



Analisis Kualitas Website GuruInovatif.id Menggunakan Pendekatan WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA)

¹Yearsky Lifael Pusung, ²Eman Setiawan
^{1,2}Universitas Narotama

Alamat Surat:

Email: lifaelp@gmail.com*, eman.setiawan@narotama.ac.id

Article History:

Diajukan: 17 September 2024; Direvisi: 15 Oktober 2024; Diterima: 28 Oktober 2024

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah memberikan pengaruh pada berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk dalam sektor bisnis, terlebih dengan keberadaan internet. Situs web menjadi alat penting dalam menyediakan informasi, melakukan promosi, dan berkomunikasi dengan konsumen. Studi ini dirancang untuk mengevaluasi kualitas situs web Kaskus menggunakan metode WebQual yang mencakup dimensi Usability, Information, dan Service Interaction, serta metode Importance-Performance Analysis (IPA) dengan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil yang didapatkan berupa Rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada Platform GuruInovatif.id menunjukkan hasil negatif (kurang dari 0), dengan nilai -0,41. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja Platform GuruInovatif.id masih belum memenuhi harapan pengguna dan perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan pada indikator atau atribut pernyataan yang relevan. Dari penilaian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan masih belum memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna platform GuruInovatif.id, terutama pada atribut kualitas yang terkait dengan informasi di dalamnya. Berdasarkan analisis empat kuadran, atribut kualitas yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah informasi yang memiliki tingkat detail yang tepat. Penelitian ini diharapkan dapat membantu tim manajemen situs web GuruInovatif.id dalam meningkatkan kualitas layanan mereka untuk menghadapi kompetisi dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis, GuruInovatif.id, Kualitas, Website, WebQual

ABSTRACT

The impact of technology, especially the internet, on human life, including the business sector, has been significant. Websites are now essential for providing information, promoting products/services, and communicating with customers. This study evaluates the quality of the Kaskus website using the WebQual method, which assesses usability, information, and service interaction. The Importance-Performance Analysis (IPA) method is used for a descriptive analysis. The findings indicate that the GuruInovatif.id Platform falls short of user expectations, with a negative Average Gap Score (GAP) of -0.41. To address this, improvements should be made to relevant indicators and attributes. The study concludes that the perceived quality of the GuruInovatif.id Platform does not meet user

expectations, especially in terms of information attributes. Therefore, it is important to prioritize enhancing the level of detail in information. This research aims to assist the management team of GuruInovatif.id in improving service quality, remaining competitive, and meeting community needs and expectations.

Keywords: *Importance Performance Analysis, GuruInovatif.id, Quality, Website, WebQual*

1. PENDAHULUAN

Dengan kemajuan teknologi dan informasi yang begitu cepat, hal tersebut dapat memberikan dampak yang besar di segala bidang, termasuk Pendidikan. Para pendidik saat ini harus bisa beradaptasi dengan teknologi informasi. Dulu, cukup dengan masuk ke ruangan dan mendengarkan siswa. Namun, saat ini, pendidik tidak bisa lagi mengajar dengan Teknik satu arah saja. Untuk mewujudkan transformasi Pendidikan nasional, pendidik harus memberikan pengajaran yang aktif, kreatif, dan inovatif. Sehingga, sesuai dengan kurikulum terbaru, siswa dapat secara aktif mencari sumber pengetahuan mereka sendiri dan terlibat dalam berbagai kegiatan sehari-hari. Dengan demikian, diharapkan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Berkembangnya teknologi juga diimbangi dengan bergantinya kurikulum pada Pendidikan, perkembangan kurikulum terbaru tidak hanya membawa dampak bagi siswa saja melainkan bagi tenaga pendidik. Kurikulum terbaru menuntut siswa untuk lebih aktif daripada guru mereka, menjadikannya peluang besar bagi siswa untuk memperoleh lebih banyak pengetahuan yang berbeda dari apa yang diajarkan di kelas [1]. Demikian pula, dengan guru kemungkinan besar akan terdapat pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di luar kegiatan mengajar seperti bagaimana mengelola pikiran positif tiap hari, siswa akan belajar banyak dari kecanggihan teknologi dan berikutnya ditanyakan kepada guru. Maka, guru perlu untuk mencari sumber ilmu pengetahuan diluar mata pelajaran sekolah.

Oleh karena itu, platform GuruInovatif.id hadir untuk para tenaga pendidik dalam membantu meningkatkan kualitas Pendidikan. GuruInovatif.id adalah Platform Online Learning Bersertifikat untuk Guru [2]. Bangun keterampilan mengajar dengan kursus, webinar, dan sertifikat. Dalam upaya untuk membantu mewujudkan guru yang berkualitas, platform ini dirancang agar mudah digunakan oleh semua kalangan guru. Mengingat, saat ini masih sering menggunakan teknologi. Dalam hal ini, penulis meneliti mengenai bagaimana kualitas website GuruInovatif.id terhadap pengguna menggunakan metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA).

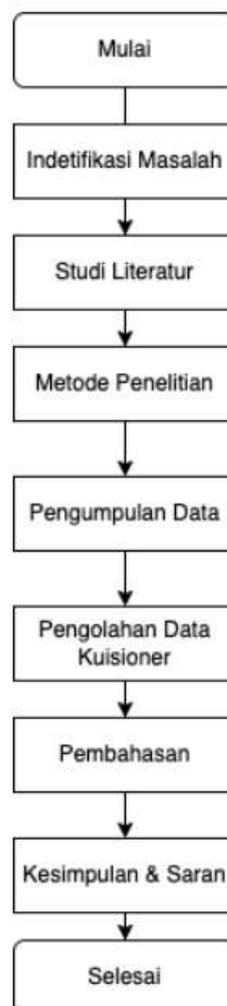
Metode WebQual adalah metode pengukuran tingkat kualitas sebuah situs web [3] berdasarkan persepsi pengguna akhir berdasarkan variabel tiga dimensi: Usability, Information Quality, dan juga Service Interaction Quality. Metode WebQual telah mengalami beberapa perubahan, mulai dari faktor-faktor yang mempengaruhi metode ini dalam penyusunan hingga point yang dikandungnya. WebQual sendiri sudah memiliki beberapa versi yang masing-masing berguna untuk penelitian. Untuk menilai kualitas dimensi metode WebQual situs web, analisis harus diukur menggunakan metode IPA. Metode IPA merupakan metode pengukuran yang membandingkan kualitas kinerja layanan (performance) dengan minat pengguna (importance) terhadap kualitas layanan [4]. Analisis IPA dapat dibagi menjadi tiga poin: analisis tingkat kesesuaian, tingkat analisis kesenjangan (GAP) [5], dan analisis kuadran menggunakan variabel dimensi kegunaan yang terkait dengan kegunaan dalam sistem perencanaan. Menghadirkan tampilan yang menarik dan memudahkan interaksi antar pengguna saat menggunakan sistem, dan juga memiliki kemudahan dalam penelusuran, serta kepuasan pengguna. Kedua, kualitas informasi, yaitu kebutuhan akan informasi yang penting sesuai dengan tujuan dan harapan, informasi yang mudah dipahami, kualitas informasi

terbaru, informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan juga fungsionalitas, keamanan, kenyamanan, dan hasil informasi yang memberikan keandalan dan kualitas interaksi layanan, termasuk layanan yang disediakan di situs web, seperti pengalaman pengguna menggunakan situs web.

Maka maksud dari penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode WebQual serta hasil dari metode WebQual akan diproses dengan menggunakan metode Importance Performance analisis dan diharapkan dengan menerapkan kedua metode ini, maka penelitian ini akan mendapatkan penilaian secara objektif untuk website GuruInovatif.id sehingga pengelola website dapat menentukan apakah perlu perbaikan menyeluruh atau perbaikan secara berkala.

