

Evaluasi Usability Sistem Computer-Based Test (CBT) Menggunakan Metode Servqual, Gap Analysis, dan IPA Model

(Studi Kasus: SMA Dr. Soetomo Surabaya)

Risma Noviyanti¹, Aries Dwi Indriyanti²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

rismanoviyanti.19003@mhs.unesa.ac.id

ariesdwi@unesa.ac.id

Abstrak— *Computer-Based Test (CBT)* merupakan ujian yang dilakukan dengan menggunakan teknologi komputerisasi yang memberikan kemudahan kepada para guru dan siswanya dalam melakukan pengambilan nilai. SMA Dr. Soetomo Surabaya adalah salah satu sekolah yang menggunakan teknologi CBT dalam menunjang proses pengambilan nilai. Namun kendala yang timbul dalam pelaksanaan sistem CBT ini adalah mengalami masalah pada saat proses *login* secara bersamaan, mengalami *error* di pertengahan pengerjaan soal. Untuk memberikan penilaian sistem ini, dilakukan penyebaran kuesioner kepada siswa-siswi fase E/kelas 10 untuk mengetahui tingkat kesesuaian *website* CBT terhadap kepuasan siswa, kesenjangan antara kinerja *website* CBT dengan harapan siswa, atribut penting, dan memetakan prioritas perbaikan. Kemudian hasil kuesioner di analisis dengan menggunakan metode *Servqual*, *Gap Analysis*, dan *IPA Model*. Hasil analisis mengungkapkan bahwa tingkat kesesuaian *website* CBT adalah 87%, termasuk dalam klasifikasi kepuasan tinggi menurut standar Steers. Nilai kesenjangan sebesar -0,56 menunjukkan bahwa meskipun berada pada kategori kepuasan tinggi berdasarkan tingkat kesesuaian, namun masih terdapat perbedaan antara kinerja *website* CBT dengan harapan siswa. Seperti yang diamati dari diagram Kartesius *IPA Model*, ada 22 karakteristik yang telah diplot di Kuadran A, B, C, dan D. Sangat penting untuk fokus pada peningkatan Kuadran A, di mana perbaikan diperlukan.

Kata Kunci— Kualitas Layanan, *website* CBT Pengambilan Nilai, Tingkat kesesuaian, *IPA Model*, *Servqual*, *GAP Analysis*

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan banyaknya kebutuhan masyarakat, tidak hanya orang dewasa namun juga anak-anak turut serta menggunakan teknologi informasi salah satunya internet. Dilansir dari laman (We Are Social) terdapat sebanyak 212,9 juta jiwa pemakai internet yang berada di Indonesia. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informatika dalam dunia pendidikan telah banyak berkembang khususnya pada lingkup sekolah. Sebagai contoh penerapan teknologi di lingkup Sekolah

Menengah Atas (SMA) yang disajikan melalui *website* sekolah.

SMA Dr. Soetomo Surabaya adalah sekolah yang memakai sistem terintegrasi teknologi yang digunakan oleh para guru dan siswa/i nya. Salah satu sistem berbasis *website* yang dimiliki oleh SMA Dr. Soetomo Surabaya yakni sistem pengambilan nilai, termasuk ujian tengah semester, ujian akhir semester ataupun ujian satuan pendidikan.

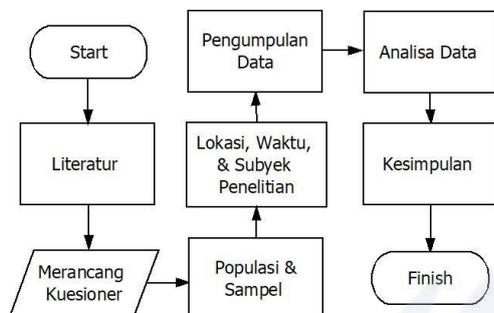
Kegagalan dalam implementasi sebuah sistem oleh [1] dibedakan menjadi dua aspek yakni aspek teknis dan non-teknis. Aspek teknologi mencakup kerangka itu sendiri, yang mengacu pada keunggulan penyediaan (dunia maya, kerangka jaringan, mesin komputasi, keamanan sistem, pemeliharaan TI, dan hal-hal lain). Sebaliknya, aspek non-teknologi mencakup sudut pandang pengguna dalam merangkul atau menolak untuk memanfaatkan layanan yang dikembangkan, persetujuan dan keterlibatan, kebiasaan dan sikap, sumber daya manusia, substansi ketentuan, rencana dan pengeluaran keuangan, dukungan kepemimpinan dan kepemimpinan karakter.

