

## ABSTRACT

**Title** : MEASUREMENT OF THE QUALITY OD WEB-BASED SURAT ELEKTRONIK (SUREK) IN ACCELERATING CORRESPONDENCE SERVICES USING WEBQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS AT THE COMMUNICATION AND INFORMATICS OFFICE OF AGAM DISTRICT

**Name** : NUR AFNI

**Reg. Number** : 19101152610122

**Program Study** : SISTEM INFORMASI

**Education Level** : STRATA-1 (S1)

**Mentor** : 1. EVA RIANTI, S.Kom, M.Kom  
2. HARI MARFALINO, S.Kom, M.Kom

Measurement the quality of web-based SUREK applications using Webqual and IPA methods is to analyze the quality of SUREK applications with the Webqual method used to measure quality based on end user perceptions with three benchmark components, namely Usability, Information Quality, and Interaction Quality with 20 question indicators. While the IPA (Importance Performance Analysis) method can measure the relationship between the perception/performance of the application and the expectation/importance of users using quadrant analysis, which provides an overview of what indicators need to be improved and maintained. The Surat Elektronik (SUREK) is an application developed by DISKOMINFO of Agam District in terms of electronic correspondence. This web-based SUREK application is still relatively new, no one has done research before. The performance of the application is still not effective where this application still takes a long time to see the results and print letters. This research uses descriptive methods with a quantitative approach with survey data collection techniques. In the design of this web-based SUREK application quality measurement system using UML (Unified Modelling Language) tools and built using Visual Basic programming language with MySQL database. The results of processing questionnaire data distributed to application users with a Webqual Index value obtained of 0.84 or with a percentage of 84% that the overall web-based SUREK application is very good. While 16% are in the demensions of Information Quality and Interaction Quality because they still have a gap value. While the IPA analysis results show that the indicators that need improvement are indicators P8, P14, and P20 which are located in quadrant I which relate to experience, completeness of information and detail, and provide a sense of comfort for users.

**Keywords** : *Measurement the Quality, SUREK Application, Webqual, Importance Performance Analysis (IPA), and Gap.*

## ABSTRAK

**Judul** : **PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI SURAT ELEKTRONIK (SUREK) BERBASIS WEB DALAM MEMPERCEPAT PELAYANAN PERSURATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN AGAM**

**Nama** : **NUR AFNI**

**No.Bp** : **19101152610122**

**Program Studi** : **SISTEM INFORMASI**

**Jenjang Pendidikan** : **STRATA-1 (S1)**

**Pembimbing** : **1. EVA RIANTI, S.Kom, M.Kom**  
**2. HARI MARFALINO, S.Kom, M.Kom**

Pengukuran kualitas aplikasi SUREK berbasis *web* menggunakan metode Webqual dan IPA merupakan menganalisa kualitas aplikasi SUREK dengan metode Webqual yang digunakan untuk mengukur kualitas berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan tiga komponen tolak ukur yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* dengan 20 indikator pertanyaan. Sedangkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat mengukur hubungan antara persepsi/kinerja aplikasi dengan harapan/kepentingan dari pengguna menggunakan kuadran analisis, yang memberikan gambaran mengenai indikator apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Aplikasi Surat Elektronik (SUREK) merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh DISKOMINFO Kabupaten Agam dalam hal persuratan secara elektronik. Aplikasi SUREK berbasis *web* ini masih tergolong baru belum ada yang melakukan penelitian sebelumnya. Kinerja dari aplikasi tersebut masih belum efektif dimana aplikasi ini masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melihat hasil dan untuk mencetak surat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei. Pada perancangan sistem pengukuran kualitas aplikasi SUREK berbasis web ini menggunakan alat bantu UML (*Unified Modelling Language*) dan dibangun menggunakan bahasa pemrograman *Visual Basic* dengan database MySQL. Hasil dari pengolahan data kuesioner yang disebarkan kepada pengguna aplikasi dengan nilai *Webqual Index* yang didapatkan sebesar 0.84 atau dengan persentase 84% bahwa secara keseluruhan aplikasi SUREK berbasis *web* sudah sangat baik. Sedangkan 16% berada pada dimensi *Information Quality* dan *Interaction Quality* karena masih memiliki nilai *gap* (kesenjangan). Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa indikator yang membutuhkan perbaikan adalah indikator P8, P14, dan P20 yang terletak pada kuadran I yang berhubungan dengan website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, kelengkapan informasi dan terperinci, serta memberikan rasa nyaman bagi pengguna.

**Kata Kunci** : **Pengukuran Kualitas, Aplikasi SUREK, Webqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan Gap.**