

# Evaluasi Kualitas Website SMA dan SMK Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0

Rosita Diana<sup>1</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>

Address: Universitas Bina Darma/Program Pascasarjana, Magister Teknik Informatika, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: rositadiana0011@gmail.com<sup>1</sup>, tata.sutabri@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

## Abstrak

Website sudah menjadi bagian penting dalam hal pelayanan bagi sebuah instansi pemerintah. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sebuah website perlu diukur kualitasnya agar bisa menjadi evaluasi bagi pengelola website. Dalam proses evaluasi ini penulis menggunakan metode webqual dan panduan penyelenggaraan website dari pemerintah. Dalam proses analisis data peneliti menyebarkan kuesioner menggunakan metode purposive sampling, dan jumlah responden sebanyak 60 orang, dengan analisisnya meliputi pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Selanjutnya data kuesioner diolah sesuai sebaran responden yang hasilnya website SMK Negeri 1 OKU mendapat respon baik dari responden dengan tingkat persentase 54,1%. Kemudian website diukur sesuai dengan Panduan Pemerintah dengan hasil website SMK Negeri 3 OKU muncul dengan persentase tertinggi tingkat kesesuaiannya yakni 59%.

**Kata kunci** – Website, Webqual, Usability

## Abstract

*The website has become an important part of government matters for government agencies. To find out the level of satisfaction of website users need to be considered in order to be an assessment for website managers. In this evaluation process the writer uses the webqual method and guidelines for administering a web site from the government. In the process of data analysis, researchers invited a questionnaire using the purposive sampling method, and the number of respondents was 60 people, with the analysis completing the validity and reliability testing. Furthermore, the questionnaire data was processed according to the distribution of respondents produced by the OKU SMK Negeri 1 website received a good response from respondents with a yield rate of 54,1%. Then the website that is in accordance with the Government Guidelines with the SMK Negeri 3 OKU website results with a percentage of conformity level of 59%.*

**Keywords** – Website, Webqual, Usability

## 1. Latar Belakang

Keterbukaan Informasi Publik kini menjadi kewajiban sekaligus tolak ukur transparansi pemerintahan. Setiap Badan Publik, khususnya instansi pemerintahan wajib memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini sesuai dengan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yakni untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi setiap manusia. [1].

Untuk mendorong terwujudnya pelayanan keterbukaan informasi kepada publik pemerintah menekankan adanya transformasi digital dengan memanfaatkan teknologi. Transformasi digital ini diwujudkan dalam bentuk penyediaan situs web (website). Hal ini karena dunia digital telah dikenal luas oleh masyarakat dan mudah diakses.

Memiliki website pada era informasi dan teknologi saat ini merupakan suatu proses yang mendorong masyarakat untuk lebih maju serta bertindak efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan yang begitu

kompeten, hal ini membuat teknologi yang semakin inovatif menjadi kebutuhan yang sangat penting, beberapa pandangan kehidupan masyarakat didorong untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik itu dari sektor keamanan, hukum, ekonomi, pendidikan, sosial, politik, serta dalam bidang pemerintahan[2]. Di era informasi dan teknologi, kegunaan website menjadi hal yang sangat penting dan mendesak demi percepatan kemajuan pelayanan informasi bagi masyarakat, banyak hal-hal positif yang didapatkan dari adanya website yang dimiliki oleh suatu instansi dan lembaga-lembaga pemerintahan yang mesti didukung oleh adanya kemampuan sumber daya manusia yang berkualitas[3].

Peran layanan dalam sebuah website sudah menjadi sebuah kebutuhan bagi sebuah instansi, terlebih instansi pemerintah yang banyak informasinya ditujukan kepada masyarakat luas, karena pemerintah diharapkan mampu lebih transparan dalam memberikan informasi dan dokumentasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Pada level pemerintahan terendah seperti desapun diharuskan untuk mengembangkan potensi yang ada diwilayahnya dengan mempublikasikan secara online melalui website[4].

Namun masih ada instansi pendidikan yang belum mengimplementasikannya. Masih ditemui beberapa laman dibuat seadanya sehingga laman/website hanya sebatas asal jadi dan kurangnya pengelolaan ditahap selanjutnya, itu yang selama ini terjadi disebagian website SMA dan SMK yang berada dibawah Dinas Pendidikan kabupaten OKU.

Dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat, maka kualitas *website* harus berfungsi dengan baik yakni didukung oleh hardware dan software yang mumpuni serta berdampak pada akses dan respon sistem web yang lebih cepat dan efisien[5]. Menyadari hal itu, maka website-website dinas yang berada dibawah pengelolaan Dinas Pendidikan Kab. OKU harus bisa meningkatkan kualitas dan kinerja websitenya.

Maka penulis merasa perlu melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui kualitas website SMA dan SMK yang berada dibawah Dinas Pendidikan kab. OKU. Sehingga menjadi penting bagi manajemen dan pengelola website agar mengetahui point apa yang menjadi pertimbangan dalam mengembangkan website kedepan.

Diantara penelitian yang bisa dianggap menjadi acuan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

Zain, A. R dalam penelitiannya tentang Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: SMA Negeri 1 Kedungreja) [6], diperoleh kesimpulan bahwa 93,37% layanan website SMA Negeri 1 Kedungreja sudah memenuhi harapan responden.

Hoda, S. A. M., Khairan, A., & Abdullah, S. D dalam penelitiannya tentang Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Website Sma Negeri 1 Kota Ternate) [7], Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kualitas website SMA Negeri 1 kota Ternate masih belum memuaskan harapan dari penggunaannya.

Adi, D. R., Wijoyo, S. H., & Wardani, N. H dalam penelitiannya tentang Evaluasi Kualitas Website SMA Negeri 1 Balikpapan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) [8], Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut yang masuk prioritas utama yaitu, kemudahan saat dioperasikan, kejelasan interaksi dan navigasi pada website serta tampilan dan tata letak informasi.

Sedangkan 4 atribut yang masuk prioritas rendah yaitu, kesesuaian jenis tampilan website, ketepatan waktu informasi, kesesuaian informasi yang disampaikan serta kemudahan komunikasi siswa dan guru melalui website.

Aqsho, M. A Dalam Penelitiannya Tentang Evaluasi Kualitas Layanan Website Sma Negeri 1 Bumiayu Menggunakan Metode Webqual 4.0 [9], Dari hasil evaluasi yang dilakukan dari 22 variabel terdapat 3 variabel yang kinerja sudah baik dan perlu di pertahankan dan 8 variabel yang kinerja dan harapannya kurang baik dan perlu ada peningkatan.

Trimarsiah, Y dalam penelitiannya tentang Evaluasi Website Sekolah SMA Negeri 1 Semende Darat Laut Menggunakan Metode Webqual [10], Berdasarkan observasi yang dilakukan terdapat beberapa keluhan yang didapat dari stakeholder baik itu guru, siswa, karyawan maupun orang tua siswa. Dengan dilakukan analisa untuk mengevaluasi website SMA Negeri 1 Semende Darat Laut diharapkan bisa menjadikan Website tersebut lebih baik lagi.

Arafah, M., & Maslihatin, T. melakukan penelitian tentang analisa kualitas website sekolah menengah kejuruan negeri (smkn) di kota makassar dengan menggunakan webqual modifikasi [11], Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap yang cukup besar antara realitas web SMK dengan harapan pengguna akhir pada masing - masing dimensi. Gap paling besar terjadi pada dimensi kualitas layanan interaksi yaitu - 0.98. Dan gap paling rendah terjadi pada dimensi kualitas antarmuka pengguna yaitu - 0.82.

## 2. Metode Penelitian

### a. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data dari pengguna website dengan cara membagi kuesioner kepada responden. Respondennya adalah para pegawai dinas ditambah dengan beberapa orang/masyarakat umum kab. OKU yang telah

menggunakan website dinas tersebut. Pengambilan sampel ini penulis menentukan dengan metode *purposive sampling*. Menurut Jogiyanto *purposive sampling* (pengambilan sampel bertujuan), yaitu dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan (*judgment*) tertentu atau jatah (*quota*) tertentu. [12]. Kriteria yang harus dimiliki oleh responden adalah sudah pernah membuka/menggunakan website minimal 4 kali. Menurut Ghazali besar sampel minimal yang direkomendasikan berkisar dari 30 sampai 100 kasus [13]. Untuk jumlah responden penulis mengambil sampel 30 responden.

Karena pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden ketika menjawab pertanyaan adalah hal yang penting. Karena keabsahan suatu hasil penelitian sosial dapat dilihat dari alat ukur yang digunakan. Maka dari itu penulis memerlukan sebuah pengujian terhadap kuesioner yang akan diisi oleh responden dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Penulis menggunakan aplikasi program SPSS for Windows versi 21 untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini.