Evaluasi dari penggunaan terkait faktor kepuasan dan harapan berdasarkan persepsi pengguna juga amat sangat diperlukan untuk melihat apakah waktu, tenaga, pikiran, serta biaya yang sudah dikururkan oleh instansi penyelenggara untuk membuat sebuah sistem mempunyai manfaat atau tidak bagi instansi tersebut [2]. Namun evaluasi *website* CBT pengambilan nilai masih minimal, bahkan belum pernah dilakukan penilaian yang berfungsi dalam memperbaiki kualitas sebuah *website* CBT pengambilan nilai bagi kepuasan siswa.

Dari latar belakang diatas dasar untuk menganalisis *website* CBT pengambilan nilai berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna yang nantinya dipakai sebagai patokan dalam meningkatkan layanan *website* CBT di SMA Dr. Soetomo Surabaya, baik dalam segi peningkatan sistem dan layanan.

II. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian terdiri dari prosedur penelitian yang terorganisir, hemat biaya dan sesuai untuk memastikan ketepatan data yang dikumpulkan. Selanjutnya adalah tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian.



Gbr 1. Alur Penelitian

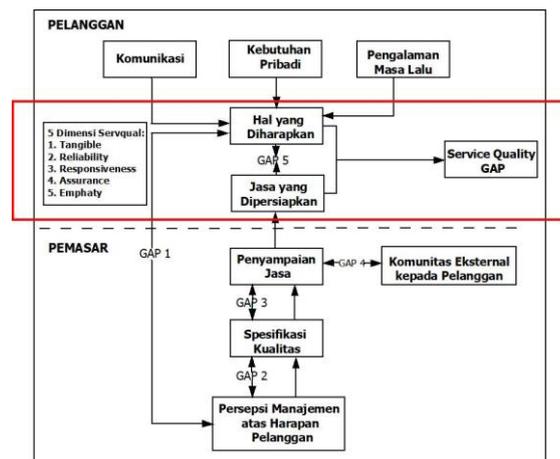
A. Studi Literatur

Setelah peneliti telah mempelajari masalah yang ada dan menentukan metode yang dipakai. Pada tahap ini penelitian menggunakan metode servqual untuk menemukan tingkat esesuaian dari kualitas *website* CBT pengambilan nilai, metode analisis kesenjangan untuk mencari nilai kesenjangan antara kinerja *website* CBT pengambilan nilai dengan harapan siswa dan IPA Model digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan *website* CBT pengambilan nilai.

- Metode Servqual

Metode servqual adalah pendekatan yang umum dipakai untuk mengukur tingkat keunggulan layanan di bidang pemasaran dengan mengidentifikasi perbedaan antara ekspektasi dan persepsi pengguna layanan.

Pada penelitian ini, penulis berfokus untuk memodifikasi dimensi pengukuran pada metode servqual untuk diterapkan pada layanan berbasis *website*.



Gbr 2. Servqual Gap Model

Menurut James Jiang dan Gary Klein, 2002 dikutip oleh Kurniawan, 2008, terdapat lima dimensi pengukuran yang menjadi acuan pada dimensi servqual yaitu:

1. *Tangible*
 Sebuah dimensi yang meliputi terkait fasilitas, perlengkapan, dan sarana keterhubungan
2. *Reliability*
 Dimensi yang memberikan sebuah service secara konsisten dan menjanjikan secara tepat waktu dan memuaskan
3. *Resonsiveness*
 Dimensi yang memiliki unsur kecepatan dalam membantu customer saat memberikan sebuah service secara tanggap
4. *Assurance*
 Dimensi yang meliputi unsur dapat dipercaya, terbebas akan bahaya, resiko dan keraguan dalam layanan
5. *Emathy*
 Dimensi *Empathy* merupakan perhatian penyedia jasa kepada pengguna yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pengguna.

