

PENGUKURAN KUALITAS LAYANA N INFORMASI WEBSITE BERBASIS DIGITAL

Suwandi* , Selvi Diana Meilinda

Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

*Korespondeensi: suwandidandi08@gmail.com

ABSTRACT

The *ipdn.ac.id* website is a form of service to meet information needs for Praja and non-Praja units to find out various information about the activities of the Governance Institute of Home Affairs (IPDN) in the form of campus profiles, campus news, selection of prospective Praja candidates (SPCP) and other matters. The location of this research is the IPDN Jatinangor which will be held on 29-31 October 2022 and will be carried out at the Praja Pratama unit (level 1) using a quantitative research method with data collection media, namely a survey via Google From which is distributed to all respondents. Selection of research samples using the Systematic Random Sampling technique with one piece representing ten populations. The method of analysis in this research is using SmartPLS 3.0 Tools. The research findings are that of the seven hypotheses the authors propose, two ideas are accepted, and five are rejected. Two theories were born, namely H3, the KS variable directly affected KP, and H5, the KP variable affected PKI on the *ipdn.ac.id* website. While five variables were rejected, namely H1, the KS variable had no effect on the PKI variable, H2 the KL variable had no impact on the PKI, H4 the KL variable had no effect on the KP variable, H6 the KS variable had no impact on the PKI mediated by the KP variable, and the KP mediation variable failed as mediating variable, and finally H7 the KL variable has no effect on the PKI mediated by KP and the KP mediating variable fails as a media's variable.

Keywords: website, indicators (Delone & McLean, 1992), indicators (Guha, 1978), and SmartPLS

ABSTRAK

Website *ipdn.ac.id* merupakan bentuk pelayanan pemenuhan kebutuhan informasi bagi satuan praja ataupun non praja untuk mengetahui berbagai informasi seputar kegiatan dan aktivitas Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) baik berupa profil kampus, berita kampus, seleksi penerimaan calon praja (SPCP) maupun hal-hal lainnya. Lokasi penelitian ini yaitu IPDN Jatinangor yang dilaksanakan pada 29-31 Oktober 2022 yang dilakukan pada satuan praja pratama (tingkat 1) menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan media pengumpulan data yaitu survei melalui *Google From* yang disebar kepada seluruh responden. Pemilihan sampel penelitian dengan menggunakan teknik *Systematic Random Sampling* dengan 1 sampel mewakili 10 populasi. Metode analisa pada penelitian ini yaitu menggunakan bantuan *Tools SmartPLS 3.0*. Temuan penelitian yaitu dari 7 hipotesis yang penulis ajukan, terdapat 2 hipotesis yang diterima dan 5 ditolak. 2 hipotesis yang diterima yaitu H3 variabel KS secara langsung berpengaruh terhadap KP dan H5 variabel KP berpengaruh terhadap PKI pada website *ipdn.ac.id*. sedangkan 5 variabel yang ditolak yaitu H1 variabel KS tidak berpengaruh terhadap variabel PKI, H2 variabel KL tidak berpengaruh terhadap PKI, H4 variabel KL tidak berpengaruh terhadap variabel KP, H6 variabel KS tidak berpengaruh terhadap PKI yang dimediasi oleh variabel KP dan variabel mediasi KP gagal sebagai variabel mediasi, dan terakhir H7 variabel KL

tidak berpengaruh terhadap PKI yang dimediasi oleh KP dan variabel mediasi KP gagal sebagai variabel media.

Kata kunci: website, indikator (Delone & McLean, 1992), indikator (Guha, 1978), dan SmartPLS

PENDAHULUAN

Era globalisasi mendorong semua unsur baik itu pemerintahan, bisnis, pendidikan dan lain sebagainya untuk memanfaatkan media internet sebagai media utama dalam penyampaian informasi. Data yang dikeluarkan oleh databoks.katadata.co.id menjelaskan bahwa jumlah pemakai internet di Indonesia dalam kurun waktu 5 tahun terakhir selalu mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Tabel 1.1
Jumlah pengguna internet di Indonesia

Tahun	Jumlah dalam juta
2018	132
2019	150
2020	175
2021	202,6
2022	204,7

(Sumber: databoks.katadata.co.id)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa tahun 2022 terdapat sekitar 204,7 juta pemakai internet hal tersebut naik sekitar 1.03%

dibandingkan tahun 2021. Sedangkan apabila jika dibandingkan dengan tahun 2018 lalu jumlah nya mengalami peningkatan 54,25% (databoks, 2022).

