

KUALITAS SISTEM INFORMASI APLIKASI PENDIDIKAN (SIAP) DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA SERANG

*) Sopyan Syuri, **) Riswanda, ***) Yearry Panji Setianto

*), **), ***) *Fakultas Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang*

*) imandanurutamy@gmail.com, **) riswanda@untirta.ac.id, ***) yearry@untirta.ac.id

Abstract

Progress in government technology and information can be seen from administrative services that are computer based. The implementation of e-Governance is one form of business carried out by the City Government of Serang, in carrying out its government activities more effectively and efficiently. Principles that provide support, through design, data flow and the final process of implementation are then made and developed Education Application Information Systems (SIAP). The method used in this research is quantitative research methods. Data collection is done by questionnaire and interview techniques while the sampling technique uses accidental sampling. This means that the determination of the sample is based on coincidence, that is, anyone who accidentally / incidentally meets with the researcher can be used as a sample. processing data using SPSS v21. Based on the results of the study, there are differences (perceptions) between the perceptions and expectations of the community on the dimensions of information quality, namely 96.25% and the quality of service interactions 96.66% while the dimensions of usability are considered good at 97.04%. The results of this study can be concluded that there is a difference (gap) between perceptions and expectations of the community on the dimensions of information quality and quality of service interactions while not on the dimensions of usability. Suggestions in this study were held a re-evaluation to see the quality dimension of information and the Serang City Education and Culture Office must prepare employees who specifically deal with this problem.

Keywords: *Service, Public, Education, Management, E-governance*

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan informasi pemerintah dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis komputer. Basis komputer tersebut dengan menerapkan konsep teknologi pemerintahan yang disebut e-Governance. Penerapan e-Governance merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan pemerintah Kota Serang, dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya yang lebih efektif dan efisien. Pada pelaksanaan *E-Governance*, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan *mobile* di manapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya.

Dukungan teknologi informasi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengurusan, pendaftaran dan yang bersangkutan dengan masalah pendidikan.

Prinsip-prinsip yang memberikan dukungan tersebut, melalui rancang bangun, alur data dan proses akhir pada pelaksanaan kemudian dibuat dan dikembangkanlah Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP).

Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) adalah suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan publik dalam memberikan informasi, mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas dan pelaksanaan kebijakan. Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) dalam implementasinya terdiri dari adanya komponen yang berupa aplikasi informasi, aplikasi pendidikan dengan menggunakan sistem komputer yang memberikan berbagai informasi aplikasi pendidikan.

Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang dalam memberikan pelayanan publiknya sudah menerapkan pelayanan melalui Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP). Pelayanan Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) sudah diterapkan tetapi pelaksanaannya belum optimal, karena masih mengalami kendala terhadap penyampaian informasi kepada masyarakat. Perkembangan teknologi yang

terjadi pada saat ini maju dengan sangat pesat, dan hal ini sejalan dengan perkembangan pembangunan teknologi informasi dan pertumbuhan pembangunan di Indonesia. Salah satunya di Kota Serang, posisi Kota Serang secara geografis sangat strategis karena menjadi center Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Banten. Posisi geografis serta sumber daya yang ada menjadikan Kota Serang mempunyai daya tarik bagi tumbuhnya kegiatan pembangunan. Salah satu kebutuhan akan sistem informasi adalah website Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP). Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) merupakan suatu proses yang sangat penting dalam mengetahui pertumbuhan pembangunan dan proses pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang. Dengan adanya Website Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) masyarakat lebih mudah untuk mengakses data-data yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

Dalam pengukuran kualitas layanan website Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP), metode yang digunakan adalah WebQual 4.0, dimana terdapat tiga dimensi inti yang mewakili kualitas suatu website, yaitu usability, information quality, service interaction quality (Barnes dan Vidgen, 2002).

Penilaian kualitas layanan website SIAP dengan WebQual pada penelitian ini terbagi atas dua penilaian yaitu, gap antara persepsi dan ekspektasi masyarakat. Teknik analisis data pada penelitian ini akan menggunakan teknik Paired t-Test dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan program komputer SPSS 21. Hasil dari analisis diharapkan menjadi feedback atau rekomendasi strategi bagi manajemen SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang untuk meningkatkan kualitas layanan dalam mengelola website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang yang saat ini akan dilakukan pengembangan websitenya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan IT dalam proses bisnis membuat organisasi berusaha untuk mengimplementasikan IT untuk proses terintegrasi.

