

Analisis Kualitas Website PPID UIN Raden Fatah Palembang dengan Metode Webqual 4.0

Ocka Romeo

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Sumatera Selatan, Indonesia
Email: ockaromeo21@gmail.com

Abstract

The development of online educational facilities through the PPID (Documentation Information Management Officer) website platform is currently very important to support learning activities at the University. The purpose of creating a university PPID website is to provide convenience to employees and students. Evaluation of website effectiveness needs to be done to assess the extent of user satisfaction with the PPID platform of Raden Fatah State Islamic University Palembang. This study aims to analyze and identify the level of user satisfaction using the Webqual 4.0 method. Webqual is an approach used to measure website quality based on the views of end users. The variables evaluated include usability, information quality, interaction service, and user satisfaction. A questionnaire consisting of 23 questions was used in this study, divided into four dimensions according to the Webqual 4.0 variables. The results of data collection and analysis show that the four Webqual variables, namely usability, information quality, service interaction, and user satisfaction on the PPID website of Raden Fatah State Islamic University, can be considered quite high. The level of user satisfaction can be categorized in good criteria.

Keywords: Students, WebsiteQuality, Webqual 4.0

Abstraksi

Pengembangan layanan pendidikan melalui platform website PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi) saat ini menjadi aspek yang sangat penting untuk mendukung kegiatan pembelajaran di lingkungan Universitas. Pembuatan website PPID universitas memiliki tujuan utama, yaitu memberikan kemudahan akses kepada pegawai dan mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas website perlu dilakukan guna mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap platform PPID Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dan identifikasi tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. Pendekatan Webqual digunakan sebagai alat pengukuran kualitas website berdasarkan pandangan pengguna akhir. Variabel yang dievaluasi melibatkan kegunaan (usability), kualitas informasi (information), interaksi layanan (interaction service), dan kepuasan pengguna (user satisfaction). Kuesioner yang terdiri dari 23 pertanyaan digunakan dalam penelitian ini, dengan pembagian dalam empat dimensi sesuai variabel Webqual 4.0. Hasil pengumpulan dan analisis data menunjukkan bahwa keempat variabel Webqual, yakni kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan, dan kepuasan pengguna pada website PPID Universitas Islam Negeri Raden Fatah, dapat dianggap memiliki tingkat yang cukup tinggi. Tingkat kepuasan pengguna dapat dikategorikan sebagai baik.

Kata Kunci: Kualitas Website, Mahasiswa, Webqual 4.0

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini memberikan dampak positif pada sektor pendidikan, khususnya melalui pemanfaatan *website* dalam proses pembelajaran. Sebagai kumpulan halaman situs atau *webpage*, *website* menjadi sumber informasi beragam dalam format seperti gambar, teks, audio, atau animasi yang diakses melalui internet [1]. Salah satu metode yang diterapkan untuk mengevaluasi kualitas suatu situs web, seperti dalam penelitian ini, adalah menggunakan metode *Webqual*. *Webqual* telah mengalami perkembangan sejak tahun 1998 dan terus berkembang hingga mencapai versi terbaru, yaitu *Webqual 4.0*. Pendekatan ini merupakan evolusi dari *ServQual* yang umumnya digunakan untuk menilai kualitas layanan. *Webqual 4.0*, sebagai alat pengukuran kualitas *website*, dibangun berdasarkan empat variabel utama, termasuk kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan [2].