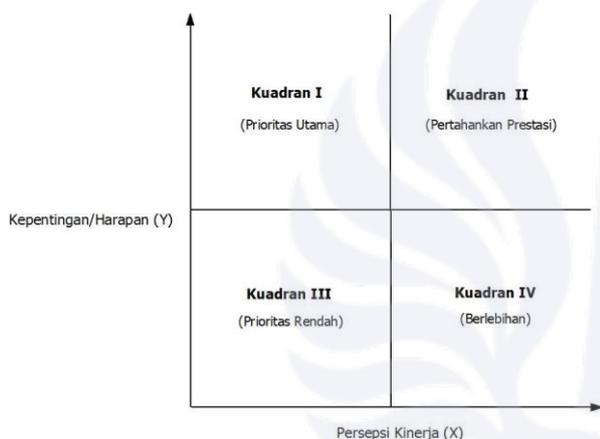
Keunggulan layanan dievaluasi dengan menilai gap antara tingkat kualitas layanan yang diharapkan dan tingkat kualitas layanan yang diterima oleh pengguna. Untuk menilai gap ini, penulis menggunakan kuesioner servqual, yang dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama terdiri dari pertanyaan yang mencerminkan ekspektasi pengguna terhadap layanan *website* CBT, dengan nilai terkait yang diberikan. Bagian kedua terdiri dari

pertanyaan yang mengukur persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

namun instansi memberikan layanan yang terpuji kepada pengguna.

• Metode IPA Model

Importance Performance Analysis (IPA Model) merupakan sebuah atribut multi-dimensi yang dipakai untuk mengevaluasi efektivitas perusahaan.. Metode IPA memiliki tujuan untuk memberikan fasilitas identifikasi layanan. Apakah suatu layanan mempunyai kinerja yang baik atau buruk [3]. Analisis kinerja digambarkan dalam grafik Kartesius dimana terdapat empat kuadran. Gambar 3 di bawah menampilkan representasi grafik Kartesius dari IPA Model



Gbr. 3 Diagram Kartesius IPA Model

1. **Kuadran A** – menunjukkan bahwa pengguna beranggapan karakteristik ini signifikan, sehingga mereka berekspektasi dengan tinggi terhadap fitur ini, tetapi instansi tidak memberikan layanan dengan baik di area ini. Kuadran ini menunjukkan bahwa instansi perlu fokus pada peningkatan kinerja di semua aspek atribut ini.
2. **Kuadran B** – menguraikan atribut yang dirasa bermanfaat oleh pengguna. Instansi telah memberikan layanan yang memuaskan terhadap pengguna. Sehingga service yang diberikan perlu untuk dipertahankan.
3. **Kuadran C** – berkaitan dengan atribut yang dinilai tidak penting oleh pengguna, sehingga instansi perlu memberikan service dengan prioritas rendah.
4. **Kuadran D** – mewakili wilayah di mana atribut dianggap kurang penting untuk pengguna,

B. Merancang Kuesioner

Pembuatan survei pada penelitian ini dimodifikasi atas lima aspek dalam prosedur servqual. Survei ini mencakup 2 faktor yaitu Performance (kinerja) dan Importance (tingkat kepentingan) yang masing-masing memuat 22 atribut layanan. Kedua variabel tersebut akan digunakan untuk mengetahui puas atau tidaknya terhadap layanan yang diukur menggunakan riteria (Streers, 1993)

Untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi pengguna tentang website CBT SMA Dr. Surabaya, dilakukan survei menggunakan kuesioner yang terdiri dari 44 set pertanyaan di lima dimensi. Selanjutnya menguraikan modifikasi yang dilakukan pada model servqual untuk mengevaluasi harapan dan persepsi pengguna tentang website CBT pengambilan nilai.

TABEL I
INDIKATOR VARIABEL SERVQUAL

Dimensi	Atribut Layanan	No. Item
Tangible (Bukti Fisik)	Infrastruktur TI website CBT pengambilan nilai terbaru	1,2 3,4
	Kondisi ruang pelayanan website CBT pengambilan nilainyaaman dan bersih	
	Staf/admin berpenampilan rapi dan sopan	
	Tampilan interface website CBT menarik	
Reliability (Keandalan)	Website CBT pengambilan nilai harus sesuai dengan kebutuhan akademik saat ini	5,6 7,8 9
	Staf/admin dapat diandalkan dalam menangani masalah	
	Layanan akademik yang up-to-date	
	Sistem pencatatan data yang akurat	
	Pemunculan informasi yang tepat waktu	
Resonsiveness (Daya Tanggap)	Penyampaian layanan yang akurat sesuai prosedur	10, 11 12, 13
	Staf/admin menyelesaikan permasalahan pengguna dengan cepat	
	Staf/admin bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna	
	Staf/admin mampu menangani dengan cepat dan tepat apabila terjadi perubahan data	
Assurance (Jaminan)	Tidak ada gangguan ketika menggunakan website CBT pengambilan nilai	

