

Metode Webqual Pada Analisis Layanan Website PPBD Online Kabupaten Bekasi

Sari Hartini ^{1,*}

¹Teknik Informatika, STMIK Nusa Mandiri Jakarta Jl.Damai no.8 warung jati Barat (Marga Satwa) Jakarta-Selatan No.telpon (021)78839513 Fax 78839421; e-mail: sari.shi@bsi.ac.id

* Korespondensi: e-mail: sari.shi@bsi.ac.id

Diterima: 6 Oktober 2016 ; Review: 12 Oktober 2016; Disetujui: 18 Oktober 2016

Cara sitasi: Hartini S. 2016. Metode Webqual Pada Analisis Layanan Website PPBD Online Kabupaten Bekasi. Information System For Educators And Professionals. 1 (1): 35-41

Abstrak: SIAP PPDB Online, adalah sebuah sistem yang dirancang untuk melakukan otomatisasi seleksi penerimaan siswa baru (PSB), mulai dari proses pendaftaran, seleksi hingga pengumuman hasil seleksi, yang dilakukan secara online berbasis waktu nyata (realtime). Yang bertujuan Meningkatkan mutu layanan pendidikan, Menciptakan sistem penerimaan siswa baru yang terintegrasi, akurat dan transparan, Melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien, Menyediakan basis data sekolah yang akurat, Memberi fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat. Penggunaan PPBD online telah diberlakukan dalam beberapa waktu tahun kebelakang. Akan tetapi nyatanya masih banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa dibodohi. Hal ini disebabkan karena para Orang tua tidak mengerti dan merasa sulit dengan pelaksanaan PPDB sehingga membuat kekisruhan pada saat berlangsungnya. Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis terhadap kualitas layanan Website Siap PPBD Online dengan menggunakan metode webqual dan pengujian dengan uji validitas reliabilitas, analisis Paired Samples T Test, Analysis Importance Performance Analysis (IPA)

Kata kunci: ipa, model webqual, ppbd online

Abstract: READY PPDB Online, is a system designed to automate the selection of new admissions (PSB), starting from the registration process, the selection until the announcement of the result of the selection, which is done based online real-time (realtime). Which aims to improve the quality of educational services, creating new admissions system integrated, accurate and transparent, implement a new student with a more practical and efficient, provide a database of accurate school, Facilitate public access to information quickly, easily and accurately. The use of online PPBD have been enacted in some time years back. But in fact there are many people who complain and feel fooled. This is because the parents did not understand and find it difficult to PPDB implementation so as to make at the time of the muddle. This study tries to analyze the quality of service Website Ready PPBD WebQual Online using and testing the validity test reliability, analysis Paired Samples T Test, Analysis Importance Performance Analysis (IPA).

Keywords: ipa, ppbd online, webqual model

1. Pendahuluan

SIAP PPDB Online, adalah sebuah sistem yang dirancang untuk melakukan otomatisasi seleksi penerimaan siswa baru (PSB), mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil seleksi, yang dilakukan secara online dan berbasis waktu nyata (realtime). Yang bertujuan secara umum adalah untuk Meningkatkan mutu layanan pendidikan, Menciptakan sistem penerimaan siswa baru yang terintegrasi, akurat dan transparan, Melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien, menyediakan basis

data sekolah yang akurat, Memberi fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat. Sedangkan manfaat dan keuntungannya sendiri , Bagi Dinas Pendidikan dan Sekolah ,Memberikan akses yang luas kepada masyarakat,Singergitas data antara Dinas Pendidikan dan sekolah-sekolah dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru,Tersedianya sebuah basis data terintegrasi bagi Pihak Dinas Pendidikan maupun Pihak Sekolah, Efisiensi pembiayaan, Meningkatkan reputasi sekolah, Mengurangi resiko terjadinya KKN, Meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam penguasaan Teknologi Informasi. Sedangkan Bagi Siswa dan Orang Tua Siswa sendiri diharapkan dengan adanya sistem PPBD online dapat Mempermudah untuk mengikuti pendaftaran siswa baru, Mempermudah akses informasi penerimaan siswa baru, Mendapat fasilitas dan pelayanan memuaskan dari pihak sekolah dan dinas pendidikan,Meningkatkan ketertiban kemudahan dalam proses penerimaan siswa baru.