Dalam website CNBC Indonesia menerangkan bahwa jumlah penduduk Indonesia yang menggunakan internet untuk mengakses pada bidang edukasi yaitu 55,30%, melihat video tutorial 49,67%, membagikan artikel 21,73%, kursus online 17,85% dan daftar sekolah 14,63% (APJII, 2018).

IPDN merupakan salah satu kampus yang memanfaatkan internet sebagai media penyebarluasan informasi, bentuk pemanfaatan internet yaitu penggunaan *website*. *Website* didefinisikan sebagai halaman informasi yang menyediakan berita, gambar, suara, teks dan lain sebagainya sehingga menjadi halaman yang menarik untuk dikunjungi (Hidayatullah, 2016).

Pada tampilan *website* IPDN menyediakan informasi seputar berita kampus, profil IPDN, Tri Dharma Perguruan Tinggi, informasi mengenai kampus daerah, dan Seleksi Penerimaan Calon Praja (SPCP) IPDN serta media pelaporan, berikut merupakan tampilan awal website ipdn.ac.id.

Gambar 1 Tampilan awal website ipdn.ac.id



(Sumber: website ipdn.ac.id)

Penerapan teknologi *website* kampus sebagai salah satu media penyampaian informasi adalah sarana penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan pemberian informasi yang diberikan kepada mahasiswa/praja untuk tercapainya pemenuhan kebutuhan informasi harian atau informasi khusus mengenai kampus.

Bagi praja IPDN kehadiran situs IPDN.ac.id sebagai media penyebaran informasi kampus, sangat membantu praja dalam mencari informasi sebab praja tidak perlu mencari informasi secara manual dengan pergi ke posko pelayanan kampus untuk mendapatkan informasi, hal tersebut dapat memangkas waktu pencarian informasi yang dibutuhkan.

Kesuksesan suatu media penyampaian informasi salah satu indikatornya yaitu terpenuhinya pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan. Sebaliknya suatu media penyampaian informasi dikatakan gagal apabila tidak berhasil dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan bagi si-pencari informasi (Ruhamah, 2018). Agar penerapan sistem informasi dapat berjalan maksimal maka diperlukan peninjauan kembali terhadap sistem informasi. Salah satu indikator menurut (Delone & McLean, 1992) dalam menganalisis dari kualitas dari sistem informasi yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan yang diberikan dari sistem tersebut.

Oleh karena itu pada penelitian ini penulis memakai *website* www.ipdn.ac.id sebagai objek penelitian dengan menganalisis seberapa besar pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas layanan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi serta menguji variabel kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi dalam mengukur pengaruh kualitas sistem dan kualitas

layanan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi.

Metode Penelitian

• Jenis Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu IPDN Jatinangor yang dilaksanakan pada 29-31 Oktober 2022 yang dilakukan pada satuan praja pratama (tingkat 1). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei dan media pengumpulan data yaitu melalui *Google Form* yang disebar kepada seluruh responden.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan membangun hipotesis dan mengujinya secara empiris (Duryadi, 2021). Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh satuan praja pratama (Tingkat 1) IPDN Jatinangor yang berjumlah 1227 praja. Sedangkan proses pengambilan sampel penulis menggunakan penarikan sampel secara sistematis (Systematic Random Sampling) yaitu dengan 1 praja mewakili 10 praja sehingga dapat dilakukan penarikan sampel dengan rumus:

$$I = N/n$$

Keterangan :

- 1) I= interval
- 2) N= Jumlah anggota Populasi
- 3) Jumlah anggota sampel

Maka apabila dimasukan kedalam rumus maka sample yang diambil yaitu 122,7 atau dibulatkan menjadi 123 sample. penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang diukur menggunakan skala likert pemberian skor yaitu 1-5 yaitu 1 untuk sangat tidak setuju (STS); 2 untuk TS; 3 untuk N, 4 Untuk S, dan 5 untuk SS.