	Data pengguna harus aman dari penggunaan orang yang tidak berhak	14, 15 16, 17
	Staf/admin mampu menguasai permasalahan pada layanan website CBT pengambilan nilai	
	Website CBT mudah diakses	
Empathy (Empati)	Staf/admin mampu memahami kebutuhan pengguna	18, 19 20, 21 22
	Staf/admin mampu memahami kebutuhan pengguna	
	Staf/admin mampu memberikan perhatian kepada pengguna	
	Staf/admin mudah dihubungi	
	Staf/admin menjelaskan dengan jelas setiap ada permasalahan	

Pertanyaan yang disusun akan dikembangkan dengan menggunakan 5 point skala *Likert*. Skala pengukuran yang dipakai dalam 2 variabel penelitian ini bisa dilihat dibawah ini

TABEL II
SKALA LIKERT

Performance		Importance	
Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Sangat tidak puas	1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	2	Tidak Penting
3	Cukup Puas	3	Cukup Penting
4	Puas	4	Penting
5	Sangat Puas	5	Sangat Penting

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas 10 atau fase F SMA Dr. Soetomo Surabaya yang berjumlah 256 siswa. Untuk pemilihan responden, diambil dari total populasi. Besar sampel minimum yang diperlukan, apabila jumlah populasi diketahui, sehingga dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin [4].

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Taraf Kesalahan (1%, 5%, 10%)

$$n = \frac{256}{1 + (256 \times 0,1^2)}$$

$$n = 71,9 \Rightarrow 72 \Rightarrow 80$$

Jadi, jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 80 siswa fase F atau kelas 10.

D. Lokasi, waktu dan subjek penelitian

Lokasi yang dipakai dalam penelitian ini yaitu, lingkungan SMA Dr. Soetomo Surabaya, periode yang digunakan adalah pada semester kedua tahun ajaran 2022/2023, dan partisipan dalam penelitian ini adalah siswa SMA Dr. Sutomo Surabaya.

E. Pengumpulan data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan melalui sarana survei yang dibagikan baik secara offline maupun online kepada siswa peserta fase F tahun ajaran 2022/2023 atau kelas 10 SMA Dr. Soetomo Surabaya.

F. Analisis Data

Pada titik ini, ada analisis dan pemrosesan data tertentu yang dilakukan sebelum distribusi variabel kuesioner. Beberapa analisis dan pengolahannya antara lain:

1. Uji Validitas Instrumen, untuk mengetahui dan memvalidasi tingkat sah atau valid suatu pertanyaan instrumen yang memiliki cara dibandingkan antara hasil r tabel dengan r hitung

TABEL III
HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT KINERJA

Kode	Corrected Item-Total Corelation	Nilai Tabel-r	Keterangan
PT.1	0,670	0,361	Valid
PT.2	0,771	0,361	Valid
PT.3	0,693	0,361	Valid
PT.4	0,702	0,361	Valid
PT.5	0,711	0,361	Valid
PT.6	0,688	0,361	Valid
PT.7	0,770	0,361	Valid
PT.8	0,827	0,361	Valid
PT.9	0,760	0,361	Valid
PT.10	0,812	0,361	Valid
PT.11	0,765	0,361	Valid
PT.12	0,745	0,361	Valid
PT.13	0,764	0,361	Valid
PT.14	0,756	0,361	Valid
PT.15	0,754	0,361	Valid
PT.16	0,730	0,361	Valid
PT.17	0,750	0,361	Valid
PT.18	0,719	0,361	Valid
PT.19	0,782	0,361	Valid
PT.20	0,674	0,361	Valid
PT.21	0,721	0,361	Valid
PT.22	0,832	0,361	Valid

