

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
SMAN 1 TANGERANG SELATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

DITHA NADHIRA JASMINE

ABSTRAK

Perkembangan teknologi sangat cepat dan pesat, dimana penggunaan *website* berkembang pula dikalangan instansi pendidikan didukung dengan adanya pandemi Covid-19. SMAN 1 Tangerang Selatan menggunakan *website* dalam menjalankan kegiatan belajar dan mengajarnya. Evaluasi terhadap *website* SIAKAD yang digunakan ini perlu dilakukan guna mengetahui permasalahan untuk meningkatkan kualitas *website*. Webqual 4.0 yang memiliki 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) menjadi metode untuk menilai kualitas layanan *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan. Peneliti melakukan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, dimana responden ditentukan menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*. Dari data yang ada berdasarkan penilaian aktual dan harapan pengguna, peneliti mencari *gap analysis*, nilai *webqual index* (WQI), dan nilai *Importance Performance Analysis* (IPA)nya. Hasil dari penelitian ini berupa nilai kualitas *website* sebesar 0,80 atau sangat baik secara keseluruhan serta indikator pada kuadran I yaitu US_1, US_3, US_5, US_8, SQ_2, SQ_6, dan SQ_7 yang menjadi fokus perbaikan dengan menyertakan rekomendasi *user interface*.

Kata kunci: Kualitas *Website*, Sistem Informasi Akademik, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
SMAN 1 TANGERANG SELATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

DITHA NADHIRA JASMINE

ABSTRACT

The development of technology is very fast and rapid, where the use of websites is also growing among educational institutions supported by the Covid-19 pandemic. SMAN 1 South Tangerang uses the website in carrying out its learning and teaching activities. Evaluation of the SIAKAD website used needs to be done to find out the problems to improve the quality of the website. Webqual 4.0 which has 3 dimensions, namely usability, information quality, and service interaction quality is a method to assess the service quality of the SKMS SMAN 1 South Tangerang website. Researchers conduct a type of quantitative research using research instruments in the form of questionnaires, where respondents are determined using proportional stratified random sampling techniques. From the existing data based on actual assessments and user expectations, researchers look for gap analysis, webqual index (WQI) values, and Importance Performance Analysis (IPA) values. The results of this study are in the form of website quality scores of 0.80 or very good overall and indicators in quadrant I, namely US_1, US_3, US_5, US_8, SQ_2, SQ_6, and SQ_7 which are the focus of improvement by including user interface recommendations.

Keywords: *Website Quality, Academic Information System, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis*