

# Integrasi model kualitas web, model kano, importance-performance analysis, dan quality function deployment untuk peningkatan kualitas portal web : Studi kasus pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia = Integration of web quality model, kano model, importance-performance analysis, and quality function deployment to improve web portal quality : A case study in National Library of Indonesia

Elisabeth Martha Koeanan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423894&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Portal web merupakan halaman situs yang sangat penting untuk Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas) karena menjadi cerminan layanan dan sebagai muara dari seluruh data dan informasi. Oleh karena itu, kualitas portal web Perpusnas harus terjaga dari waktu ke waktu. Namun, saat ini kualitas portal web Perpusnas belum sesuai dengan harapan, terbukti dari survei cepat yang dilakukan pada bulan Maret 2015 menggunakan User Experience Questionnaire.

Penelitian ini ditujukan untuk melakukan kajian peningkatan kualitas portal web Perpusnas dengan mengintegrasikan tiga model kualitas web (WebQual, Information System Success Model, dan e-Gov Qual), model Kano, ImportancePerformance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD).

Penelitian ini berhasil mensintesis tiga model kualitas web yang kemudian digunakan dalam instrumen survei pengukuran tingkat kualitas dan tingkat kepentingan portal web Perpusnas. Selain itu, penelitian ini berhasil mengintegrasikan model kualitas web dengan model Kano.

Hasil integrasi tersebut dipetakan menggunakan IPA untuk memperoleh kebutuhan pengguna (what factor). Setelah itu, dilakukan penentuan tindakan teknis (how factor) untuk memenuhi what dengan mempertimbangkan kritik dan saran pengguna, hasil wawancara dengan staf unit TI dan layanan, serta studi literatur. Faktor What dan how menjadi masukan untuk pembentukan Rumah Kualitas yang merupakan bagian dari QFD. Pada akhirnya, menghasilkan urutan prioritas tindakan teknis untuk peningkatan kualitas portal web Perpusnas, yaitu penggunaan aplikasi monitoring server, penerapan manajemen bandwidth, optimalisasi dan efisiensi coding, peningkatan efisiensi server, optimalisasi integrasi sistem, pembuatan standar keamanan informasi, penerapan manajemen insiden, pembuatan Disaster Recovery Center, penerapan web versi mobile, perancangan ulang layout portal web, uji keamanan jaringan, pembuatan helpdesk terpusat, penambahan fitur FAQ, pelatihan staf jaringan, dan penambahan staf jaringan.

Web portal is a very important website for National Library of Indonesia (NLI) because it is a center of data and information and reflecting the services provided by NLI. Therefore, the quality of NLI web portal should be maintained continuously. However, currently the quality of NLI web portal has not meet with user expectations, proved by quick survey conducted using the User Experience Questionnaire on March, 2015.

This study presents the integration of three web quality models (WebQual, Information System Success

Model, and e-GovQual), Kano model, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD) to improve the quality of NLI web portal.

This study succeeded in synthesizing the three web quality models which then used in the survey instrument measuring the quality and importance level of NLI web portal. In addition, this study successfully integrated the web quality model with Kano model.

The integration results were mapped using the IPA to obtain users' needs (what factor). After that, the technical measures were determined (how factor) by considering suggestions and critiques from users, interviews with the IT and Services staffs, as well as literature review. What and how factors became input for the House of Quality, as a part of the QFD. As conclusion, it generated priority of technical response to improve the quality of NLI web portal, i.e. the use of server monitoring application, implementation of bandwidth management, optimization and efficiency of coding, improvement of server efficiency, optimization of integration system, creation of information security standard, implementation of incident management, providing Disaster Recovery Center, implementation of the mobile web version, redesigning the web layout, network security test, creating centralized helpdesk, adding FAQs feature, network-support staff training, and the addition of network-support staff.