World Bank Group (2001) menyatakan "*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area*

Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improve interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management". Artinya penggunaan teknologi informasi oleh aparat pemerintah mampu meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah itu sendiri. TI memberikan banyak manfaat di bidang perbaikan pelayanan pemerintah, meningkatkan interaksi dengan pelaku bisnis dan industri, serta pemberdayaan warga negara melalui informasi atau menjadikan manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien.

Uses and Gratifications Theory yang merupakan salah satu dari teori komunikasi massa melihat audiens dari proses komunikasi massa sebagai individu yang aktif, selektif dan memiliki tujuan tertentu terkait dengan terpaan media kepadanya. Artinya individu atau audiens (khalayak) sebagai makhluk sosial mempunyai sifat selektif dalam menerima pesan yang ada dalam media massa.

Dalam kasus berkembang media tradisional ke media baru. Uses and Gratifications sangat penting posisinya untuk memetakan kecenderungan media baru yang menjadi suplemen atau bahkan menggantikan posisi media tradisional di dalam masyarakat (Baran & Davis, 2009:238). Uses and Gratifications meneliti asal mula kebutuhan manusia secara psikologis dan sosial, yang menimbulkan harapan tertentu dari media masa atau sumber-sumber lain (atau keterlibatan pada kegiatan lain) dan menimbulkan pemenuhan kebutuhan penelitian yang menggunakan Uses and Gratifications model memusatkan perhatian pada kegunaan isi media untuk memperoleh gratifikasi atau pemenuhan kebutuhan.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian oleh Guruansyah, Eko Nugroho, B.J.Istiti Kandarina (2016), tentang Kepuasan pengguna website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian lainnya oleh Arif Masthori, Hanung Adi Nugroho, Ridi Ferdiana (2016), tentang Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Sleman Menggunakan Metode Webqual Modifikasi. Penelitian

selanjutnya oleh Pandu Brilian, (2017), tentang Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analisis. Maka dari itu, metode analisis kualitas layanan website seperti yang dijelaskan pada tiga penelitian sebelumnya dapat digunakan juga untuk menilai kualitas layanan website Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

Sedangkan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Tjiptono, 2011). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini

belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (persepsi) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili kinerja (persepsi) sedangkan sumbu y mewakili kepentingan (harapan). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* yang memberikan interpretasi, oleh karena itu metode ini dapat digunakan untuk mengukur gap antara persepsi dan ekspektasi masyarakat guna meningkatkan kualitas layanan website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

Kuadran IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance Performance*. Menurut metode ini, atribut *Performance* digambarkan menjadi sumbu X dan *Importance* atribut digambarkan sepanjang sumbu Y.

1. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan

pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.

2. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
4. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari tujuh tahap yaitu :

1. Penentuan metode dan hipotesis

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan pendekatan *cross sectional*, Menurut tujuannya penelitian ini termasuk dalam penelitian terapan, dimana menerapkan sebuah model dalam menganalisis suatu masalah. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang dengan menggunakan model *webqual 4.0*. Penggunaan model ini didasarkan pertimbangan bahwa sampai saat ini model *webqual 4.0* diakui sebagai model “terbaik” untuk mengukur kualitas layanan *website*. *Webqual 4.0* seperti pada table 1

Table 1 Rincian Indikator Setiap Dimensi Instrument Penelitian

Dimensi	Atribut	Skala Pengukuran	Item Pertanyaan
Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)	1. Merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website/url</i> 2. Cara penggunaan <i>website</i> mudah dimengerti 3. Mudah untuk bernavigasi dalam <i>website/googling</i> 4. Desain tampilan <i>website</i> menarik 5. Mudah untuk untuk mempelajari cara pengoperasian <i>website</i> 6. Pengoperasian <i>website</i> cukup jelas 7. Menemukan pengalaman baru yang menyenangkan 8. <i>Website</i> memiliki data yang kompeten	Likert	1-8
Dimensi Informasi (<i>Information Quality</i>)	9. <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat 10. <i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya	Likert	9-18