2. METODE

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini umumnya digunakan sebagai metode utama dalam menggambarkan kata-kata atau angka-angka yang memiliki makna khusus. Langkah-langkah penelitian bisa dilihat gambar dibawah ini:



Gambar 1. Langkah - Langkah Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa tahap, seperti mengidentifikasi masalah, melakukan studi literatur, menentukan metode penelitian, mengumpulkan data melalui kuesioner, melakukan pengolahan data, melakukan pembahasan, dan menyimpulkan serta memberikan saran yaitu :

A. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan [6] dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak GuruInovatif.id guna memperoleh pemahaman tentang masalah yang terkait dengan situs web mereka.

B. Studi Literatur

Pada tahap ini setelah mengetahui permasalahan yang akan diatasi, langkah berikutnya adalah melakukan studi literatur untuk memperoleh dasar-dasar teori yang relevan dengan penelitian ini [7]. Referensi teori ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal, skripsi, dan situs web yang terkait dengan kualitas situs web, metode WebQual, dan metode IPA

C. Metode Penelitian

Untuk mengatasi permasalahan yang diidentifikasi dalam tahap identifikasi masalah, peneliti memilih menggunakan metode deskriptif kuantitatif sebagai solusi. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode WebQual 4.0 yang fokus pada tiga atribut utama, yaitu Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi metode Importance Performance Analysis (IPA) sebagai pendekatan analisis.

D. Pengumpulan Data

Untuk melakukan pengumpulan data peneliti melakukan pembagian kuesioner dengan menggunakan Google Form dan menyebarkan kuesioner sebanyak 193 kepada pengguna platform GuruInovatif.id dan yang didapatkan minimal 100 responden sesuai dengan perhitungan responden yang ada.

E. Pengolahan Data Kuesioner

Setelah memperoleh data dari responden melalui kuesioner, dilakukan pengolahan data yang meliputi perhitungan menggunakan metode WebQual 4.0 dan metode IPA. Dalam perhitungan ini, dilakukan analisis kesenjangan (GAP analysis), analisis kesesuaian, serta analisis kuadran, sesuai dengan data yang telah terkumpul.

F. Pembahasan

Dalam pembahasan, akan dipaparkan hasil yang menunjukkan kinerja dan kepentingan dari website, serta prioritas masing-masing atribut berdasarkan analisis kuadran. Hasil pembahasan ini akan menggambarkan hasil kinerja dan kepentingan dari website yang dianalisis serta menentukan prioritas atribut yang diambil berdasarkan analisis kuadran.

G. Kesimpulan dan Saran

merupakan kesimpulan dan saran dimana seluruh hasil yang sudah ada dalam

penelitian ini dapat disimpulkan dan juga dapat memberikan saran atau masukan terhadap penelitian yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini, karakteristik responden menunjukkan bahwa jumlah Perempuan lebih banyak dari pada laki- laki, dengan persentase pria sebesar 35% dan wanita sebesar 65%. Berdasarkan segmentasi pekerjaan, sebanyak 58% responden mempunyai pekerjaan sebagai Guru, sementara 34% mempunyai pekerjaan sebagai Mahasiswa, dan 8% sebagai karyawan. Dalam hal lama penggunaan platform GuruInovatif.id, sekitar 58% responden sudah bergabung dengan platform jangka waktu < 3 bulan (kurang dari 3 bulan), sedangkan pada 16% responden menyatakan telah bergabung pada platform sudah 12 bulan, sementara itu 26% responden menyatakan baru bergabung GuruInovatif.id dengan jangka waktu 3-6 bulan.

Pada penelitian ini, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dengan menggunakan sampel 193 kuesioner yang diisi oleh responden. Setelah proses validasi, terdapat 100 kuesioner yang dianggap valid dan digunakan untuk pengukuran data selanjutnya [8]. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada indikator kinerja dari website GuruInovatif.id.

