

**ANALISIS KUALITAS *E-GOVERNMENT* PERGURUAN TINGGI  
NEGERI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus Pelayanan pada *SIKAD New*  
Universitas Sebelas Maret)**

**Vika Ananda Wardani, Rina Herlina Haryanti**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret  
email: anandavika7@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan dalam keberjalanan *SIKAD New* di Universitas Sebelas Maret, seperti *website* sering *down* dan proses login yang harus dilakukan dengan memasukkan password dua kali. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif. Sumber data yaitu data primer dan sekunder. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Sebelas Maret angkatan 2018-2021 yang mengakses *website* [siakad.uns.ac.id](http://siakad.uns.ac.id). Sampel pada penelitian totalnya 500 orang yang didasarkan pada standart menurut Roscoe. Teknik untuk mengumpulkan data melalui kuesioner (angket) dengan menggunakan skala likert yang sudah dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah melalui bantuan SPSS 23.00. teknik analisi data yang digunakan yaitu Analisis kesenjangan (Gap) dan *importance performance analysis* (IPA). Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa kondisi website *E-Government* sudah memenuhi harapan pengguna, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil rekapitulasi yang menunjukkan bahwa skor total dari kinerja (*Performance*) sebesar 81,82% dan skor total dari harapan (*importance*) sebesar 85,38%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan (*importance*) lebih tinggi dari kinerja (*performance*).

**Kata kunci:** *E-Government*, webqual 4.0, *website siakad*

**Abstract**

This research is motivated by problems in the running of *SIKAD New* at Sebelas Maret University, such as the website is often down and the login process must be done by entering the password twice. This research uses descriptive method by using quantitative data. Data sources are primary and secondary data. The population in this study were students of Sebelas Maret University class 2018-2021 who accessed the [siakad.uns.ac.id](http://siakad.uns.ac.id) website. The sample in the study totaled 500 people based on the standard according to Roscoe. Techniques for collecting data through a questionnaire (questionnaire) using a Likert scale that has been tested for validity and reliability. The data from this study were processed with the help of SPSS 23.00. the data analysis techniques used were Gap analysis and importance performance analysis (IPA). The results of the study show that the condition of the *E-Government* website has met user expectations, this can be seen based on the recapitulation results which show that the total score of performance (*Performance*) is 81.82% and the total score of expectations (*importance*) is 85.38%, so it can be concluded that the level of expectations (*importance*) is higher than performance (*performance*).

**Keywords:** *E-Government*, webqual 4.0, *siakad website*

## Pendahuluan

Universitas Sebelas Maret sebagai salah satu institusi pendidikan dibawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia merupakan contoh organisasi sektor publik yang telah menerapkan *E-Government* dalam menunjang kebutuhan akademik dan memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswanya. Menurut Almarabeh (2010) *E-Government* merupakan sebuah kebijakan dimana pemerintah memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada warganya melalui media telepon, *faximile*, *email*, dan internet.