Kemudian website dilakukan evaluasi berdasar standar pemerintah yang mengacu pada Panduan yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi Republik Indonesia tahun 2003. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian website terhadap panduan yang sudah menjadi standar pemerintah.

#### b. Tinjauan Pustaka

Dalam website Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diluncurkan oleh Kemdikbud secara umum evaluasi mempunyai makna penilaian. Dalam buku Metode Riset Evaluasi Hadi menjelaskan bahwa evaluasi sebagai “proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standar dan indikator”. [14]

Selanjutnya masih menurut Hadi memaparkan riset evaluasi sebagai Aplikasi sistematis dari prosedur riset sosial untuk menaksir atau menilai konseptualisasi dan desain, implementasi serta utilitas program intervensi sosial. Dijelaskan juga bahwa, riset evaluasi melibatkan pemakaian metodologi riset sosial untuk memberikan putusan atau penilaian dan untuk meningkatkan perencanaan, pemantauan, efektivitas, dan efisiensi suatu program sosial. Sedangkan Arikunto menjelaskan bahwa Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang

direncanakan untuk mendukung tercapainya sebuah tujuan.[15]

#### c. Teknik Analisis Data

Menurut Nazir metode penelitian adalah bagaimana secara berurutan suatu penelitian dilakukan, yaitu dengan alat apa dan prosedur bagaimana suatu penelitian dilakukan.[16] Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif. Menurut Arikunto metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain (keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan) yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.[17] Setelah selesai dievaluasi menggunakan metode pengukuran webqual 4.0, selanjutnya penulis melakukan evaluasi pengecekan website menggunakan standar pemerintah yang dikeluarkan oleh kominfo.

### 3. Hasil

Setelah dilakukan olah data, hasil dari distribusi jawaban responden ke lima website SMA dan SMK Kabupaten OKU adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Rata-Rata Distribusi Jawaban Responden

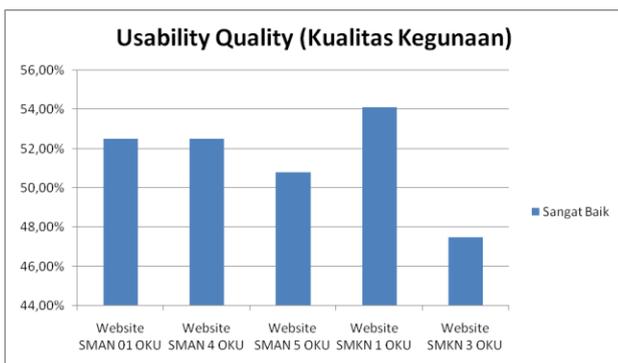
No	(Usability Quality Kuaitas Kegunaan)	SB	B	TB	STB
1	Website SMAN 01 OKU	52,5 %	45,9%	1,6 %	0 %
2	Website SMAN 4 OKU	52,5 %	45,9%	0%	1,6%
3	Website SMAN 5 OKU	50,8 %	47,5%	1,6 %	0 %
4	Website SMKN 1 OKU	54,1 %	42,6%	1,6%	1,6%
5	Website SMKN 3 OKU	47,5 %	50,8%	1,6 %	0,0 %
No	Information Quality(Kualitas Informasi)	SB	B	TB	STB
1	Website SMAN 01 OKU	59 %	37,7 %	1,6 %	1,6 %
2	Website SMAN 4 OKU	52,5 %	45,9%	1,6 %	0%
3	Website SMAN 5 OKU	52,5 %	44,3 %	3,3%	0%
4	Website SMKN 1 OKU	49,2 %	47,5%	0 %	3,3 %
5	Website SMKN 3 OKU	52,5 %	42,6%	3,3%	1,6%
No	Interaction	SB	B	TB	STB

	Quality(Kualitas Interaksi)				
1	Website SMAN 01 OKU	52,5 %	42,6 %	3,3 %	1,6 %
2	Website SMAN 4 OKU	50,8 %	45,9%	1,6%	1,6%
3	Website SMAN 5 OKU	52,5 %	42,6%	3,3%	1,6%
4	Website SMKN 1 OKU	50,8 %	44,3 %	4,9%	0,0%
5	Website SMKN 3 OKU	57,4 %	37,7%	3,3%	1,6%

