

INTISARI

Balai Pemasarakatan Kelas II Purwokerto telah menggunakan teknologi informasi berupa *website* untuk menyediakan informasi tentang prosedur layanan di Balai Pemasarakatan kota Purwokerto. Penelitian ini bertujuan untuk analisis terhadap kualitas *website* Balai Pemasarakatan Kelas II Purwokerto yang telah ditentukan dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability*, *information quality*, *service interaction quality* pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Webqual 4.0* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi Pustaka, wawancara, dan kuesioner. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah bahwa kepuasan pengguna pada *situs web* Balai Pemasarakatan Kelas II Purwokerto tidak dipengaruhi secara parsial oleh *usability* dan *information quality*. Sebaliknya, *service interaction quality* secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Nilai perolehan setelah menganalisis dengan menggunakan kuadran *importance-performance analysis* didapatkan hasil studi menunjukkan bahwa atribut variabel US4, US5, US6, US7, dan S3 di Kuadran I penting bagi pengguna *website* Balai Pemasarakatan Kelas II Purwokerto namun performanya belum sesuai harapan. Kuadran II menunjukkan bahwa atribut variabel S1, S2, S4, S5, S6, S7, KP1, KP2, dan KP4 di kuadran ini layanan dalam *website* hampir memenuhi harapan pengguna. Kuadran III dengan variabel US1 dan US2 dianggap kurang penting oleh pengguna dan perbaikan menjadi prioritas rendah. Sementara Kuadran IV dengan variabel US3 dan KP3 menunjukkan kinerja berlebihan yang dianggap kurang penting oleh pengguna.

Kata kunci: Kualitas *Website*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Website*.

ABSTRACT

Class II Correctional Center Purwokerto has used information technology in the form of a website to provide information about service procedures at the Purwokerto city Correctional Center. This study aims to analyze the quality of the website of the Class II Purwokerto Correctional Center which has been determined with a quantitative approach based on usability, information quality, service interaction quality influence on user satisfaction and Importance Performance Analysis (IPA). The method used in this research is the Webqual 4.0 method and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The data collection methods in this research are literature study, interviews, and questionnaires. The results achieved in this study are that user satisfaction on the website of the Correctional Center Class II Purwokerto is not partially influenced by usability and information quality. In contrast, service interaction quality significantly affects user satisfaction. The acquisition value after analyzing using the importance-performance analysis quadrant, the study results show that the variable attributes US4, US5, US6, US7, and S3 in Quadrant I are important for users of the Class II Purwokerto Correctional Center Website but the performance is not as expected. Quadrant II shows that the variable attributes S1, S2, S4, S5, S6, S7, KP1, KP2, and KP4 in this quadrant the services on the website almost meet user expectations. Quadrant III with variables US1 and US2 is considered less important by users and improvement is a low priority. While Quadrant IV with variables US3 and KP3 shows excessive performance which is considered less important by users.

Keywords: Website Quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Website.