Penggunaan PPBD online telah diberlakukan dalam beberapa waktu tahun kebelakang. Akan tetapi nyatanya masih banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa dibodohi. Hal ini disebabkan karena para Orang tua tidak mengerti dan merasa sulit dengan pelaksanaan PPDB sehingga membuat kekisruhan pada saat berlangsungnya Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online dibeberapa kecamatan di kabupaten bekasi salah satunya adalah kecamatan tambun selatan.

Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis terhadap kualitas layanan Website Siap PPBD Online dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna website, dalam hal ini Pengguna . Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola website tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan website Siap PPBD Online khususnya Kabupaten Bekasi.

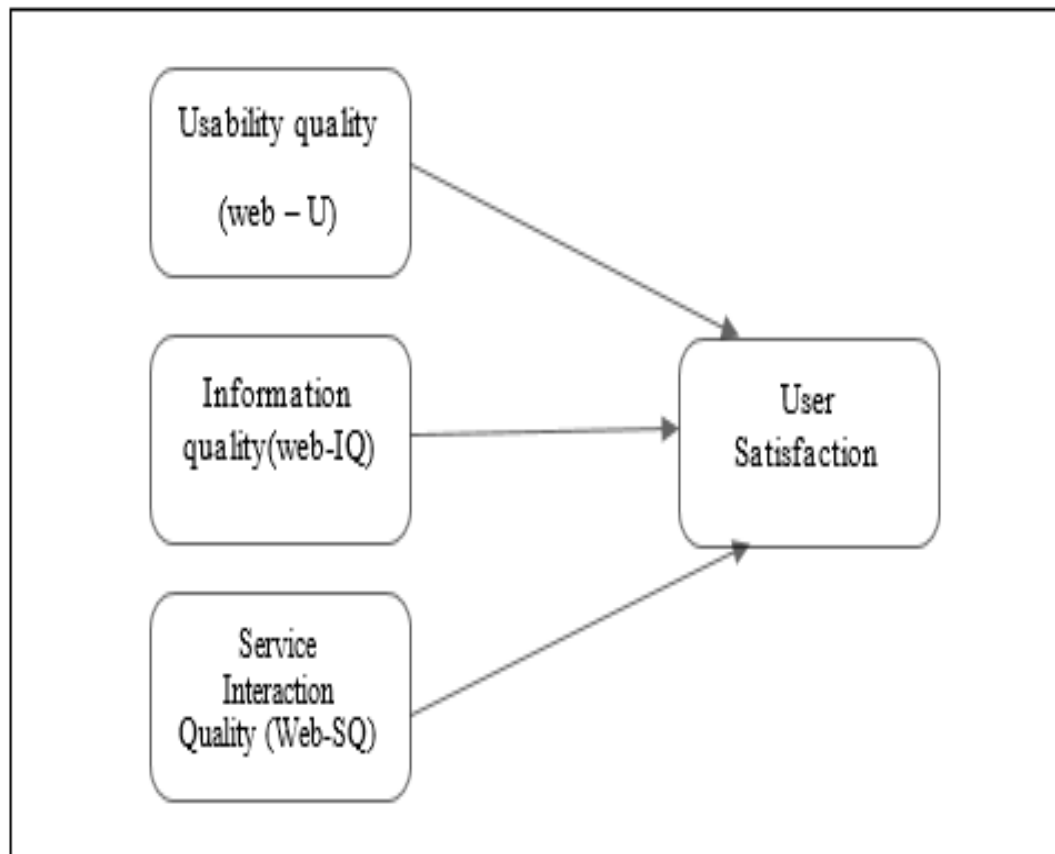
2. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei . Populasi pada penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa baru yang menggunakan Web PPBD online, sedang Untuk menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan, maka digunakan rumus Dikarenakan jumlah sampel yang tak terbatas dalam pemilihan sampel maka peneliti memakai teknik sample random sampling.