	11. <i>Website</i> menyediakan informasi yang cukup update 12. <i>Website</i> menyajikan informasi yang cukup akurat 13. <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan 14. <i>Website</i> menyajikan informasi yang terkait dengan fungsinya 15. <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti 16. <i>Website</i> memberikan informasi pada tingkatan yang tepat dan terperinci 17. <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai 18. Informasi di <i>website</i> sudah dikemas dengan tampilan yang sesuai dengan jenis informasinya		
Dimensi Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	19. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik 20. Merasa aman untuk melakukan transaksi 21. <i>Website</i> dapat mendukung terbentuknya komunitas sesama pengguna <i>website</i> 22. <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang 23. Informasi pribadi tetap terjaga saat menggunakan <i>website</i> 24. Layanan yang didapat melalui <i>website</i> sudah sesuai dengan yang dijanjikan 25. <i>Website</i> dapat dipercaya 26. <i>Website</i> memperhatikan kebutuhan emosional dari masing-masing penggunanya	Likert	19-26

Hipotesis Penelitiannya yaitu :

- [H1]: Terdapat perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengunjung *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang pada dimensi kegunaan (*usability*).
- [H2]: Terdapat perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengunjung *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang pada dimensi kualitas informasi (*information quality*).
- [H3]: Terdapat perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengunjung *website* SIAP Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang pada dimensi kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*).

2. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua pengunjung *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang yang sudah terdaftar diantaranya pendidik/tenaga kependidikan yang sudah mempunyai NUPTK dan Peg ID serta orang tua/siswa yang diberikan akses untuk masuk dengan menggunakan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN).

Teknik sampling yang dipilih untuk menentukan siapa saja yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah teknik *Acidental Sampling*. Untuk menentukan ukuran sampel dengan populasi yang tidak diketahui menggunakan rumus $n = \frac{N}{1+N.e^2}$ Dari rumus tersebut ditetapkan kepercayaan sebesar 95 % maka nilai $n = \frac{N}{1+N.e^2}$ dengan margin erornya 10 % maka didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden.

3. Perancangan kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan indikator-indikator pada setiap dimensi yang digunakan pada metode WebQual 4.0, untuk mengukur kualitas layanan *website* SIAP Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang berdasarkan persepsi dan ekspektasi pengguna. Setiap indikator yang ada akan mewakili satu pernyataan pada kuesioner. Item yang dipilih untuk indikator dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2002)

4. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner

Data responden dalam penelitian diperoleh melalui pengisian kuesioner yang telah disebar secara *offline* atau penyebaran fisik kepada responden

5. Pengolah Data

Alur dari penelitian akan bergantung dari hasil uji validitas dan reliabilitas. Jika instrument penelitian tidak valid dan reliabel maka dilakukan revisi instrumen. Data yang terkumpul akan diolah dalam teknik analisis uji beda *t* (*Paired Samples T Test*) untuk menganalisis hipotesis penelitian dan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut-atribut pengukuran kualitas layanan website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang yang paling membutuhkan perbaikan berdasarkan penilaian pengguna. Untuk melihat tingkat kualitas akan dilakukan analisis kesenjangan (*gap*) Untuk menentukan nilai

dari kesenjangan (*gap*) dapat dilakukan dengan melihat selisih antara *performance* dengan *importance*.

6. Analisis Hasil

Pada tahap analisis hasil menunjukkan hasil dari pengujian hipotesis-hipotesis penelitian. Analisis hasil akan menunjukkan perbedaan *performance dan importance* kualitas layanan *website* tiap dimensi WebQual 4.0 dan prioritas perbaikan layanan *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang berdasarkan dari diagram kartesius *Importance Performance Analysis*.

7. Rekomendasi

Penyusunan rekomendasi merupakan langkah terakhir dari penelitian yang diperoleh dari rangkuman jawaban dari seluruh rangkaian penelitian dan berguna sebagai bahan pertimbangan oleh Operator SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang. Rekomendasi ini dapat digunakan sebagai masukan kepada Pengelola website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang untuk strategi meningkatkan kualitas layanan website dalam rangka pengembangan website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

Dari penyebaran dan pengumpulan kuesioner, data yang telah diperoleh adalah sebanyak 96 responden. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis karakteristik responden yang ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Pengunjung Website

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	72	75.00
- Perempuan	24	25.00
Kelompok Umur		
- 15 – 24	19	20.00
- 25 – 34	47	49.00
- 35 – 44	21	22.00
- 45 – 54	9	9.00
Tingkat Pendidikan		
- SMA Sederajat	27	28.00
- Perguruan Tinggi/Akademi	69	72.00
Pekerjaan		
- PNS	41	43.00
- Wiraswasta	17	18.00
- Mahasiswa/Pelajar	35	36.00
- Lain-lain	3	3.00
Pendapatan Rata-rata per Bulan		
- Rp.1.000.000 – 2.000.000	19	20.00
- Rp.2.000.000 - 3.000.000	29	30.00
- Rp.3.000.000 – 4.000.000	42	44.00
- > Rp.4.000.000	6	6.00