Berikut ini terdapat Tabel yang menggambarkan dimensi indikator yang digunakan dalam penelitian ini setelah melalui proses uji validitas dan reliabilitas, beserta dengan nilai kinerja (performance) dan kepentingan (importance) masing-masing.

Tabel 1. *Rata-rata nilai Variabel*

Variabel.	Indikator	Imp.	Perf.
USA 1	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	4,22	3,14
USA 2	Mudah melakukan navigasi	4,13	3,43
USA 3	Tampilan menarik	4,17	3,51
USA 4	Desain sesuai	4,18	3,91
USA 5	Daya saing	4,13	3,87
USA 6	Mudah dipelajari dan dioperasikan	4,18	4,02
USA 7	Mudah digunakan	4,14	3,94
USA 8	Pengalaman positif	4,18	3,45
INF 1	Informasi akurat	4,16	4,21
INF 2	Informasi dapat dipercaya	4,22	3,84
INF 3	Informasi aktual	4,26	3,75
INF 4	Informasi relevan	4,23	3,39
INF 5	Informasi mudah dimengerti	4,12	4,06
INF 6	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	4,09	3,91
INF 7	Informasi dalam format yang sesuai	4,20	3,97
SERV 1	Reputasi baik	4,10	3,97
SERV 2	Keamanan dalam bertransaksi	4,09	3,56
SERV 3	Keamanan informasi pribadi	4,12	4,12
SERV 4	Ruang personalisasi	4,16	3,65
SERV 5	Pelaksanaan layanan sesuai janji	4,15	3,83
SERV 6	Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan	4,07	3,23
SERV 7	Rasa komunitas	4,15	3,66

Pada table diatas dilakukan analisis kesenjangan (gap) untuk mengevaluasi tingkat kualitas website GuruInovatif.id [9], dengan memperhatikan perbedaan nilai antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal). Kualitas aktual dievaluasi melalui penilaian responden terhadap kinerja (performance) atribut indikator yang membentuk kualitas website, berdasarkan dimensi indikator WebQual. Sedangkan kualitas ideal ditentukan berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan (importance) dari atribut indikator kualitas tersebut. Proses untuk menghitung nilai kesenjangan (gap) dilakukan dengan mengurangi nilai kualitas website aktual (performance) dari nilai kualitas website ideal (importance).

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i)$$

Keterangan:

$Q_i(\text{Gap})$ = tingkat kesenjangan kualitas $\text{Perf}(i)$ = nilai kualitas aktual (performance)

$\text{Imp}(i)$ = nilai kualitas ideal (importance)

Kualitas yang baik ditandai oleh nilai positif atau $Q_i(\text{gap}) \geq 0$, yang menunjukkan bahwa kualitas aktual telah mencapai atau melebihi kualitas ideal yang diharapkan oleh responden. Sebaliknya, jika nilai $Q_i(\text{gap}) < 0$ atau negatif, maka tingkat kualitas dianggap kurang dan belum mencapai keinginan ideal dari pengguna [10]. Penjelasan mengenai kesenjangan dalam dimensi indikator kualitas diuraikan secara terpisah untuk setiap dimensi, yaitu usability, information, dan service interaction.

Tabel 2. Nilai GAP Variabel Usability

Variabel.	Indikator	Imp.	Perf.	GAP
USA 1	Interaksi jelas dan dapat dimengerti	4,22	3,14	-1,08
USA 2	Mudah melakukan navigasi	4,13	3,43	-0,7
USA 3	Tampilan menarik	4,17	3,51	-0,66
USA 4	Desain sesuai	4,18	3,91	-0,27
USA 5	Daya saing	4,13	3,87	-0,26
USA 6	Mudah dipelajari dan dioperasikan	4,18	4,02	-0,16
USA 7	Mudah digunakan	4,14	3,94	-0,2
USA 8	Pengalaman positif	4,18	3,45	-0,73

Pada table 2 diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi usability. Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas actual (performance) dan kualitas ideal (importance) dari semua indikator bernilai negatif. Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel USA1 yaitu “Interaksi jelas dan dapat dimengerti” dengan selisih gap sebesar -(1,08).