Teknik sample random sampling yaitu merupakan sistem pengambilan sampel secara acak dengan menggunakan undian atau tabel angka random. Apabila populasi tidak diketahui, menurut Hair (2010) merekomendasikan jumlah sampel minimal adalah 5 kali dari jumlah item pertanyaan yang terdapat dikuesioner. Total pertanyaan dalam penelitian ini adalah 16 pertanyaan, sehingga minimal ukuran sampel penelitian ini adalah $16 \times 5 = 80$ Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 80 responden. Model penelitian ini menggunakan model webqual 4.0.

Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi inti yang mewakili kualitas suatu website, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality (Barnes : 2002). Kualitas inti WebQual berasal dari dukungan dari berbagai literatur primer dan sekunder yang mengacu pada penelitian dari tiga bidang utama yaitu:

1. *Information Quality* berasal dari penelitian mengenai sistem informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan di bagian ini dibangun berdasarkan literatur yang berfokus pada kualitas informasi, data dan sistem.
2. *Service Interaction Quality* berasal dari penelitian mengenai kualitas layanan *marketing*, *e-commerce*, dan sistem informasi.



Gambar 1. Model Penelitian

3. *Usability* berasal dari penelitian dalam bidang *Human-Computer Interaction* (HCI) atau interaksi manusia dan komputer dan *web usability*

Indikator pada penelitian ini :

Tabel 1. Indikator

Variabel	indikator
Usability quality	U1 Pengguna dengan mudah dapat belajar menggunakan <i>website</i>
	U2 Interaksi pengguna dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti
	U3 <i>Website</i> mudah untuk dinavigasi
	U4 <i>Website</i> mudah untuk digunakan
	U5 <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
	U6 <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
Information quality	IQ7 <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat
	IQ8 <i>Website</i> menyediakan informasi tepat waktu
	IQ9 <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	IQ10 <i>Website</i> menyediakan informasi yang detail
	IQ11 <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat
Service Interaction Quality	SQ12 Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi
	SQ13 <i>Website</i> memberikan ruang untuk personalisasi
	SQ14 <i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas
	SQ15 <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan
	SQ16 Pengguna merasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai

Hipotesa Penelitian

- 1) H1 : *Usability* (Kegunaan) pada website PPBD Online berpengaruh positif langsung terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).
- 2) H2 : *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada website PPBD Online berpengaruh positif langsung terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).
- 3) H3 : *Service Quality* (Kualitas Layanan) pada website PPBD Online berpengaruh positif langsung terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini pengujian dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis *Paired Samples T Test* dan *Analysis Importance Performance Analysis* (IPA)

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum butir-butir pertanyaan diolah lebih lanjut (Saifudin : 2003):

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini untuk melihat apakah butir pernyataan kuesioner valid atau tidak

b. Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas agar data yang diambil benar-benar mengukur apa yang hendak diukur.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Hasil
Usability	U1	0,592	> 0,148	Semua valid dan reliabel
	U2	0,570	> 0,148	
	U3	0,627	> 0,148	
	U4	0,716	> 0,148	
	U5	0,680	> 0,148	
	U6	0,543	> 0,148	
Information quality	IQ7	0,714	> 0,148	Semua valid dan reliabel
	IQ8	0,683	> 0,148	
	IQ9	0,684	> 0,148	
	IQ10	0,705	> 0,148	
	IQ11	0,767	> 0,148	
Service Interaction / Interaction Quality	SQ12	0,660	> 0,148	Semua valid dan reliabel
	SQ13	0,592	> 0,148	
	SQ14	0,645	> 0,148	
	SQ15	0,783	> 0,148	
	SQ16	0,775	> 0,148	
Overall Impression	O17	0,720	> 0,148	Semua valid dan reliabel