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

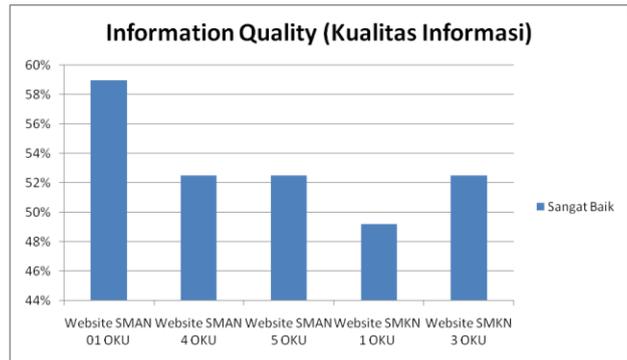
- Untuk dimensi webqual pada *usability quality* ke-lima website sudah menunjukkan skor yang Sangat Baik oleh responden menyatakan baik dari sisi kualitas kegunaan website, dengan website SMKN OKU menjadi yang tertinggi yaitu 54,1%
- Dimensi webqual pada *information quality* menunjukkan bahwa ke-lima website dinyatakan Sangat Baik oleh responden dengan website SMAN 1 OKU menjadi yang tertinggi nilainya yaitu sebesar 59%.
- Dimensi webqual pada *interaction quality* menunjukkan bahwa ke-lima website dinyatakan Sangat Baik oleh responden dengan website SMKN 3 OKU menjadi yang tertinggi nilainya yaitu sebesar 57,4%.

Dibawah ini adalah grafik tiap dimensi webqual untuk ke-empat website yang diteliti :



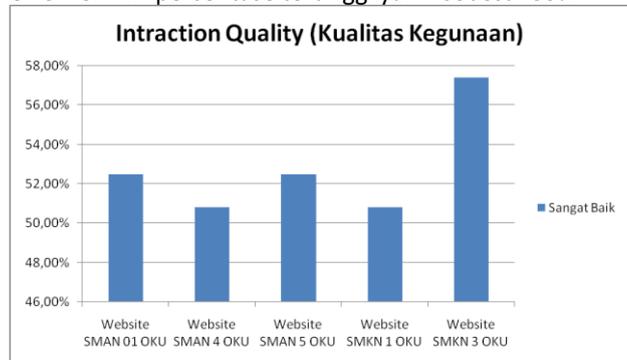
Gambar 1. Grafik *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan)

Dari gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa website SMKN 1 OKU memiliki persentase tertinggi dari 5 website yang lain dalam hal *usability quality* dengan skor Sangat Baik. Sebesar 54,1% responden menyatakan website SMKN 1 OKU menunjukkan skor yang sangat baik dari sisi kualitas kegunaan.



Gambar 2. Grafik *Information Quality* (Kualitas Kegunaan)

Dari gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa untuk dimensi *information quality* ke-lima website dinyatakan Sangat Baik oleh responden, dengan website SMAN 1 OKU memiliki persentase tertinggi yakni sebesar 59%.



Gambar 3. Grafik *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

Dari gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa untuk dimensi *interaction quality* ke-lima website dinyatakan Sangat Baik oleh responden, dengan website SMKN 3 OKU memiliki persentase tertinggi yakni sebesar 57,4%.

Pada tiga faktor webqual 4.0 yaitu *usability quality* rata-rata nilai tertinggi ada pada skor Sangat Baik dengan persentase sebesar 54,1%, faktor *information quality* nilai tertinggi ada pada skor Sangat baik dengan persentase sebesar 59% dan faktor *interaction quality* nilai tertinggi ada pada skor Sangat Baik dengan persentase sebesar 57,4%. Dari rata-rata jawaban kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor *usability quality* adalah faktor yang dominan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh pengelola website untuk pengembangan website kedepan. Terutama pada point kemudahan pengoperasian, tampilan yang menarik dan mudah bernavigasi, karena point itu yang mempengaruhi pengguna merasa nyaman dalam mengakses sebuah website.

Kemudian untuk faktor *information quality* masuk kedalam skor Sangat Baik dari responden, artinya menjadi catatan untuk pengelola website agar faktor tersebut ditingkatkan demi kenyamanan pengguna

dalam mengakses website. Point yang menjadi catatan dan perlu diperbaiki pada kategori ini adalah kurangnya informasi website yang update, dan website yang tidak memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pengguna. Yang terakhir faktor *interaction quality* masuk kedalam skor Tidak Baik dari responden, artinya menjadi catatan untuk pengelola website untuk memperbaiki pada kategori ini terutama pada point website tidak memberikan ruang komunitas bagi pengguna dan susahny komunikasi pengguna dengan pihak pengelola website atau instansi terkait.