2. Pengujian/Alat ukur

a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan uji *pearson correlation*, dimana

sebuah item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dalam penelitian ini jumlah sampel (N) yang digunakan untuk pengujian sebanyak 96 responden dengan tingkat signifikansi 0,05, maka nilai r_{tabel} didapat 0,361. Hasil pengujian validitas *performance* dan *importance* masing-masing website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang menunjukkan bahwa semua butir pernyataan memiliki nilai r_{hitung} diatas 0,361 maka semua pernyataan dalam penelitian dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan uji *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitasnya > 0.60 . Hasil pengujian reliabilitas *performance* dan *importance* masing-masing website SIAP menunjukkan bahwa semua butir pernyataan memiliki koefisien reliabel $> 0,60$, sehingga dapat

dinyatakan instrumen yang digunakan tersebut sudah reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan uji paired t-test. Pada pengujian paired t-test pengambilan keputusan didasarkan pada beberapa ketentuan sebagai berikut:

Jika probabilitas (sig.) $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak

Jika probabilitas (sig.) $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima

Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik uji beda t (*Paired Samples T Test*). Hasil analisis terhadap dimensi kualitas informasi (*information quality*) dan dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata antara persepsi aktual dan harapan ideal pada dua

dimensi tersebut. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi masing-masing yang sebesar 0,002 dan 0,039, atau nilai signifikansi dari dua dimensi tersebut kurang dari 0,05. Artinya, perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan pengunjung *website* terhadap kualitas pelayanan *website* adalah signifikan. Sementara itu, hasil yang berbeda ditunjukkan pada dimensi kegunaan (*usability*) yang mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,057 $> 0,05$ yang menunjukkan tidak ada perbedaan yang berarti antara persepsi aktual dan harapan ideal pengunjung *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang pada dimensi tersebut. Artinya pada dimensi kegunaan (*usability*) pelayanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang sudah dianggap baik kualitasnya oleh pengunjung *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

Secara rinci hasil uji hipotesis untuk website [SIAP Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Serang](#) ditampilkan dalam Tabel 3.

Dimensi		Mean	t hitung	Sig.	Ket.	
Kegunaan (Usability)	Persepsi	3,21	-0,102	-1,847	0,107	TIDAK BEDA
	Harapan	3,31				
Kualitas Informasi (Information Quality)	Persepsi	3,34	-0,136	-4,168	0,002	BEDA NYATA
	Harapan	3,48				
Kualitas Layanan (Service Interaction Quality)	Persepsi	3,07	-0,106	-2,535	0,039	BEDA NYATA
	Harapan	3,18				

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

d. Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil penelitian, dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian dan rata-rata persepsi dan tingkat kepentingan atribut menurut pengunjung *website*. Tingkat kesesuaian (TK) adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan dikali 100%. Sedangkan rata-rata persepsi dan harapan dihasilkan dari total skor dibagi jumlah sampel. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan rata-rata persepsi dan harapan untuk dimensi kegunaan (*usability*) dapat dilihat pada Tabel 4.

Berikut ini hasil perhitungan tingkat kesenjangan dan rata-rata *performance* dan *importance* pada masing-masing dimensi :

1. Dimensi Kegunaan (*usability*)

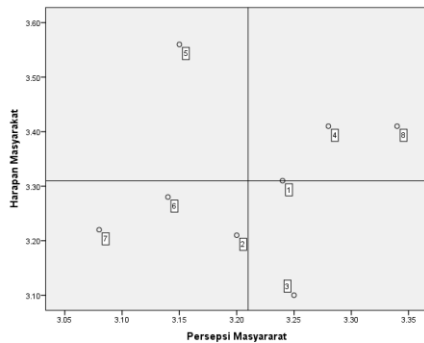
Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Rata-rata Persepsi dan Harapan Dimensi Kegunaan

Berdasarkan Tabel 4. dimensi kegunaan (*usability*) memiliki kesesuaian sebesar 97,04%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan

Atribut	Persepsi (Xi)		Harapan (Yi)		(%) Tki
	Total Skor	Mean	Total Skor	Mean	
(1)	311	3.24	318	3.31	97.80
(2)	307	3.20	308	3.21	99.68
(3)	312	3.25	298	3.10	104.70
(4)	315	3.28	327	3.41	96.33
(5)	302	3.15	342	3.56	88.30
(6)	301	3.14	315	3.28	95.56
(7)	296	3.08	309	3.22	95.79
(8)	321	3.34	327	3.41	98.17
Rata-rata	Xi =	3,21	Yi =	3,31	97.04

website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang cukup berhasil pada aspek kegunaan (*usability*). Dilihat dari table 4 berikut ini

persebaran tiap indicator pada kuadran IPA



Gambar 4. Diagram Kartesius Dimensi Kegunaan

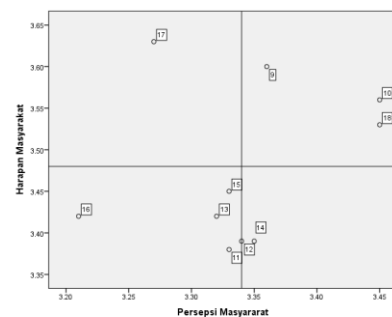
Berdasarkan gambar 4 kuadran IPA indikator yang menjadi prioritas adalah item no. 5

2. Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality)

Tabel 5. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Rata-rata Persepsi dan Harapan Dimensi Kualitas Informasi

Atribut	Persepsi (X_i)		Harapan (Y_i)		($\%$) T_{ki}
	Total Skor	Mean	Total Skor	Mean	
(9)	323	3.36	346	3.60	93.35
(10)	331	3.45	342	3.56	96.78
(11)	320	3.33	324	3.38	98.77
(12)	321	3.34	325	3.39	98.77
(13)	319	3.32	328	3.42	97.26
(14)	322	3.35	325	3.39	99.08
(15)	320	3.33	331	3.45	96.68
(16)	308	3.21	328	3.42	93.90
(17)	314	3.27	348	3.63	90.23
(18)	331	3.45	339	3.53	97.64
Rata-rata	$X_i =$	3,34	$Y_i =$	3,48	96.25

Berdasarkan Tabel 5, dimensi kualitas informasi (*information quality*) memiliki tingkat kesesuaian sebesar 96,25%. Tingkat kesesuaian tertinggi ada pada atribut (14) *website* SIAP menyajikan informasi yang terkait dengan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, yaitu sebesar 99,08%, sedangkan tingkat kesesuaian terendah ada pada atribut (17) Menurut saya, *website* SIAP menyajikan informasi dalam format yang sesuai, yakni sebesar 90,23%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa akurasi informasi *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang masih lebih perlu ditingkatkan dibanding atribut yang lain. Dilihat dari table 5 berikut ini persebaran tiap indikator pada kuadran IPA



Gambar 5. Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Informasi

Berdasarkan gambar 5 kuadran IPA indicator yang menjadi prioritas adalah item no 17.

3. Dimensi Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)

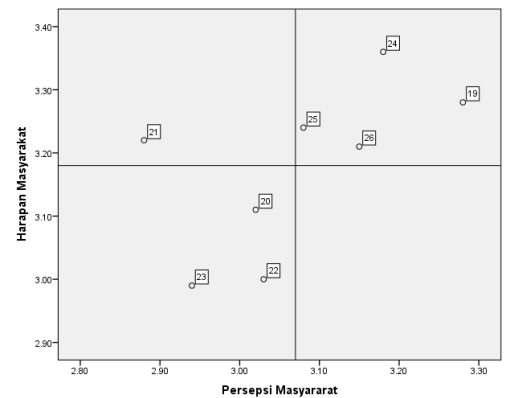
Tabel 6. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Rata-rata

Persepsi dan Harapan Dimensi Kualitas Interaksi Layanan

Atribut	Persepsi (X_i)		Harapan (Y_i)		Tki (%)
	Total Skor	Mean	Total Skor	Mean	
(19)	315	3.28	315	3.28	100.00
(20)	290	3.02	299	3.11	96.99
(21)	276	2.88	309	3.22	89.32
(22)	291	3.03	288	3.00	101.04
(23)	282	2.94	287	2.99	98.26
(24)	305	3.18	323	3.36	94.43
(25)	296	3.08	311	3.24	95.18
(26)	302	3.15	308	3.21	98.05
Rata-rata	$X_i =$	3,07	$Y_i =$	3,18	96,66