*E-Government* merupakan salah satu rencana yang dicantumkan pada *Plan of Action* hasil Konferensi Tingkat Tinggi Masyarakat Informasi (Qamar et al., 2006). Kemudian *E-Government* mulai direalisasikan dengan dipelopori oleh PBB (Perserikatan bangsa-Bangsa) untuk mewujudkan tujuan pembangunan yang dapat mendukung Konferensi Tingkat Tinggi Masyarakat Informasi (Prihanto, 2013). Universitas Sebelas Maret memiliki beberapa *website* penting yang wajib diketahui oleh mahasiswanya. Yang pertama yaitu Website utama UNS ([uns.ac.id](http://uns.ac.id)), website ini berisi mengenai berbagai hal tentang UNS mulai dari sejarah, struktur kepemimpinan UNS, hingga berbagai informasi mengenai kehidupan di sekitar UNS. Yang kedua yaitu *website* SPADA UNS ([spadauns.ac.id](http://spadauns.ac.id)), website ini dimanfaatkan oleh para dosen dan mahasiswa dalam menunjang kegiatan belajar-mengajar seperti memberikan materi hingga memberika tugas dan mengirimkan jawaban atas tugas tersebut. Yang ketiga yaitu *website* SIAKAD UNS ([siakad.uns.ac.id](http://siakad.uns.ac.id)), *website* ini merupakan *website* yang paling beraitan dengan pelayanan akademik di Universitas Sebelas Maret seperti KRS-an, cetak nilai, hingga melakukan heregistrasi pada setiap semesternya. Yang keempat yaitu *website* OCW UNS ([ocw.uns.ac.id](http://ocw.uns.ac.id)), *website* ini dignakan sebagai saran presensi mahasiswa pada saat kuliah daring. Yang kelima yaitu SSO UNS ([sso.uns.ac.id](http://sso.uns.ac.id)), SSO merupakan akun yang wajib dimiliki oleh setiap mahasiswa Universitas Sebelas Maret agar dapat mengakses berbagai *website* yang ada di UNS. Yang keenam yaitu Sipsmart ([sipsmart.uns.ac.id](http://sipsmart.uns.ac.id)).

SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) *Online* membantu mahasiswa Universitas Sebelas Maret untuk mendapatkan pelayanan akademik berbasis *online* seperti dalam hal yang berkaitan dengan pemilihan rencana studi (KRS), pengecekan hasil studi (KHS), daftar informasi kelas beserta dosen pengampu, jadwal kuliah, dan urusan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan akademik. SIAKAD *Online* ini dikembangkan oleh UPT TIK UNS. Tujuan dikembangkan SIAKAD *Online* yaitu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang pada awalnya dilakukan dengan cara manual (Kristiawan, 2016). Selain itu dengan dihadirkannya SIAKAD *Online* diharapkan mampu memberikan informasi kepada mahasiswa dengan lebih akurat, cepat, tepat, dan dapat mempersingkat waktu dalam pelayanan akademik di Universitas Sebelas Maret (Kristiawan,2016). Terdapat dua versi SIAKAD UNS yaitu SIAKAD *old* dan SIAKAD *New*. SIAKAD *New* merupakan bentuk pembaharuan dari SIAKAD *Old*.

Berdasarkan pengalaman pribadi peneliti, hasil observasi, beserta survey peneliti kepada beberapa mahasiswa di Universitas Sebelas Maret, masih ditemui banyak permasalahan dalam keberjalanan SIAKAD *New* di Universitas Sebelas Maret. Permasalahan yang sering ditemui seperti *website* sering *down* terlebih pada saat jadwal pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), *website* sering *down* pada saat pengecekan Kartu Hasil Studi (KHS), proses *login* yang harus dilakukan dengan memasukkan *password* dua kali dianggap memperlambat proses *login*, kurang tertatanya fitur pada *website* sehingga membuat mahasiswa kesulitan dalam memanfaatkan *website*, kurangnya petunjuk serta sosialisasi mengenai penggunaan SIAKAD *New* membuat mahasiswa seringkali kebingungan dalam mengoperasikan *website* ini. Selain itu juga ditemui beberapa permasalahan *website* pada saat proses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) seperti jumlah kelas yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa pada angkatan tertentu, jadwal kuliah yang bertumbukan antar matkul, matkul yang telah diinput tidak terekam, dan kurang jelasnya sistem KRS-an melalui SIAKAD *New* yang ada di UNS.

Penelitian sebelumnya mengenai *website* SIAKAD dilakukan oleh Kristiawan, 2016 berjudul “Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD Online) di FKIP UNS dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran”. Dalam penelitian tersebut ditemukan 4 kesimpulan yaitu adanya pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan mahasiswa, adanya pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa, adanya pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan mahasiswa dan adanya pengaruh antara kepuasan mahasiswa terhadap manfaat pembelajaran. Berdasarkan pemaparan diatas, penting untuk mengkaji kualitas *e-government* karena kualitas *e-government* sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif, penelitian ini mengelola dan menjelaskan data serta informasi menggunakan data fakta yang diperoleh yang kemudian dianalisis lebih lanjut. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder, Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Sebelas Maret angkatan 2018-2021 yang mengakses *website* [siakad.uns.ac.id](http://siakad.uns.ac.id). Sedangkan Sample dengan jumlah 500 orang yang didasarkan pada standart menurut Roscoe, teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang sudah di uji validitas dan reliabilitasnya, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kesenjangan (Gap) dan *importance performance analysis* (IPA)