Dari hasil analisis pada Tabel 2. *nilai Alpha Cronbach* adalah 0.932, nilai ini lebih besar dari pada yang dipersyaratkan yaitu 0.6. Dengan kata lain, instrumen masing-masing pertanyaan tersebut adalah *reliabel*.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Hasil
Usability	U1	0,674	> 0,148	Semua valid dan reliabel
	U2	0,643	> 0,148	
	U3	0,675	> 0,148	
	U4	0,588	> 0,148	
	U5	0,283	> 0,148	
	U6	0,585	> 0,148	
Information Quality	IQ7	0,709	> 0,148	Semua valid dan reliabel
	IQ8	0,746	> 0,148	
	IQ9	0,694	> 0,148	
	IQ10	0,731	> 0,148	
	IQ112	0,731	> 0,148	
Service Interaction / Interaction Quality	SQ12	0,626	> 0,148	Semua valid dan reliabel
	SQ13	0,645	> 0,148	
	SQ14	0,703	> 0,148	
	SQ15	0,699	> 0,148	
	SQ16	0,751	> 0,148	
Overall impression	O17	0,760	> 0,148	Semua valid dan reliabel

Dari hasil analisis pada Tabel 3 nilai *Alpha Cronbach* adalah 0.897, nilai ini lebih besar dari pada yang dipersyaratkan yaitu 0.6. Dengan kata lain, instrumen masing-masing pertanyaan tersebut adalah *reliabel*. Mengikuti tingkat reliabilitas maka hasil uji reliabilitas untuk *harapan situs perguruan tinggi* tersebut termasuk ke dalam kriteria "*Sangat Reliabel*"

2) Analisis Paired Samples t-Test

Pada penelitian ini akan menggunakan metode paired samples t-test untuk mengukur keterhubungan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap situs PPBD Online. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik uji beda *t* (*Paired Samples T Test*) [4]. Hasil analisis terhadap keseluruhan hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata antara persepsi aktual dan harapan ideal pada masing-masing dimensi. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan *website* PPBD online pada wilayah kabupaten bekasi adalah signifikan. Secara rinci hasil uji hipotesis ditampilkan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji beda T (Paired Samples T Test)

Dimensi		Mean	Mean Difference	Thitung	Sig.	Ket
Kualitas Informasi (<i>Information</i>)	Persepsi	24.94				
	Harapan	28.59	-3.643	-6.495	0.000	Beda Nyata
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	Persepsi	24.53				
	Harapan	28.27	-4.693	-8.476	0.000	Beda Nyata
Kegunaan (<i>Usability</i>)	Persepsi	20.69				
	Harapan	28.39	-3.693	-6.428	0.000	Beda Nyata

3) Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat importance (harapan) dan performance (persepsi), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat importance (harapan) dan performance (persepsi) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius. Terakhir adalah penjabaran tiap atribut ke dalam diagram kartesius.

Perhitungan tingkat kesesuaian (T_{ki}) dan nilai rata-rata persepsi (X_i) dan harapan (Y_i) dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan tingkat kesesuaian (T_{ki}) dan nilai rata-rata persepsi (X_i) dan harapan (Y_i)

Indikator	<i>Persepsi (x_i)</i>		<i>Harapan (y_i)</i>		<i>(%)</i>
	<i>Total Skor</i>	<i>Mean^a ($\bar{x}_i$)</i>	<i>Total Skor</i>	<i>Mean^b ($\bar{y}_i$)</i>	<i>T_{ki}</i>
Variable kegunaan (Usability)					
U1	414	2,96	563	4,02	73,53
U2	422	3,01	574	4,10	73,51
U3	424	3,03	574	4,10	73,86
U4	427	3,05	549	3,92	77,77
U5	429	3,06	542	3,87	79,15
U6	458	3,27	559	3,99	81,93
Rata-rata		X =3,06		Y=4,00	76,62
QI7	444	3,17	578	4,13	76,81
QI8	458	3,27	587	4,19	78,02
QI9	414	2,96	563	4,02	73,53
QI10	458	3,27	559	3,99	81,93
QI11	422	3,01	574	4,10	73,51
Rata-rata		X =3,13		Y=4,08	76,76
SQ12	475	3,39	590	4,21	80,50
SQ13	444	3,17	578	4,13	76,81
SQ14	482	3,44	566	4,04	85,51
SQ15	467	3,34	566	4,21	82,50
SQ16	521	3,72	543	3,88	95,94
Rata-rata		X =3,41		Y=4,09	84,25
Rata-rata keseluruhan		X =3,31		Y=4,04	79,21