Berdasarkan Tabel 6, dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) adalah dimensi yang memiliki kesesuaian sebesar 96,66%. Tingkat kesesuaian sudah ada yang mencapai 100% yaitu atribut (19) *website* SIAP memiliki reputasi yang baik

bahkan ada pada atribut (22) *website* SIAP memudahkan saya berkomunikasi dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang, lebih dari perkiraan yaitu sebesar 101.04%. Sementara itu, tingkat kesesuaian pada atribut (21) *website* SIAP dapat mendukung terbentuknya komunitas sesama pengguna *website* SIAP, menjadi yang terendah yaitu sebesar 89,32%. Dilihat dari table 6 berikut ini persebaran tiap indicator pada kuadran IPA



Gambar 6. Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Informasi

Berdasarkan gambar 6 kuadran IPA indicator yang menjadi prioritas adalah item no 21.

- e. Rekomendasi untuk pengembangan website SIAP

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang

Rekomendasi diambil dari hasil analisis hipotesis dan importance performance analysis, serta kritik dan saran yang telah diisi oleh responden pada kuesioner. Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang adalah sebagai berikut pada setiap dimensinya.

1.1. Kuadran I

Atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah yang dianggap penting oleh pengunjung *website* pengguna namun kinerjanya rendah (prioritas utama) sehingga perlu segera ditingkatkan yaitu sebagai berikut :

(5) merasa mudah untuk mempelajari cara pengoperasian website SIAP;

(17) *website* SIAP menyajikan informasi

dalam format yang sesuai;

(21) *website* SIAP dapat mendukung terbentuknya komunitas sesama pengguna website SIAP;

Oleh karena itu, ke-tiga (3) atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh pengelola *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

1.2. Kuadran II

Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah atribut yang dianggap penting oleh pengunjung *website* dan kinerjanya sudah baik berdasarkan persepsi pengunjung *website*, yaitu sebagai berikut :

(4) merasa tertarik menggunakan website SIAP karena informasi yang tersedia di sana;

- (8) *website* SIAP memiliki data yang kompeten;
- (9) *website* SIAP sudah menyediakan informasi yang akurat;
- (10) *website* SIAP memberikan informasi yang dapat dipercaya;
- (18) informasi di *website* SIAP sudah dikemas dengan tampilan yang sesuai dengan jenis informasinya;
- (19) *website* SIAP memiliki reputasi yang baik;
- (24) layanan yang didapat melalui Website SIAP sudah sesuai dengan yang dijanjikan memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang;
- (25) *website* SIAP dapat dipercaya.
- (26) *website* SIAP memperhatikan kebutuhan emosional

dari masing-masing penggunaanya

Oleh karena itu, kesembilan (9) atribut tersebut harus dipertahankan oleh pengelola *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang

1.3. Kuadran III

Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah atribut yang dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan kinerjanya juga tidak baik yaitu sebagai berikut :

- (2) merasa pengoperasian *website* SIAP cukup jelas;
- (6) desain tampilan *website* SIAP cukup menarik;
- (7) menemukan pengalaman baru yang menyenangkan yang hanya ada di *website*;
- (11) data yang tersedia di *website* SIAP sudah cukup update;

(13) *website* SIAP menyediakan informasi yang relevan;

(15) *website* SIAP menyediakan informasi yang mudah dimengerti memberikan informasi pada tingkatan yang tepat dan terperinci;

(16) informasi yang disediakan *website* SIAP cukup detail;

(20) merasa aman saat menggunakan *website* SIAP;

(22) *website* SIAP memudahkan saya berkomunikasi dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang;

(23) merasa informasi pribadi saya terjaga saat menggunakan *website* SIAP;

Dengan demikian keseluruhan (10) atribut tersebut dapat diabaikan oleh pengelola *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota

Serang karena dianggap kurang penting oleh pengunjung.