PPID, singkatan dari "Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi," merujuk pada unit atau bagian dalam suatu instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi dan dokumentasi. PPID memiliki peran utama dalam memastikan ketersediaan informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas. Dalam konteks hukum Indonesia, PPID diatur oleh Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tugas pokok PPID melibatkan pelayanan informasi publik kepada masyarakat, termasuk memberikan akses terhadap dokumen-dokumen atau informasi yang dimiliki oleh instansi pemerintahan. PPID juga memiliki tanggung jawab untuk merinci informasi yang wajib diumumkan, prosedur permohonan informasi, serta memastikan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Di era digital yang terus berkembang, *website* telah menjadi salah satu alat komunikasi utama bagi organisasi dan institusi di seluruh dunia. Perguruan tinggi, seperti Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, semakin mengandalkan *website* sebagai sarana berkomunikasi, memberikan informasi, dan berinteraksi dengan masyarakat. *Website* menjadi jendela utama yang menghubungkan institusi dengan dunia luar, termasuk calon mahasiswa, mahasiswa aktif, dosen, peneliti, alumni, dan masyarakat umum. Oleh karena itu, penting bagi institusi seperti Universitas Raden Fatah Palembang untuk memastikan bahwa kualitas *website* mereka memenuhi standar tertentu. Kualitas *website* tidak hanya memengaruhi citra dan reputasi institusi, tetapi juga pengalaman pengguna yang mengaksesnya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2018 menetapkan bahwa setiap institusi publik harus memiliki dan mengelola situs web yang efisien, informatif, dan responsif. Dalam upaya mengukur dan meningkatkan kualitas *website* PPID Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, penelitian ini akan menggunakan metode *Webqual 4.0*. Metode ini telah terbukti sebagai kerangka kerja yang efektif untuk menganalisis kualitas *website* dari berbagai aspek,

termasuk desain, konten, fungsionalitas, dan interaktivitas. Pengukuran kualitas *website* berdasarkan pandangan pengguna akhir dapat dilakukan melalui metode *Website Quality*. *Webqual* sendiri merupakan perkembangan dari *ServQual* yang umumnya digunakan untuk menilai kualitas layanan. Kelayakan suatu *website* sebagai media yang bermanfaat juga dapat diidentifikasi melalui pengukuran menggunakan metode *Webqual* [3].

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan akses kepada masyarakat terhadap informasi publik, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelayanan Informasi Publik. PPID UIN Raden Fatah Palembang, sebagai bagian integral dari institusi ini, memiliki peran penting dalam memastikan bahwa informasi publik dapat diakses dengan mudah dan transparan melalui *website* mereka. Oleh karena itu, penentuan kualitas *website* melalui pengukuran menggunakan metode *Webqual* menjadi suatu keharusan[4][5].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap kualitas *website* PPID UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode *Webqual 4.0*. Hasil analisis diharapkan memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana *website* ini memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Penelitian ini tidak hanya akan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan *website* tersebut, tetapi juga memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan dan peningkatan. Implikasi dari penelitian ini sangat signifikan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan informasi publik yang disediakan oleh PPID Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Bagi akademisi, pengelola *website*, atau pihak berkepentingan lainnya, pemahaman tentang kualitas *website* ini akan menjadi dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam upaya menyediakan informasi publik yang lebih baik dan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Pengumpulan Data

Penelitian ini mengikuti langkah-langkah yang diadopsi dari model penelitian Creswell [6]. Proses tersebut melibatkan serangkaian tahapan, yakni:

a. Kuesioner

Untuk mengevaluasi nilai layanan pada situs web, penelitian menggunakan kuesioner atau angket yang disebar melalui platform Google Form. Para responden diberikan waktu satu minggu untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 23 pertanyaan terkait dengan empat dimensi.

b. Observasi

Peneliti melakukan observasi melalui layanan *website* PPID Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Observasi dilakukan dengan tujuan memahami langsung pengalaman pengguna saat menggunakan situs web tersebut.

c. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan sebagai eksplorasi terhadap teori dan referensi yang relevan. Tujuan dari studi literatur adalah mengumpulkan teori yang dapat diterapkan untuk mencapai tujuan penelitian.

2.2. Metode Analisis Data

2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan apakah suatu kuesioner benar-benar dapat mengukur dimensi yang diinginkan [7]. Proses ini juga membantu menggambarkan hubungan antara data dan situasi aktual, sehingga data tersebut dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya. Validitas data dapat dianggap baik jika nilai R hitung melebihi nilai R tabel [8].