#### 4. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian, evaluasi dan pengecekan terhadap laman pemda kab. OKU dapat disimpulkan hasilnya sebagai berikut :

1. Diantara faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mengakses website pada dimensi *usability quality* adalah website mudah dalam pengoperasian, artinya kemudahan pengguna dalam mengakses website sangat penting bagi pengembangan website kedepan.
2. Pada dimensi *information quality* yang mempengaruhi pengguna adalah informasi dari website yang update. Kedepan isi dari website harus update dari sisi informasinya, karena akan sangat berpengaruh terhadap pengguna dalam membuka website.
3. Pada dimensi *interaction quality* faktor yang mempengaruhi pengguna adalah website dapat dipercaya.
4. Dari hasil olah data sebaran jawaban responden rata-rata persentase menjelaskan bahwa, website SMKN 1 OKU dilihat dari sisi kualitas kegunaan sudah dianggap baik oleh responden dibandingkan 5 website yang lain, yakni dengan persentase baik mencapai 54,1%.

Rata-rata temuan yang sudah sesuai dengan standar pada kelima website adalah kategori Desain Web dan kategori Teks.

#### Acknowledgement

Penelitian ini didukung penuh oleh program Pascasarjana Fakultas Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak Dr. Tata Sutabri , S.Kom., MMSI., MKM, selaku dosen pembimbing yang sudah banyak membantu penulis dan memberikan support dalam membuat penelitian ini.

#### References

[1] <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/wujudkan-transparansi-informasi-setiap-skpd-wajib-punya-website-resmi/diakses-pada-tanggal-24-Maret-2023>

- [2] Zulfahmi, Muhammad Badri, L. S. (2019). Efektivitas Media E- government Dalam Mendukung Transparansi Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 1(1), 1–11
- [3] Hanifah, R. (2016). Perangkingan Usability Website Menggunakan Metode Multiple Criteria Decision Analysis. *Jurnal Ticom*, 5(1), 7–15
- [4] Hartati, S., & Wijaya, R. (2017). *Implementasi Web Government Sebagai Media Informasi Potensi Desa Sukaraja*. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 7(0), 61–66.
- [5] Beltahmamero. (2019). Efektivitas Electronic Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Website [www.BantulKab.Go.Id](http://www.bantulkab.go.id) Di Pemerintah Kabupaten Bantul). *Jurnal Mahasiswa UGM*.
- [6] Zain, A. R. (2022). Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)(Studi Kasus: Sma Negeri 1 Kedungreja) (Doctoral Dissertation, Universitas Amikom Purwokerto).
- [7] Hoda, S. A. M., Khairan, A., & Abdullah, S. D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)(Studi Kasus Website Sma Negeri 1 Kota Ternate). *Jurnal Jaringan Dan Teknologi Informasi*, 1(1).
- [8] Adi, D. R., Wijoyo, S. H., & Wardani, N. H. (2020). Evaluasi Kualitas Website SMA Negeri 1 Balikpapan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- [9] Aqsho, M. A. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Bumiayu Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Doctoral dissertation, Universitas Amikom Purwokerto).
- [10] Trimarsiah, Y. (2017). Evaluasi Website Sekolah SMA Negeri 1 Semende Darat Laut Menggunakan Metode Webqual.
- [11] Arafah, M., & Maslihatin, T. (2018). Analisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan Negeri SMKN Di Kota Makassar Dengan Menggunakan Webqual Modifikasi. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 119-128.
- [12] Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta. ANDI Offset
- [13] Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [14] Hadi, Samsul. 2011. *Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta. LakbangGrafika.

- [15] Arikunto, S. 2010. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- [16] Nazir, M. (2003). Metode penelitian: Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [17] Tata Sutabri, Wijaya, A., Seprina, I., & Amalia, R. (2023). Ticket Reservation System Design with Web-Based. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1.1).
- [18] Tata Sutabri. (2023). Design of A Web-Based Social Network Information System. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1), 310-316.
- [19] Suchati, R., & Tata Sutabri. (2023). Perancangan dan Pengukuran Kualitas Model User Interface Website Asosiasi Profesi Fotografi Indonesia Sumatera Selatan dengan Metode WebQual. *JUPITER (Jurnal Penelitian Ilmu dan Teknik Komputer)*, 15(1d), 691-703.