TABEL IV
HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT KEPENTINGAN

Kode	Corrected Item-Total Corelation	Nilai Tabel-r	Keterangan
PT.1	0,770	0,361	Valid

PT.2	0,697	0,361	Valid
PT.3	0,908	0,361	Valid
PT.4	0,823	0,361	Valid
PT.5	0,615	0,361	Valid
PT.6	0,858	0,361	Valid
PT.7	0,742	0,361	Valid
PT.8	0,882	0,361	Valid
PT.9	0,779	0,361	Valid
PT.10	0,793	0,361	Valid
PT.11	0,700	0,361	Valid
PT.12	0,658	0,361	Valid
PT.13	0,762	0,361	Valid
PT.14	0,767	0,361	Valid
PT.15	0,787	0,361	Valid
PT.16	0,849	0,361	Valid
PT.17	0,825	0,361	Valid
PT.18	0,884	0,361	Valid
PT.19	0,803	0,361	Valid
PT.20	0,779	0,361	Valid
PT.21	0,793	0,361	Valid
PT.22	0,700	0,361	Valid

- Uji Reliabilitas Instrumen, untuk mengetahui tingkat konsistensi indikator pada instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data.
- Uji Asumsi Normalitas dan Homogenitas, tujuan pengujian normalitas yaitu proses mengetahui dependen variabel, independen variabel apakah keduanya dalam satu model regresi mengikuti distribusi normal. Namun untuk uji homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat kesamaan variansi dari kedua variabel tersebut.

Setelah dilakukan pemeriksaan dan pengolahan data, digunakan servqual metode untuk menghitung tingkat kelayakan. Metode gap analysis kemudian digunakan untuk menghitung tingkat kesenjangan dari kinerja website CBT dan harapan siswa. Sehingga, pendekatan IPA Model dapat digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang harus diprioritaskan peningkatannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakter Responden

Informasi kepribadian para responden dikumpulkan dari tanggapan yang diberikan dalam kuesioner. Analisis kepribadian responden bertujuan untuk mengidentifikasi ciri-ciri siswa SMA Dr. Soetomo Surabaya yang menggunakan website CBT. Pengumpulan data dilakukan peneliti sejak 2 Maret hingga 13 Juni 2023, dan melibatkan total 80 responden. Data kepribadian responden terdiri dari Jenis Kelamin, Usia, dan Tingkat Kelas.

- Jenis Kelamin Responden

Terbukti bahwa jumlah keseluruhan responden dalam penelitian adalah 80 siswa, yang dapat dicirikan yakni 37 siswa perempuan dan 43 siswa laki-laki. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki.

- Usia
Menurut informasi yang dikumpulkan dari peserta yang menyelesaikan survei, terdokumentasi bahwa rentang usia peserta bervariasi dari 15 hingga 17 tahun. Dapat disebutkan bahwa terdapat 7 siswa berusia 15 tahun, 54 siswa berusia 16 tahun, dan sisanya 19 siswa berusia 17 tahun. Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 16 tahun.
- Kelas
Diketahui bahwa jumlah responden dari X-1 terdapat 5 siswa, X-2 terdapat 5 siswa, X-3 terdapat 1 siswa, X-4 terdapat 6 siswa, X-5 terdapat 24 siswa, X-6 terdapat 38 siswa, dan X-7 terdapat 1 siswa. Menurut hasil dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada X-6 berjumlah 8 siswa.

B. Hasil Pengujian Instrumen

Uji Instrumen ini bertujuan untuk menetapkan ketelitian sebuah metode perhitungan untuk dilakukannya pengukuran dan sejauh mana metode tersebut dapat dipercaya.

- Uji Validitas Instrumen
Hasil perhitungan menggunakan SPSS mengenai derajat ketercapaian dan derajat signifikansi faktor yang berjumlah 44 pertanyaan dapat disimpulkan tidak menyanggah H_0 karena nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel. Maka karena itu, dapat digaris bawahi semua data yang dikumpulkan dengan menggunakan alat penelitian baik faktor Performance dan Importance dianggap reliabel karena mempunyai hasil lebih dari 0,361.
- Uji Reliabilitas Instrumen

TABEL V
HASIL UJI RELIABEL KINERJA

Cronbach's Alpha	N of Items
0,961	22

TABEL VI
HASIL UJI RELIABEL KEPENTINGAN

Cronbach's Alpha	N of Items
0,970	22

Uji Reliabilitas menggunakan pengukuran Alpha Cronbach dari setiap indikator. Dan ditentukan tidak menyanggah H_0 karena hasil pengukuran Alpha kedua faktor tersebut $> 0,70$. Maka, dapat digaris bawahi bahwa semua informasi yang diperoleh dari instrumen

penelitian mengenai kedua faktor kinerja dan signifikansi dianggap dapat diandalkan/mantap karena memiliki pengukuran Alpha sebesar 0,961 dan faktor signifikansi sebesar 0,970.