### **Hasil dan Pembahasan**

Data responden yang telah dikumpulkan oleh peneliti berjumlah 500 Responden. Informasi demografis yang terkumpul mencakup Fakultas dan Tahun Masuk. Berikut adalah hasil analisisnya:

Indeks kepuasan untuk setiap atribut dalam dimensi kepuasan pengunjung diperoleh dengan membandingkan bobot Kepentingan (Importance) dan bobot Kinerja

(Performance). Hasil perhitungan untuk setiap dimensi kepuasan pengunjung ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Indeks Kepuasan**

No	Daftar Pertanyaan	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Indeks Kepuasan (Tki= Xi/Yi)
<b>Usability</b>				
1.	website SIAKAD New mudah dioperasikan	1504	1803	0,83416528
2.	Pengguna dapat berinteraksi dengan website secara mudah	1593	1800	0,885
3.	Fitur menu pada website SIAKAD New mudah ditemukan	1671	1768	0,945135747
4.	Website SIAKAD New memiliki petunjuk pemakaian yang jelas	1555	1758	0,884527873
5.	Tampilan website SIAKAD New menarik dan sesuai tema	1705	1527	1,116568435
6.	Informasi pada website SIAKAD New	1575	1858	0,847685684
7.	Website memiliki fitur yang lengkap	1758	1548	1,135658915
8.	Website memberikan kesan positif pada bagi pengguna	1723	1609	1,070851461
<b>Kualitas informasi (Information Quality)</b>				
1.	Website memberikan informasi dengan jelas	1624	1804	0,900221729
2.	Website memberikan informasi yang up to date	1611	1752	0,919520548
3.	Website memberikan informasi yang relevan	1675	1816	0,922356828
4.	Website memberikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	1671	1760	0,949431818
5.	Website menyediakan informasi dengan detail	1606	1749	0,918238994
6.	website menyediakan informasi dengan format yang sesuai	1683	1771	0,950310559
7.	Website memiliki reputasi yang baik	1724	1661	1,037928958

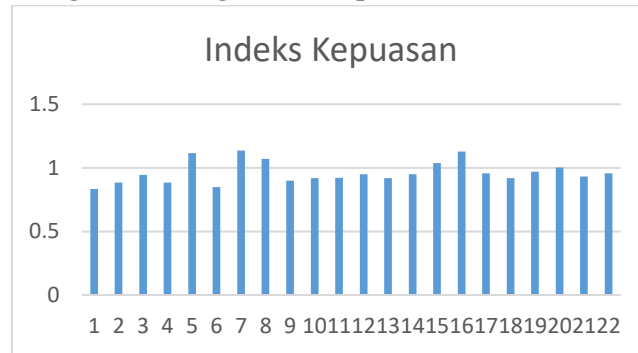
8.	Pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi dalam website	1647	1460	1,128082192
9.	Pengguna merasa aman dalam memberikan data pribadi pada saat mengakses website	1631	1705	0,95659824
10.	Website dapat menarik perhatian pengguna	1554	1690	0,919526627
<b>Kualitas Layanan dan Interaksi (Service Interaction Quality)</b>				
1.	Pengguna dapat menemukan kontak dari komunitas pengembang website	1612	1662	0,969915764
2.	Pengguna dapat memberikan masukan dengan mudah	1645	1643	1,001217285
3.	Pengguna memiliki rasa kepercayaan yang tinggi terhadap website	1553	1666	0,932172869
<b>Keseluruhan (Overall)</b>				
1.	Website memiliki penilaian yang baik secara keseluruhan	1682	1758	0,956769056