1.4. Kuadran IV

Atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh pengunjung *website* namun kinerjanya berlebihan yaitu :

(1) merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website* SIAP;

(3) cara penggunaan *website* SIAP mudah dimengerti;

(12) data yang disajikan dalam *website* SIAP cukup akuntabel;

(14) *website* SIAP menyajikan informasi yang terkait dengan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;

Dengan demikian atribut tersebut dianggap terlalu berlebihan oleh pengunjung *website*

sehingga pengelola *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang perlu mengalokasikan sumber daya untuk difokuskan kepada prioritas utama yakni kuadran I

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance Performance Analysis (IPA) maka dapat diambil kesimpulan bahwa, bahwa kualitas pelayanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung *website*. Hal ini terbukti dari adanya perbedaan mean antara persepsi aktual dengan harapan ideal pengunjung *website* SIAP terhadap dimensi kualitas informasi (*information quality*) dan dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) yang bernilai signifikansi 0,002 dan 0,039 (lebih kecil daripada 0,05). Sementara itu, pada dimensi kegunaan (*usability*) menunjukkan tidak ada perbedaan yang berarti antara persepsi aktual dan harapan ideal

pengunjung *website* dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,107 (lebih besar daripada 0,05). Artinya, pada dimensi kegunaan pelayanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang sudah dianggap baik kualitasnya oleh pengunjung *website* SIAP, semua gap bernilai negatif, dimana persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan pengunjung *website*. Gap paling kecil terletak pada dimensi kegunaan (*usability*) dengan nilai selisih rata-rata sebesar -0,102 yang mengindikasikan bahwa layanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang cukup berhasil pada dimensi tersebut. Gap paling besar terletak pada dimensi kualitas informasi (*information quality*) dengan nilai selisih rata-rata sebesar -0,136 yang mengindikasikan bahwa layanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang belum memenuhi harapan ideal pengunjung *website* terutama dari kualitas informasi (*information quality*).

Rekomendasi yang harus dilakukan oleh pengelola website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang untuk mempunyai staf/tenaga khusus yang bertugas mengelola *website* yang tidak dibebani oleh pekerjaan lain di luar pengelolaan *website*. Dengan pengelolaan yang fokus, diharapkan kualitas *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota

Serang dapat memenuhi harapan pengunjung khususnya pada kualitas informasi (*information quality*). Selain itu dengan memperbaiki kualitas informasi terutama untuk atribut yang termasuk ke dalam prioritas untuk diperbaiki (kuadran I) agar segera untuk dilakukan, salah satunya dengan cara merancang/membuat bentuk penyajian data/ informasi dengan format yang mudah untuk dipahami dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pengunjung layanan *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang. Dan juga Pengelola *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang dapat mengupayakan adanya fitur *live chat* sebagai upaya peningkatan kualitas interaksi layanan *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang. Dengan adanya fitur *live chat*, keluhan dan kebutuhan pengunjung *website* SIAP diharapkan dapat tertangani dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Gregorius. 2000. *Membuat Homepage Interaktif Dengan CGI/Perl*. Jakarta: PT. Elex Media Koputindo.
- Amirah Al Baiti, Suprpto, Aditya Rachmadi. 2017. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. Malang: Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 1, No. 9, Juni 2017, hlm. 885-892.
- Arif Masthori, Hanung Adi Nugroho, Ridi Ferdiana. 2016. *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Kabupaten Sleman Menggunakan Metode Webqual Modifikasi*. Jogjakarta: Universitas Gajah Mada.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2000. *WebQual: An Exploration of Web-Site Quality*. Industrial Management & Data Systems.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2002. *WebQual: An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. Industrial Management & Data Systems.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2003. *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Management & Data Systems.
- Guruansyah, Eko Nugroho, B.J. Istiti Kandarina. 2016. *Kepuasan pengguna website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jogjakarta: Universitas Gajah Mada.
- Hyejeong, Kim and Linda S. Niehm. 2009. *The Impact of Website Quality On*

- Information Quality, Value, and Loyalty Intentions In Apparel Retailing*. Journal Of Interactive Marketing.
- Hakim, Lukmanul dan Uus Musalini. 2004. *Cara Cerdas Menguasai Layout, Desain dan Aplikasi Web*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Healey, Joseph F.. 2002. *Statistics. 6th ed.* Belmont: Wadsworth/thomson Learning.
- Indrajit, Eko dan Richardus Djokopranoto. 2002. *Konsep Manajemen Supply Chain*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management (13th Edition)*. Prentice Hall International.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Martinez, C.L. 2003. *Evaluation report: tools cluster networking meeting 1*. Center Point Institute, Inc, Arizona.
- Pandu Brilian. 2017. *Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analisis*. Semarang: Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Cetakan Kedua*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Novandy, Riwan. 2009. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Gregorius, C. 2011. *Website Dinas Pendidikan dan Service, Quality & Satisfaction, Kebudayaan Kota Serang: Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset. <http://akun.siap-online.com/>