Tabel 3. Nilai GAP Variabel Information Quality

Variabel.	Indikator	Imp.	Perf.	GAP
INF 1	Informasi akurat	4,16	4,21	0,05
INF 2	Informasi dapat dipercaya	4,22	3,84	-0,38
INF 3	Informasi aktual	4,26	3,75	-0,51
INF 4	Informasi relevan	4,23	3,39	-0,84
INF 5	Informasi mudah dimengerti	4,12	4,06	-0,06
INF 6	Informasi dengan tingkat detail yang tepat	4,09	3,91	-0,18
INF 7	Informasi dalam format yang sesuai	4,2	3,97	-0,23

Pada tabel diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi information. Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas aktual (performance) dan kualitas ideal (importance) .Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel INF4 yaitu “Informasi relevan” dengan selisih gap sebesar - (1.33).

Tabel 4. Nilai GAP Variabel Service Interaction

Variabel	Indikator	Imp.	Perf	GAP
SERV 1	Reputasi Baik	4,1	3,97	-0,13
SERV 2	Keamanan dalam bertransaksi	4,09	3,56	-0,53
SERV 3	Keamanan Informasi pribadi	4,12	4,12	0
SERV 4	Ruang Personalisasi	4,16	3,65	-0,51
SERV 5	Pelaksanaan layanan sesuai janji	4,15	3,83	-0,32
SERV 6	Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan	4,07	3,23	-0,84
SERV 7	Rasa Komunitas	4,15	3,66	-0,49

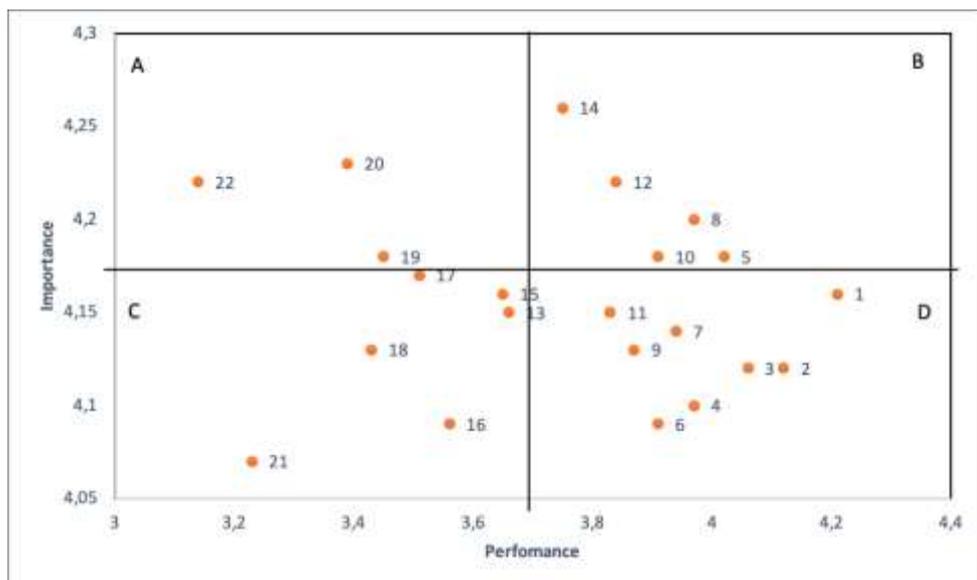
Pada tabel diatas menunjukkan nilai kesenjangan (gap) indikator dalam dimensi service interaction. Berdasarkan tabel diatas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai selisih antara kualitas aktual (performance) dan kualitas ideal (importance) .Indikator yang memiliki gap terbesar adalah pada variabel SERV6 yaitu “Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan” dengan selisih gap sebesar - (0,84).