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

^askala penilaian: 1 – sangat tidak setuju sampai 5 – sangat setuju

^bskala penilaian: 1 – sangat tidak penting sampai 5 – sangat penting

Berdasarkan Tabel 5, dimensi kualitas interaksi informasi (service interaction information) adalah dimensi yang memiliki kesesuaian paling tinggi dengan tingkat kesesuaian sebesar 84,25%, hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas interaksi informasi website PPBD Online cukup berhasil pada aspek kualitas interaksi informasi. Dimensi dengan tingkat kesesuaian paling rendah adalah dimensi usability (kegunaan) sebesar 76,62%, hal tersebut mengindikasikan bahwa kegunaan (usability) merupakan aspek yang paling perlu ditingkatkan oleh pihak manajemen pengelola website dalam meningkatkan kualitas layanan website PPBD Online mungkin dengan cara sosialisasi penggunaan PPBD Online kepada pengguna khususnya pengguna yang terdapat pada kabupaten bekasi. Secara keseluruhan, besarnya harapan pengguna yang telah dipenuhi adalah sebesar 79,21%, dan sebesar 20,79% belum terpenuhi.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan *website* PPBD ONLINE belum sesuai dengan harapan Pengguna pada kabupaten bekasi. Hal ini terbukti dari adanya perbedaan rata-rata antara persepsi aktual dengan harapan ideal pengguna terhadap masing-masing dimensi *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua *gap* bernilai negatif, dimana persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan pengguna. *Gap* paling kecil terletak pada dimensi kualitas interaksi layanan yang mengindikasikan bahwa layanan *website* PPBD ONLINE cukup berhasil pada kualitas interaksi layanan. *Gap* paling besar terletak pada dimensi Usability yang mengindikasikan bahwa layanan *website* PPBD ONLINE yang belum memenuhi harapan ideal Pengguna pada kabupaten bekasi terutama dari kegunaan (*usability*).

Pengelola *website* perlu untuk mempertahankan prestasi yang telah dicapai, dalam hal ini kualitas interaksi layanan *website* yang pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan Pengguna. Kualitas interaksi layanan *website* dalam pelaksanaannya layanan dianggap memiliki kinerja yang baik tetapi dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna. Dalam situasi ini, pengelola *website* perlu mengalokasikan lebih banyak sumber daya untuk mengelola kualitas informasi pengguna dan juga kegunaan karena dianggap memiliki kinerja yang rendah

Referensi

- Saifudin A. 2003. Reliabilitas dan Validitas. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Barnes SJ, Vidgen RT. 2002. An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp. 114-127.
- Hair JF Jr, et al. 2010. "Multivariate Data Analysis With Reading". 4rd Edition. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.
- Winarti , Munggaran LC. Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0 (<http://ejournal.gunadarma.ac.id/files/journals/9/articles/1102/public/1102-2949-1-PB.pdf>)
- Arifin SR, Nugroho E, Hantono BS. Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi (TEKNOMATIKA Vol. 8, No. 1, JULI 2015 ISSN: 1979-7656)
- <http://news.liputan6.com/read/2542159/ppdb-online-di-bekasi-bermasalah-orangtua-murid-protes> (Orangtua murid saat mendatangi kantor Disdik Kota Bekasi. (Liputan6.com/Fernando Putra)
- <https://siap-ppdb.com/>