Pada penelitian ini data diolah menggunakan *tools smart pls 3.0* menggunakan kerangka analisis model

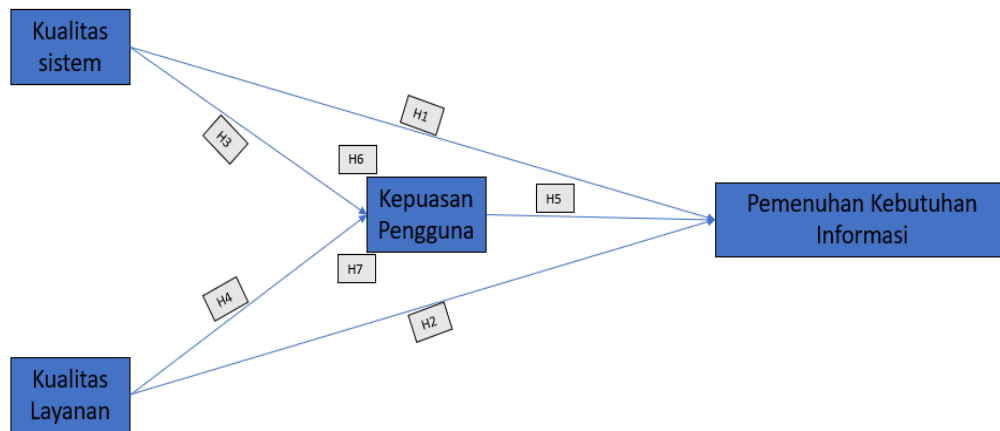
persamaan struktural (SEM). Variabel-variabel penelitian penulis jelaskan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1 Variabel, Definisi dan Indikator (Salsabil & Arfa, 2019)

Nama variabel	Definisi	Indikator Variabel
Kualitas sistem (KS)	Kualitas sistem merupakan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna	Kegunaan , ketersediaan , Keterandalan , Kemampuan beradaptasi , Waktu merespon
Kualitas layanan (KL)	Kualitas layanan merupakan pengukuran mengenai perasaan konsumen ketika mendapatkan pelayanan	Jaminan (<i>Assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), cepat tanggap (<i>responsive</i>)
Kepuasan pengguna (KP)	Kepuasan pengguna merupakan alat ukur mengenai tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan sistem informasi tersebut	Efisiensi (<i>efficiency</i>), efektivitas (<i>effectiveness</i>), kepuasan (<i>satisfaction</i>)
Pemenuhan kebutuhan informasi (PKI)	Pemenuhan kebutuhan informasi merupakan harapan yang dibutuhkan dari pencari informasi	<i>Current need approach</i> artinya informasi yang ditampilkan bersifat muktahir sehingga mendorong pengguna untuk selalu aktif guna mencari informasi terbaru; <i>everyday need approach</i> artinya kebutuhan informasi yang sifatnya cepat dan spesifik mengenai kegiatan dan permasalahan sehari-hari; <i>exhaustic need approach</i> berarti pengguna merasa ketergantungan terhadap informasi, <i>catching-up need apparoach</i> artinya kebutuhan informasi yang disajikan secara singkat namun dapat memenuhi kebutuhan informasi (Guha, 1978)

(Sumber diolah peneliti, 2022)

- *Kerangka Penelitian*



Gambar 2 Kerangka Penelitian
(Sumber diolah peneliti, 2022)

Hasil dan Pembahasan

- *Measurement Model*

Evaluasi model struktural dilakukan dilihat dari nilai *Outer Loading* indikator dan dianggap valid jika memiliki nilai diatas 0.7 dan nilai AVE yang dikatakan valid apabila nilainya diatas 0.5; validitas diskriminasi dilihat dari nilai *Cross*

loading yang dikatakan valid apabila nilai hasil perbandingan nilai *loading* variabel nya paling besar dari pada variabel lain, dan reliabilitas konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Composite Reliability* dan *cronbach alpha* diatas 0.7 (Ghozali, 2016) dalam (Ibrahim, 2022)

i. *Validitas konvergen (Convergent Validity)*

Tabel 2 Hasil Nilai *Outer Loading*

Variabel	Kp	Kl	Ks	Pki
Kualitas layanan		0,961		
		0,960		
		0,941		
Kepuasan pengguna	0,969			
	0,969			
	0,978			
Kualitas sistem			0,966	
			0,971	
			0,968	
			0,931	
			0,895	
Pemenuhan kebutuhan informasi				0,964
				0,892
				0,961
				0,951