Di sisi lain, uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi dan stabilitas data yang diperoleh [9]. Uji ini membantu memastikan bahwa instrumen, seperti kuesioner, dapat digunakan oleh responden yang sama berkali-kali dan tetap menghasilkan data yang konsisten. Oleh karena itu, reliabilitas instrumen mencerminkan tingkat konsistensi. Disarankan untuk melakukan uji reliabilitas dan validitas sebelum memulai proses pengumpulan data. Dalam menganalisis data, metode analisis deskriptif digunakan karena tujuannya adalah untuk menggambarkan atau menampilkan informasi tanpa upaya untuk menggeneralisasi [10].

2.2.2. Skala Likert

Penggunaan Skala Likert digunakan untuk mengevaluasi pandangan, sikap, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dalam pelaksanaannya, responden memberikan penilaian pada setiap opsi jawaban, yang kemudian memerlukan penjelasan dan dukungan terhadap pernyataan jawaban yang diberikan. Dengan memanfaatkan skala Likert, variabel yang akan diukur diurai menjadi indikator variabel dan dijadikan dasar untuk menyusun item instrumen, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan Google Form untuk menyebarkan pernyataan yang terdiri dari 23 item dengan skala penilaian berjenjang lima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam perancangan kuesioner untuk *Website* PPID Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, langkah-langkah mencakup penetapan pertanyaan terkait data responden dan pertanyaan yang merujuk pada indikator-indikator variabel penelitian. Kuesioner yang digunakan sesuai dengan kerangka Webqual 4.0, terdiri dari 23 pertanyaan yang terbagi ke dalam empat dimensi. Partisipasi dari 50 responden diambil, dan hasil reliabilitas pada Tabel 1 menunjukkan bahwa alat ukur yang diberikan dapat diandalkan. Dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,6, dapat disimpulkan bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

Tabel 1. Hasil Analisis Reliabilitas dan Validitas

Case Processing Summary

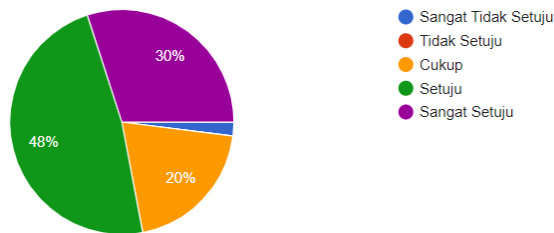
		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

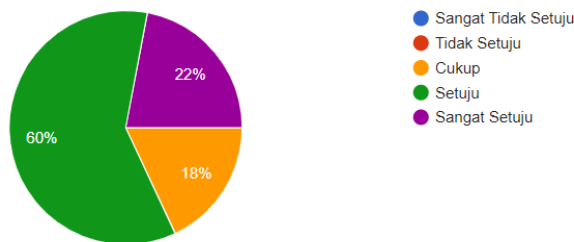
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	23

Dalam konteks Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), sebagian besar mahasiswa menilai bahwa tingkat kemanfaatan situs web tersebut cukup baik. Sekitar 10% dari responden menyatakan ke tidak setujuan yang signifikan, 48% menyatakan setuju, 30% menyatakan sangat setuju, dan 20% menyatakan cukup.



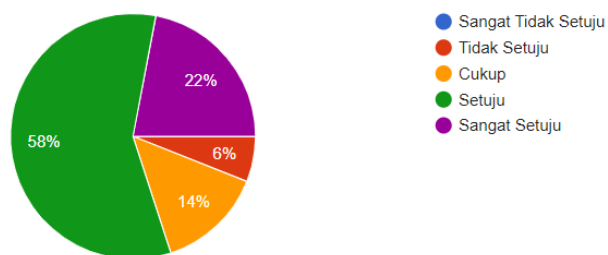
Gambar 1. Diagram Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

Dalam hal Kualitas Informasi (Informasi yang Diberikan), dari jawaban kuesioner dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa setuju dengan kualitas informasi yang ada di situs web. Rincinya adalah sekitar 22% responden sangat setuju, 60% setuju, dan 18% merasa cukup puas.