*Sumber: Olahan Data Primer, 2024*

Indeks kepuasan menggambarkan perbandingan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan responden. Semakin besar indeks kepuasan, atau mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang menunjukkan kualitas pelayanan pada indikator tersebut semakin baik. Jika indeks kepuasan  $> 1$ , berarti kinerja aktual perusahaan lebih tinggi dari kepentingan konsumen, dengan konsumen dianggap sangat puas. Jika indeks kepuasan  $= 1$ , berarti kinerja aktual perusahaan sesuai dengan kepentingan konsumen, sehingga konsumen dianggap puas. Sebaliknya, jika indeks  $< 1$ , kinerja aktual perusahaan lebih rendah dari kepentingan konsumen, yang berarti konsumen tergolong tidak puas.

Indeks kepuasan tersebut dapat dilihat dalam bentuk diagram batang pada gambar berikut:

**Gambar 1. Diagram Batang indeks kepuasan atribut kualitas pelayanan**



Berdasarkan diagram batang tersebut, terlihat bahwa indeks kepuasan terendah terletak pada atribut Usability yang berkaitan dengan *website* SIAKAD New mudah dioperasikan yaitu sebesar 0,83. Sedangkan indeks kepuasan tertinggi terletak pada atribut *Usability* yang berkaitan dengan *Website* memiliki fitur yang lengkap yaitu sebesar 1,13

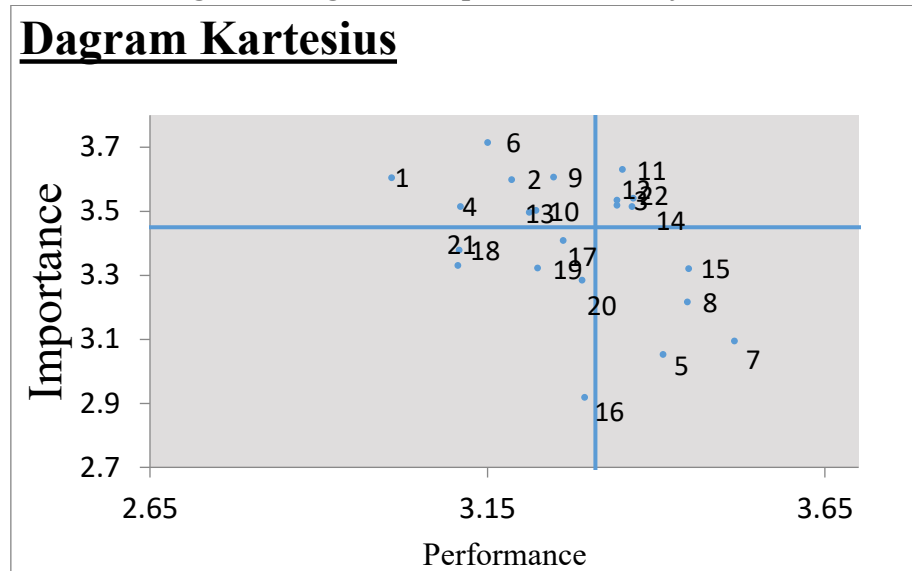
Kepuasan dapat dicapai dengan mengadakan perbaikan terhadap *website* SIAKAD New. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* yang akan menggambarkan atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk melakukan perbaikan sehingga atribut dapat sesuai dengan harapan pengguna.

**Tabel 2. Analisis Kuadran Dalam *Importance* dan *Perfoemance***

No	Variabel	<i>i</i> ( <i>Performance</i> )	<i>Yi</i> ( <i>Importance</i> )
1	<i>Usability Quality</i>	3,008	3,606
2		3,186	3,6
3		3,342	3,536
4		3,11	3,516
5		3,41	3,054
6		3,15	3,716
7		3,516	3,096
8		3,446	3,218
9	<i>Information Quality</i>	3,248	3,608
10		3,222	3,504
11		3,35	3,632
12		3,342	3,52
13		3,212	3,498
14		3,366	3,542
15		3,448	3,322
16		3,294	2,92
17	3,262	3,41	
18	3,108	3,38	
19	<i>Service Interaction Quality</i>	3,224	3,324
20		3,29	3,286
21		3,106	3,332
22	<i>Overall</i>	3,364	3,516