Tabel 5. Keseluruhan Nilai GAP Variabel

Variabel	Importance	Perfomance	GAP
Usability Quality	4,16	3,65	-0,51
Information Quality	4,18	3,87	-0,31
Interaction Quality	4,12	3,71	-0,41
Rata-rataa	4,15	3,74	-0,41

Pada tabel 5 diatas menunjukan gap pada nilai rata-rata variabel Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality. Dari tabel di atas, secara keseluruhan, terdapat nilai negatif pada selisih antara kualitas aktual (performance) dan kualitas ideal (importance). Ratarata selisih nilainya adalah $-(0.41)$. Dimensi yang memiliki selisih terbesar adalah Usability, dengan selisih sebesar $-(0.51)$. Hasil ini menunjukkan nilai negatif atau $Q < 0$, yang mengindikasikan bahwa kualitas aktual yang dirasakan saat ini belum mencapai standar kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna, sehingga tingkat kualitas masih dianggap buruk.

Penggunaan analisis Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengevaluasi indikator kualitas website yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan yang memerlukan perbaikan [11]. Hasil dari analisis IPA memperlihatkan posisi masing-masing indikator pada matriks IPA yang terdiri dari empat kuadran. Untuk menentukan koordinat setiap indikator, digunakan nilai rata-rata bobot indicator. Pada gambar berikut ini menggambarkan posisi indikator dalam grafik matriks IPA, dengan setiap dimensi ditampilkan dengan labelnya masing-masing.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius IPA di atas, dapat dilihat posisi masing- masing indikator dalam matriks IPA. Setiap kuadran memiliki interpretasi khusus yang menjelaskan tindakan strategis yang sebaiknya dilakukan untuk setiap indikator. Dari posisi indikator dalam masing-masing kuadran, dapat disimpulkan bahwa indikator nomor 22,20,19 berada dalam kuadran I. Kuadran A merupakan indikator yang belum mencapai harapan pengguna karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya dinilai rendah. Oleh karena itu, indikator dalam kuadran ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Selanjutnya, nomor 5,8,10,12,14 terletak dalam kuadran B, yang menunjukkan bahwa indikator- indikator ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerjanya sudah baik. Indikator-indikator ini sudah sesuai dengan harapan pengguna dan perlu dipertahankan. Indikator nomor 13,15,16,17,18,21 terletak dalam kuadran C. Indikator-indikator ini memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerjanya juga tidak begitu memuaskan bagi pengguna. Meskipun indikator-indikator ini cukup sesuai, mereka bukan prioritas utama untuk diperbaiki. Sedangkan, nomor 1,2,3,4,6,7,9,11 terletak dalam kuadran D, yang menunjukkan bahwa indikator indikator ini memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi kinerjanya sudah sangat baik menurut pengguna. Indikator- indikator ini telah melampaui harapan pengguna dan bisa diabaikan dalam skala yang kecil. Untuk detail bagian kuadran, akan dijelaskan pada berikut ini:

A. Kuadran A

Kuadran A merupakan indikator yang belum mencapai harapan pengguna karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya dinilai rendah [12], terdapat beberapa nomor pada kuadran ini yaitu, 22 (Interaksi Jelas dan Dapat Dimengerti), 20 (Informasi Relevan), 19 (Pengalaman Positif). Pada kuadran ini diharapkan menjadi prioritas utama dalam pengembangan platform GuruInovatif.id kedepannya.

B. Kuadran B

Pada kuadran B, menunjukkan bahwa indikator-indikator ini memiliki tingkat kepentingan tinggi, dan kinerjanya sudah baik. indikator-indikator ini sudah sesuai dengan harapan pengguna dan perlu dipertahankan [13]. Indikator yang berada pada kuadran B ini antara lain, 5 (mudah dipelajari dan dioperasikan), 8 (Informasi dalam format yang sesuai), 10 (desain sesuai), 12 (Informasi dapat dipercaya), 14 (Informasi Aktual). Indikator pada kuadran ini sudah sesuai dengan keinginan pengguna, dan harus dipertahankan.

