University berada pada angka 93,49%, sedangkan tingkat persepsi pengguna hanya mencapai 72,25%. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna sebesar 21,24% terkait kualitas website tersebut.
13	(Permata Putri et al., 2019)	Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi	Webqual 4.0 Modifikasi	Penelitian terdahulu telah mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website GTASS dan memperoleh hasil dengan kategori baik. Dengan demikian, diperlukan analisis kualitas sebagai tahap lanjutan untuk mengevaluasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.	Hasil uji T untuk variabel kualitas interaksi layanan dengan nilai signifikansi 0,001 memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel kegunaan (0,007), kualitas informasi (0,038), dan kualitas antarmuka pengguna (0,085) tidak memberikan pengaruh parsial terhadap variabel kepuasan pengguna.

2.1.8 Matriks Penelitian

Tabel 2.2 merupakan matriks penelitian yang menunjukkan perbandingan dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 2.3 Matriks Penelitian

No	Peneliti/Tahun	Judul	Ruang Lingkup				
			Metode				
			Webqual 4.0	Webqual 4.0 Modifikasi	E-Govqual	IPA	SERVQUAL
1	(Siregar & Kurniawati, 2023)	Analisis Kualitas Layanan Website Lppm Universitas Kristen Indonesia Menggunakan Teknik Pengukuran Webqual 4.0	√				
2	(Rahman & Purwanto, 2022)	Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0	√				
3	(Ramadhan & Hartomo, 2022)	Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali)	√				
4	(Muttakin et al., 2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0	√				

Tabel 2.3 Matriks Penelitian (*Lanjutan 1*)

5	(Faza & Utomo, 2021)	Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual	√				
6	(Purwandani & Syamsiah, 2021)	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI	√				
7	(Sutrisno et al., 2021)	Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi		√			
8	(Berlian et al., 2021)	Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	√			√	
9	(Susanto et al., 2020)	Analisa Kualitas Web Employee Self Service (ESS) Pada PT. PLN UIPJBB Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA	√			√	
10	(Amelia, 2020)	Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0	√				
11	(Rerung et al., 2020)	Website Quality Measurement of Higher Education Services Institution Region IV Using Webqual 4.0 Method	√				

Tabel 2.3 Matriks Penelitian (*Lanjutan 2*)

12	(Faizal & Prasetyo, 2020)	Users' Expectation and Perception Gap Analysis of Telkom University Website with Modified Webqual 4.0 Method	√				
13	(Permata Putri et al., 2019)	Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi		√			
14	(Dea Rosita, 2025)	Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Perizinan Online Kota Tasikmalaya (SIPENTAS) Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)		√		√	

Berdasarkan tabel 2.3 terdapat adanya perbedaan pada penelitian sebelumnya yaitu pada penggunaan metode. Penelitian sebelumnya umumnya menggunakan metode Webqual 4.0 tanpa adanya modifikasi dalam mengukur kualitas layanan sistem sehingga terbatas dalam memberikan gambaran terkait aspek spesifik yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini juga mengintegrasikan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai metode tambahan, karena metode IPA mampu memetakan elemen kualitas layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas layanan tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan prioritas. Selain perbedaan dalam metode, objek penelitian ini juga berbeda yang mana difokuskan pada website Sistem Perizinan Online Kota Tasikmalaya (SIPENTAS) yang belum pernah diteliti sebelumnya, sehingga memberikan kontribusi baru dalam evaluasi layanan digital.