Sumber: Olahan data primer, 2024

Diagram dari gambar *Importance dan Performance*



1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Indikator yang dirasa penting namun kinerja yang diberikan rendah merupakan indikator yang termasuk pada kuadran I, maka harus ditingkatkan ada tujuh indikator. Yaitu”

- a) Pertama yaitu indikator “website SIAKAD New mudah dioperasikan”. Kemudahan dalam pengoperasian merupakan salah satu elemen penting dalam desain sebuah website. Jika mahasiswa merasa kesulitan dalam navigasi atau dalam menggunakan fitur-fitur di dalamnya, hal ini dapat menghambat produktivitas dan memengaruhi persepsi terhadap website tersebut secara keseluruhan. Oleh karena itu, kemudahan dalam pengoperasian harus ditingkatkan dengan meninjau kembali desain antarmuka dan *user experience*
- b) Indikator yang kedua yaitu “Pengguna dapat berinteraksi dengan website secara mudah”, Interaksi yang lancar dan tanpa hambatan menjadi kunci agar mahasiswa tetap nyaman dalam menggunakan *website*. Kesulitan dalam berinteraksi dapat membuat mahasiswa malas dan berpotensi meninggalkan *website* tersebut. Maka, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem interaksi yang digunakan dan memperbaiki aspek-aspek yang menyulitkan mahasiswa.
- c) indikator yang ketiga yaitu “Website SIAKAD New memiliki petunjuk pemakaian yang jelas”. Petunjuk atau panduan yang jelas merupakan hal penting, terutama bagi pengguna baru yang mungkin belum familiar dengan fitur-fitur di *website* tersebut. Ketidakjelasan dalam petunjuk pemakaian bisa membuat pengguna bingung, sehingga mengurangi efisiensi dan kepuasan pengguna. Penyediaan panduan yang lebih terstruktur dan mudah dipahami menjadi solusi yang tepat.
- d) Indikator yang keempat yaitu “Informasi pada website SIAKAD New”. Informasi yang disajikan di website harus relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jika

informasi yang tersedia tidak memadai atau tidak tepat, maka pengguna akan kesulitan dalam memperoleh informasi yang mereka cari. Penyediaan informasi yang lebih terorganisir dan fokus pada kebutuhan pengguna perlu diprioritaskan.

- e) Indikator yang kelima yaitu “*Website memberikan informasi dengan jelas*”. Kejelasan informasi sangat penting agar pengguna dapat dengan cepat memahami konten yang disajikan. Jika informasi yang diberikan ambigu atau sulit dimengerti, maka hal tersebut akan mengurangi efektivitas website. Oleh karena itu, penyajian informasi yang lebih jelas, terstruktur, dan mudah dipahami sangat dibutuhkan.
- f) Indikator yang keenam yaitu “*Website memberikan informasi yang up to date*”. Informasi yang tidak diperbarui dapat menyebabkan ketidakpercayaan dari pengguna. Penting bagi website untuk selalu memberikan informasi terbaru agar tetap relevan dan dapat dipercaya oleh penggunanya. Penyediaan mekanisme pembaruan informasi secara berkala harus menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja website.
- g) Indikator yang terakhir yaitu “*Website menyediakan informasi dengan detail*”. Detail informasi yang disediakan di *website* harus mencakup semua aspek yang mungkin dibutuhkan oleh pengguna. Informasi yang terlalu umum atau terbatas dapat menimbulkan kebingungan atau kebutuhan untuk mencari sumber informasi lain. Oleh karena itu, penyediaan informasi yang lebih komprehensif dan mendalam harus menjadi fokus utama.