3. Uji Asumsi Normalitas dan Homogenitas

Uji Asumsi Normalitas diturunkan dari perhitungan Uji One Sampel Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan tidak menyanggah H_0 karena memiliki nilai signifikansinya $> 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual atau data kuesioner mengikuti distribusi normal karena nilai signifikansinya adalah 0,200. Sedangkan uji homogenitas diturunkan dari perhitungan Test of Homogeneity of Variances yang menyimpulkan tidak menyanggah H_0 karena nilai signifikansi $> 0,05$. Maka dapat disimpulkan data kuesioner bersifat seragam karena nilai signifikansinya sebesar 0,819.

C. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, SMA Dr. Soetomo Surabaya menilai keunggulan *website* CBT dalam lima kategori, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Untuk menentukan apakah *website* CBT memenuhi harapan siswa dalam hal kinerja pengambilan skor, penelitian ini menggunakan analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan untuk membandingkan variabel kinerja dan minat. Selain itu, analisis IPA Model digunakan untuk mengidentifikasi bidang-bidang yang perlu diperbaiki dalam *website* CBT.

- Analisis Tingkat Kesesuaian *Website* CBT Pengambilan Nilai

TABEL VII
RATA-RATA KESELURUHAN TINGKAT KESESUAIAN

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Tingkat Kesesuaian
<i>Tangible</i>	3,61	4,24	85%
<i>Reliability</i>	4,5	5,1	88%
<i>Responsiveness</i>	3,65	4,22	86%
<i>Assurance</i>	3,65	4,17	88%
<i>Empathy</i>	3,67	4,24	87%
Rata-rata Keseluruhan	3,81	4,39	87%

Berdasarkan hasil mean keseluruhan, terbukti bahwa rata-rata tingkat kesesuaian *website* CBT untuk penilaian adalah 87%. Nilai sebesar 87% ini digunakan untuk mengklasifikasikan persentase kesesuaian terhadap kualitas *website* CBT yang akan dinilai. Persentase $> 87%$ dianggap baik, sedangkan persentase $< 87%$ dianggap tidak baik. Rata-rata *website* CBT unggul pada dimensi *reliabilitas* dan

assurance dengan tingkat kesesuaian sebesar 88%, sedangkan dimensi *tangible* memiliki nilai kesesuaian terendah sebesar 85%.

TABEL VII
UJI HIPOTESIS ONE SAMPLE T-TEST

One-Sample Test						
Test Value = 87						
95% Confidence Interval of the Difference						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
HASIL	-,343	4	,749	-,200	-1,82	1,42

Berdasarkan hasil One Sample T-Test didapatkan ringkasan yang berbunyi H_0 tidak ditolak sebab nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu 0,749. Artinya rata-rata tingkat kesesuaian *website* CBT tetap konsisten dengan nilai 87.

- Analisis Tingkat Kesenjangan *Website* CBT Pengambilan Nilai

TABEL IX
RATA-RATA KESELURUHAN TINGKAT KESENJANGAN

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Gap P-I
<i>Tangible</i>	3,61	4,24	-0,63
<i>Reliability</i>	4,5	5,1	-0,48
<i>Responsiveness</i>	3,65	4,22	-0,58
<i>Assurance</i>	3,65	4,17	-0,52
<i>Empathy</i>	3,67	4,24	-0,57
Rata-rata Keseluruhan	3,81	4,39	-0,56

Didapat dari informasi tersebut, terbukti bahwa semua dimensi sistem penilaian *website* CBT memiliki nilai negatif. Perbedaan terbesar terdapat pada dimensi *Responsiveness* dengan skor -0,58. Skor terendah terdapat pada dimensi *Tangible* yang berada pada -0,48. Maka, analisis kualitas *website* CBT dalam hal penilaian mengungkapkan bahwa siswa menganggapnya baik, dengan selisih keseluruhan -0,56. Namun, penting untuk dicatat bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Pihak admin sebaiknya mengutamakan dimensi *Responsiveness* yang memiliki selisih -0,58, bahkan lebih tinggi dari selisih rata-rata keseluruhan sebesar -0,56.