C. Kuadran C

Indikator nomor 13 (Rasa Komunitas), 15 (Ruang Personalisasi), 16 (Keamanan dalam berinteraksi), 17 (Tampilan Menarik), 18 (Mudah Melakukan Navigasi), 21 (Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan). Kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan (importance) yang rendah dan tingkat kinerja (performance) yang kurang memuaskan bagi pengguna [14]. Indikator yang terdapat di kuadran ini dianggap sudah cukup dikembangkan oleh platform GuruInovatif.id dan tidak menjadi prioritas utama perbaikan menurut manajemen platform.

D. Kuadran D

Indikator nomor 1 (informasi akurat), 2 (Keamanan Informasi Pribadi), 3 (Informasi Mudah Dimengerti), 4 (Reputasi Baik), 6 (Informasi dengan tingkat detail yang tepat), 7 (Mudah Digunakan), 9 (Daya Saing), 11 (Pelaksanaan layanan sesuai dengan janji). Indikator di kuadran ini dianggap tidak begitu

penting, tetapi kinerja platform GuruInovatif.id telah dinilai sangat baik oleh pengguna. Di kuadran ini, indikator sudah jauh melebihi harapan pengguna dan manajemen platform bisa mengabaikannya sedikit untuk memprioritaskan pengembangan yang lain [15]

4. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil evaluasi terhadap kualitas layanan platform GuruInovatif.id menggunakan metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA) mengungkapkan bahwa platform GuruInovatif.id belum memenuhi harapan pengguna. Terdapat perbedaan yang mencerminkan adanya kesenjangan antara penilaian kinerja aktual yang dirasakan pengguna dan tingkat kepentingan atau kualitas ideal yang diharapkan. Rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada Platform GuruInovatif.id menunjukkan hasil negatif (kurang dari 0), dengan nilai -0,41. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja Platform GuruInovatif.id masih belum memenuhi harapan pengguna dan perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan pada indikator atau atribut pernyataan yang relevan. Dari penilaian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan masih belum memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna platform GuruInovatif.id, terutama pada atribut kualitas yang terkait dengan informasi di dalamnya. Berdasarkan analisis empat kuadran, atribut kualitas yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah informasi yang memiliki tingkat detail yang tepat. Dengan demikian, perlu dilakukan perbaikan pada platform GuruInovatif.id untuk memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna, terutama dalam hal informasi akurat kepercayaan, keamanan informasi pribadi, akurasi, dan reputasi baik.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Dr. Joseph Teguh Santoso, "Pentingnya pelatihan bagi guru," 08 June 2022. [Online]. Available: <https://stekom.ac.id/artikel/pentingnya-pelatihan-bagi-guru>. [Accessed 2023].
- [2] GuruInovatif.id, "Tentang GuruInovatif.id," [Online]. Available: <https://tentang.guruinovatif.id/>.
- [3] B. Stuart and V. Richard, "WebQual: An Exploration of Web-Site Quality," pp. 298-305, 2000.
- [4] S. Magal and N. Levenburg, "Using Importance-Performance Analysis to Evaluate EBusiness Strategies among Small Businesses," 2005.
- [5] J. Martilla and J. James, "Importance- Performance Analysis," *Journal of Marketing*, vol. 41, p. 77, 1977.
- [6] Rada, "Contoh Identifikasi Masalah," 6 April 2023. [Online]. Available: <https://dosenpintar.com/identifikasi-masalah/>.
- [7] R. Hayati, "Pengertian Penelitian Studi Literatur, Ciri, Metode, dan Contohnya," 4 Juni 2023. [Online]. Available: <https://penelitianilmiah.com/penelitian-studi-literatur/>.
- [8] K. D. Penelitian, "Apa Itu Uji Validitas dan Reliabilitas? Begini Penjelasannya," 13 Agustus 2020. [Online]. Available: <https://patrastatistika.com/uji-validitas-dan-reliabilitas/>.
- [9] B. S. Santoso and M. F. Anwar, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS," 2015.
- [10] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas layanan website kementerian kominfo dengan