## 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Indikator yang dirasa penting dan juga memiliki kinerja yang tinggi merupakan indikator yang termasuk pada kuadran II, pada kuadran ini kualitas perlu dipertahankan. Terdapat 5 indikator pada kuadran ini yaitu:

- a) Pertama “*Fitur menu pada website SIAKAD New mudah ditemukan*”. Indikator ini menemukan bahwa tata letak dan navigasi di dalam website sudah sangat memudahkan mahasiswa untuk menemukan menu yang dibutuhkan. Ini adalah hal yang penting, karena pengguna tidak ingin membuang waktu mencari-cari fitur yang mereka butuhkan. Menu yang jelas dan mudah diakses meningkatkan efisiensi penggunaan website..
- b) Indikator yang kedua yaitu “*Website memberikan informasi yang relevan*”. Pada indikator ini informasi terkait perkuliahan, jadwal, atau pengumuman harus selalu akurat dan tepat waktu. Kinerja yang baik dalam hal ini menunjukkan bahwa website mampu memenuhi ekspektasi pengguna dengan menyajikan konten yang berguna.
- c) Indikator yang ketiga yaitu “*Website memberikan informasi yang mudah dibaca dan dipahami*”. Penggunaan bahasa yang sederhana, pemformatan yang baik, serta tata letak yang jelas membantu dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Kinerja tinggi dalam indikator ini mengindikasikan bahwa website SIAKAD sudah berhasil menciptakan pengalaman membaca yang nyaman.

- d) Indikator yang ke empat yaitu “website menyediakan informasi dengan format yang sesuai”. informasi yang sesuai, seperti tampilan nilai atau jadwal dalam tabel yang rapi, memudahkan pengguna dalam mencari dan memahami data yang mereka butuhkan. Penggunaan format yang tepat akan membuat pengalaman lebih menyenangkan dan membantu mahasiswa mengakses informasi tanpa hambatan.
- e) Indikator yang terakhir yaitu “Website memiliki penilaian yang baik secara keseluruhan”. website mendapatkan review atau feedback positif, berarti website sudah memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal fungsi, desain, dan kemudahan penggunaan. Menjaga standar ini penting agar mahasiswa tetap puas menggunakan platform

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini memiliki indikator yang dianggap kurang berpengaruh dalam keberjalanan program sehingga indikator yang ada pada kuadran ini dianggap memiliki prioritas rendah. Pada kuadran ini memiliki 6 indikator yaitu:

- a) indikator yang pertama “Pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi dalam website”. meskipun penting, indikator ini tidak terlalu mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan
- b) Indikator yang kedua yaitu “Pengguna merasa aman dalam memberikan data pribadi pada saat mengakses website”. dianggap kurang berdampak pada pengguna karena mungkin terdapat sistem keamanan yang sudah memadai, sehingga masalah ini jarang menjadi perhatian utama.
- c) Indikator yang ketiga yaitu “Website dapat menarik perhatian pengguna”. menunjukkan bahwa tampilan website atau elemen visual tidak terlalu menjadi prioritas dalam menentukan kesuksesan program. Pengguna mungkin lebih fokus pada fungsionalitas dibandingkan estetika.
- d) Indikator yang keempat yaitu ” Pengguna dapat menemukan kontak dari komunitas pengembang website”. dianggap tidak krusial, mungkin karena pengguna jarang berinteraksi langsung dengan pengembang
- e) Indikator yang kelima yaitu “Pengguna dapat memberikan masukan dengan mudah”. yang dianggap tidak mendesak meskipun tetap relevan
- f) indikator yang terakhir yaitu “Pengguna memiliki rasa kepercayaan yang tinggi terhadap *website*”. meskipun penting, tampaknya belum menjadi faktor dominan dalam keberhasilan program. Pengguna mungkin sudah memiliki kepercayaan dasar terhadap website sehingga indikator ini tidak terlalu menonjol di kuadran prioritas rendah.

Secara keseluruhan, indikator-indikator di kuadran ini masih penting namun tidak mendesak untuk ditingkatkan dalam waktu dekat.