TABEL X
UJI HIPOTESIS INDEPENDENT SAMPLE T-TEST

Independent Samples Test

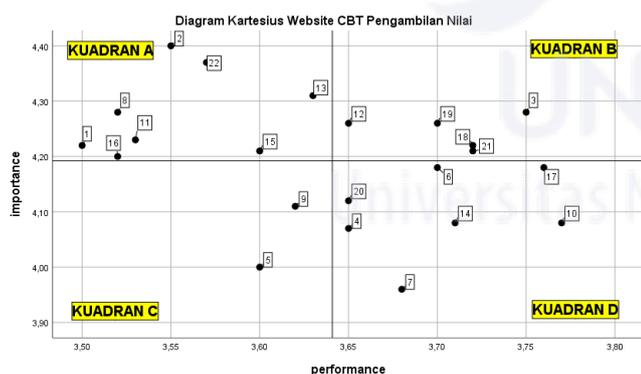
		t-test for Equality of Means		
		t	df	Sig. (2-tailed)
HASIL	Equal	-2,385	8	,044
GAP	variances assumed			

Terkait uji hipotesis Independent Sample Test T-test dapat diringkaskan bahwasanya hipotesis H_0 ditolak karena memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,044. Oleh sebab itu, diartikan bahwa terdapat perbedaan *mean gap* kinerja dan tingkat kepentingan website CBT berdasarkan skor saat ini.

- **Importance Performance Analysis (IPA Model)**

Pelaksanaan IPA Model dilakukan dengan menghitung *mean* atribut *website* CBT yang termasuk dalam variabel kinerja dan kepentingan. Atribut CBT memiliki penilaian kepentingan tinggi dari siswa tetapi hasil kerjanya rendah membutuhkan perhatian lebih dari penyedia *website* CBT dibandingkan dengan atribut yang dirasa kurang penting bagi siswa. Terdapat kesenjangan yang signifikan antara variabel harapan dan kepentingan yang dijadikan sebagai kriteria penilaian bagi SMA Dr. Soetomo Surabaya sebagai penyedia layanan *website* CBT untuk fokus pada sumber daya yang tersedia dan berfokus dalam perbaikan pada atribut *website* CBT yang memerlukan peningkatan kinerja.

Analisis persebaran prioritas dilakukan kepada partisipan. Dengan mengolah data memakai SPSS 25, dihasilkan diagram Kartesius berdasarkan IPA Model, dengan pertimbangan skor sebagai berikut:



Gbr 4. Diagram Kartesius *Website* CBT pengambilan nilai

Berdasarkan informasi yang diberikan pada Gambar 4, dapat diketahui bahwa terdapat delapan karakteristik pada kuadran A, lima karakteristik pada kuadran B, dua karakteristik pada kuadran C, dan tujuh karakteristik pada kuadran D.

Hasil dari diagram Kartesius IPA Model, atribut yang perlu diperhatikan oleh SMA Dr. Soetomo Surabaya adalah atribut

yang ada pada Kuadran A. Hal ini dikarenakan Kuadran A merupakan prioritas tertinggi, dimana siswa mempersepsikan atribut *website* CBT memiliki ekspektasi yang tinggi, namun performa *website* sebenarnya tidak optimal. Oleh karena itu, SMA Dr. Soetomo Surabaya hendaknya memprioritaskan peningkatan atribut pada Kuadran A. Berikut atribut yang terdapat pada Kuadran A:

- Infrastruktur teknologi informasi terbaru (atribut 1)
- Kondisi ruangan nyaman dan bersih (atribut 2)
- Pemunculan soal ujian tepat waktu (atribut 8)
- Staf/admin berhasil menyelesaikan masalah secara cepat (atribut 11)
- Staf/admin mampu menangani dengan cepat dan tepat waktu apabila terjadi perubahan soal ujian (atribut 13)
- Data pengguna ujian harus aman dari penggunaan orang yang tidak berhak (atribut 15)
- Staf/admin mampu menguasai materi permasalahan pada *website* CBT pengambilan nilai (atribut 16)
- Staf/admin menjelaskan dengan jelas setiap ada permasalahan (atribut 22)