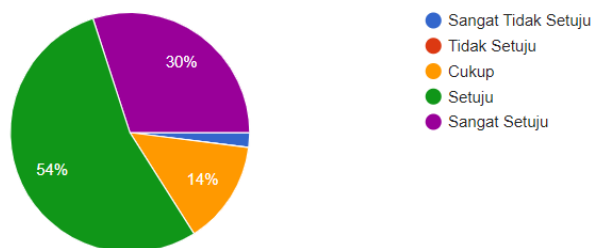
Gambar 2. Diagram Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dalam aspek Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), berdasarkan jawaban kuesioner, dapat dilihat bahwa mayoritas mahasiswa setuju dengan kualitas interaksi layanan yang diberikan oleh situs web. Secara rinci, sekitar 14% responden merasa cukup puas, 22% sangat setuju, 6% tidak setuju, dan 58% sangat setuju.



Gambar 3. Diagram Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Dalam hal Kualitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction Quality*), hasil respons terhadap kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan persetujuan terhadap kualitas kegunaan situs web. Dengan rincian lebih lanjut, sekitar 54% responden menyatakan setuju, 30% menyatakan sangat setuju, dan 14% menyatakan cukup.



Gambar 4. Diagram Kepuasan Pengguna (*Satisfaction Quality*)

Data yang terdapat dalam kuesioner yang berbentuk lembar kerja Excel telah dipindahkan ke dalam perangkat lunak SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). SPSS, yang banyak digunakan dalam berbagai bidang studi, terutama ilmu sosial, psikologi, ekonomi, dan disiplin ilmu sosial lainnya, membantu peneliti, analisis data, dan ilmuwan sosial dalam mengumpulkan, mengelola, menganalisis, dan memvisualisasikan data. Perangkat lunak ini menyediakan berbagai alat statistik, seperti uji hipotesis, analisis regresi, analisis varian, dan teknik statistik lainnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, data menunjukkan bahwa keempat aspek kualitas *website*, seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi dengan pelayanan, dinilai dengan tingkat evaluasi yang baik. Dengan demikian, pengguna dapat dianggap puas dengan layanan tersebut. Temuan ini memiliki dampak positif karena berkontribusi pada usaha mempertahankan layanan yang baik. Untuk tetap menarik minat pengguna, perlu terus melakukan inovasi, terutama dalam menyediakan informasi yang terus diperbarui untuk memenuhi kebutuhan layanan.

5. SARAN

Sebagai acuan utama dalam menggabungkan pendekatan *Webqual*, yang digunakan untuk menilai kualitas suatu situs web dalam penelitian ini, dengan metode lain untuk memahami secara menyeluruh. Membandingkan hasil penelitian dengan metode alternatif dapat menambah wawasan dari literatur dan mempermudah perbandingan dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, menggunakan data penelitian yang beragam dapat memberikan variasi yang lebih luas dalam perbandingan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Sastika, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website ecommerce Traveloka," *Semin. Nas. Teknol. Inf. Dan Komun.*, 2016.
- [2] A. Santoso, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance -Performance Analisis (IPA) Pada Situs Kaskus," 2015.
- [3] "Analisa kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)," 2013.
- [4] C. Irawan, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir.," 2012.
- [5] H. Puspasari and W. Puspita, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19," *J. Kesehat.*, p. 65, 2022.
- [6] J. W. Cresswell, "No Title Research design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed," 2010.
- [7] M. R. Zaen, "Analisis Pengaruh Kualitas, Kuantitas dan Ketepatan Waktu Ulasan Online pada Minat Beli Online Konsumen di E-Commerce Shopee Selama Pandemi Covid-19," *J. Ilm. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 1, pp. 217–224, 2022.
- [8] S. A. J. M and Erma, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues," *Gajah Putih J. Econ. Rev.*, vol. 3, pp. 76–88, 2021.
- [9] A. Taufik and A. F. Hadining, "Analisa Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Mobil Mitra Sejahtera," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, pp. 1367–1373, 2022.
- [10] D. A. Muhsin, Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung," *E-Proceeding Manag.*, pp. 18–19, 2017.