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini, indikator-indikator yang teridentifikasi sebagai atribut yang kurang penting bagi pengguna namun telah dilaksanakan dengan baik menunjukkan

bahwa meskipun fitur-fitur ini sudah memenuhi standar atau bahkan memiliki kualitas yang baik, mereka bukanlah aspek yang sangat diharapkan oleh pengguna. Hal ini dapat disebabkan oleh preferensi pengguna yang lebih fokus pada fitur yang lain atau menganggap indikator-indikator ini tidak krusial dalam mendukung pengalaman mereka dalam menggunakan website SIAKAD New. Pada kuadran ini memiliki 4 indikator yaitu:

- a) indikator yang pertama “Tampilan website SIAKAD New menarik dan sesuai tema”. dinilai sudah cukup baik, tetapi mungkin tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan keseluruhan pengguna karena tampilan visual bukanlah hal utama yang dicari oleh sebagian besar pengguna.
- b) Indikator yang kedua yaitu “Website memiliki fitur yang lengkap”. meskipun telah terpenuhi dengan baik, tampaknya tidak dianggap sebagai prioritas oleh pengguna. Ini bisa saja terjadi karena pengguna lebih menghargai kualitas fitur yang spesifik atau sederhana yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.
- c) Indikator yang ketiga yaitu “Website memberikan kesan positif pada bagi pengguna”. menunjukkan bahwa meskipun website ini mampu menciptakan impresi yang baik, pengguna mungkin lebih menghargai aspek-aspek fungsional atau kemudahan akses dibandingkan dengan kesan umum yang ditimbulkan oleh website.
- d) indikator yang terakhir yaitu “Website memiliki reputasi yang baik”. sudah dilaksanakan dengan baik, namun pengguna mungkin tidak terlalu memprioritaskan reputasi website itu sendiri, melainkan lebih memperhatikan pengalaman langsung dalam penggunaan fitur-fitur yang ada.

Secara keseluruhan, indikator-indikator pada kuadran ini menunjukkan bahwa meskipun telah berhasil dalam pelaksanaan, aspek-aspek ini kurang mendapatkan perhatian dari pengguna karena dianggap tidak terlalu penting dalam mempengaruhi kepuasan mereka.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kondisi website *E-Government* berdasarkan hasil penelitian sudah memenuhi harapan pengguna, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil rekapitulasi yang menunjukkan bahwa skor total dari kinerja (*Performance*) sebesar 81,82% dan skor total dari harapan (*importance*) sebesar 85,38%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan (*importance*) lebih tinggi dari kinerja (*performance*). Untuk peneliti selanjutnya bias melakukan penelitian dengan membandingkan kinerja website SIAKAD New dengan *website* serupa di institusi lain melalui studi kasus atau benchmarking. Agar dapat memberikan perspektif tambahan mengenai praktik terbaik yang dapat diadopsi untuk perbaikan.

## Referensi

- Almarabeh, T. 2014. A General Framework for EGovernment: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, Vol 39 (1), p 29-42.
- Cybermetrics Lab. (2017). Indonesia. Diakses pada 26 Agustus 2021. <http://www.webometrics.info/en/Asia/Indonesia%20>.
- Kristiawan, D, et.al. (2016). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD *online*) di FKIP UNS dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajar. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*. Vol 2(1).
- Keputusan Menteri Informasi dan Komunikasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.
- Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Prihanto, Igif G. (2013). Sru di Komparasi Perkembangan *E-Goverment* Negara-Negara Anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Mendukung Pengembangan *E-Goverment* di Indonesia. *Jurnal IPTEK-KOM*. Vol 15(2). Hal 155-170
- Qamar, et.al. (2006). Analisis Transformasi Masyarakat Informasi di Indonesia Berdasarkan Target WSIS Tahun 2015. *Jurnal Sistem Informasi*. Vol 2(2). Hal 1-14
- Siakad. (2021). Sistem Informasi Akademik. Diakses pada 27 Agustus 2021. <https://siakad.uns.ac.id/>
- Sudjana, Nana. (1989). *Penelitian dan Penilaian*. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.