IV. KESIMPULAN

Terkait hasil dan penjabaran yang sudah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- Tingkat kesesuaian antara kinerja *website* CBT pengambilan nilai memiliki hasil sebesar 87%. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan siswa SMA Dr. Soetomo Surabaya terhadap *website* CBT pengambilan nilai berada di tingkat kepuasan tertinggi antara nilai persentase 80-100 berdasarkan kriteria Steers (1993)
- Terdapat nilai gap ataupun kesenjangan antara harapan siswa dari kenyataan kinerja *website* CBT pengambilan nilai yang diterima sebesar -0,56 yang berarti *website* CBT pengambilan nilai sudah termasuk kedalam kategori baik karena mempunyai nilai kesenjangan < -1 [5]. Namun dengan catatan masih terdapat atribut yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.
- Atribut *website* CBT Pengambilan Nilai yang dianggap penting oleh siswa disini terdapat pada atribut yang berada di Kuadran B. Dimana kerjanya sudah dianggap baik oleh siswa, maka dari itu penyedia perlu mempertahankannya agar dapat terus menjadi lebih baik. Adapun atribut pada Kuadran B, yaitu:
 - Staf/admin yang berpenampilan rapi (atribut 3)
 - Staf/admin bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna (atribut 12)
 - Staf/admin mampu bersikap baik kepada pengguna (atribut 18)
 - Staf/admin mampu memahami kebutuhan pengguna (atribut 19)
 - Staf/admin mudah dihubungi (atribut 21)
- Perbaikan utama yang disarankan agar dapat meningkatkan keunggulan *website* CBT untuk penilaian

menggunakan Model IPA, diamati kuadran A diagram Kartesius memiliki 8 karakteristik *website* yang perlu peningkatan, yaitu:

- a. Infrastruktur teknologi informasi terbaru (atribut 1)
- b. Kondisi ruangan nyaman dan bersih (atribut 2)
- c. Pemunculan soal ujian tepat waktu (atribut 8)
- d. Staf/admin berhasil menyelesaikan masalah secara cepat (atribut 11)
- e. Staf/admin mampu menangani dengan cepat dan tepat waktu apabila terjadi perubahan soal ujian (atribut 13)
- f. Data pengguna ujian harus aman dari penggunaan orang yang tidak berhak (atribut 15)
- g. Staf/admin mampu menguasai materi permasalahan pada layanan website CBT pengambilan nilai (atribut 16)
- h. Staf/admin menjelaskan dengan jelas setiap ada permasalahan (atribut 22)

V. SARAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, rekomendasi yang harus diikuti oleh penyedia untuk meningkatkan kualitas website CBT untuk pengembangan serta perbaikan penelitian kedepannya yaitu:

1. Untuk penyedia situs web CBT untuk penilaian:

Menjembatani kesenjangan antara persepsi dan harapan siswa dengan memungkinkan siswa mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap situs web CBT untuk penilaian. Mengumpulkan informasi tentang keinginan dan harapan siswa. Melakukan survey kepuasan siswa setelah menggunakan website CBT untuk penilaian, sebaiknya setiap enam bulan sekali setelah masa ujian.

2. Untuk peneliti kedepannya:

Memperbesar lingkup penelitian dengan memperbanyak total sampel untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang penilaian semua siswa yang tersisa di SMA Dr. Soetomo Surabaya. Sehingga bisa memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman siswa lain. Menggali dan memanfaatkan teknik analisis yang dapat meningkatkan kualitas website CBT di SMA Dr. Sutomo Surabaya.

REFERENSI

- [1] Jogiyanto, H. M. 2010. *Analisis dan Rancangan Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [2] Aggelidis, V. P. and Chatzoglou, P. D. (2012). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (eucs). *Journal of biomedical informatics*, 45(3):566-579.
- [3] Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Pperformance Analysis (IPA) dan Model Kano. Yogyakarta: BPFE.
- [4] Husein, Umar, 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [5] Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50.