(Sumber diolah peneliti, 2022)

Dapat dilihat dalam tabel tersebut bahwa melalui analisis SmartPLS semua indikator penelitian memiliki nilai diatas 0.7, maka keseluruhan indikator dalam kuesioner dikatakan valid

Tabel 3 Hasil Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	AVE	Keterangan
Kepuasan pengguna	0,945	Valid
Kualitas layanan	0,911	Valid
Kualitas sistem	0,896	Valid
Pemenuhan kebutuhan informasi	0,888	Valid

(Sumber diolah peneliti, 2022)

ii. *Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)*

Tabel 4 Hasil Nilai *Cross Loading*

Indikat or	Kepuasan pengguna	Kualitas layanan	Kualitas sistem	Pemenuhan kebutuhan informasi
Kl 1	0,884	0,961	0,930	0,911
Kl 2	0,942	0,960	0,946	0,931
Kl 3	0,902	0,941	0,905	0,895
Kp 1	0,969	0,927	0,930	0,944
Kp 2	0,969	0,908	0,923	0,946
Kp 3	0,978	0,944	0,959	0,945
Ks 1	0,940	0,951	0,966	0,949
Ks 2	0,945	0,951	0,971	0,954
Ks 3	0,948	0,935	0,968	0,941
Ks 4	0,872	0,898	0,931	0,827
Ks 5	0,855	0,862	0,895	0,842
Pki 1	0,938	0,927	0,931	0,964
Pki 2	0,839	0,825	0,806	0,892
Pki 3	0,949	0,941	0,935	0,961
Pki 4	0,933	0,904	0,923	0,951

(Sumber diolah peneliti, 2022)

Pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Cross Loading* paling besar jika dibandingkan dengan nilai *Cross Loading* pada indikator lainnya maka nilai *Cross Loading* sudah dikatakan valid. Selain itu nilai *Cross*

Loading sudah diatas 0.5 maka dianggap valid hal ini menunjukkan bahwa analisis nilai *Cross Loading* tidak memiliki permasalahan terhadap validitas diskriminan.

iii. Uji Reliabilitas/Composite Reliability

Tabel 5 Hasil nilai *Composite Reliability* dan *cronbach alpha*

Variabel	Cronbach's alpha	Reliabilitas komposit	Keterangan
Kl (kualitas layanan)	0,951	0,968	Valid
Kp (kepuasan pengguna)	0,971	0,981	Valid
Ks (kualitas sistem)	0,971	0,977	Valid
Pki (pemenuhan kebutuhan informasi)	0,958	0,969	Valid

(Sumber diolah peneliti, 2022)

- *Uji Model Struktural (Inner Model)*
Model struktural (Inner Model) dapat dievaluasi berdasarkan Koefisien Determinasi R^2 (R-Square) yang mendekati 1 maka semakin baik, Predictive Relevance Q^2 (Q-Square) yang dikatakan valid jika >0 dan Goodness of fit (GoF) yang menggunakan nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) yang apabila nilai SRMR < 0.10 maka model akan di anggap cocok.

i. R^2 (R-Square)

Tabel 6 Nilai R^2 (R-Square)

VARIABEL	R Square	Keterangan
KEPUASAN PENGGUNA	0,934	Valid
PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI	0,953	Valid

(Sumber diolah peneliti, 2022)

- #### ii. Predictive Relevance Q^2 (Q-Square)
- Pehitungan nilai Q -Square dapat dilakukan dengan rumus

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2) (1 - R^2).... (1 - R_p^2)$$

(sumber: (Ghozali, 2016) dalam (Trenggonowati & Kulsum, 2018)

Sehingga apabila dihitung maka nilai Q^2 pada penelitian ini yaitu 0.99701 atau jika di persenkan menjadi 99.7% yang menunjukkan bukti model ini mempunyai *Predictive Relevance* yang sangat baik.

iii. Goodness of fit (GoF)

Tabel 7 Rata-rata Nilai Fit Model

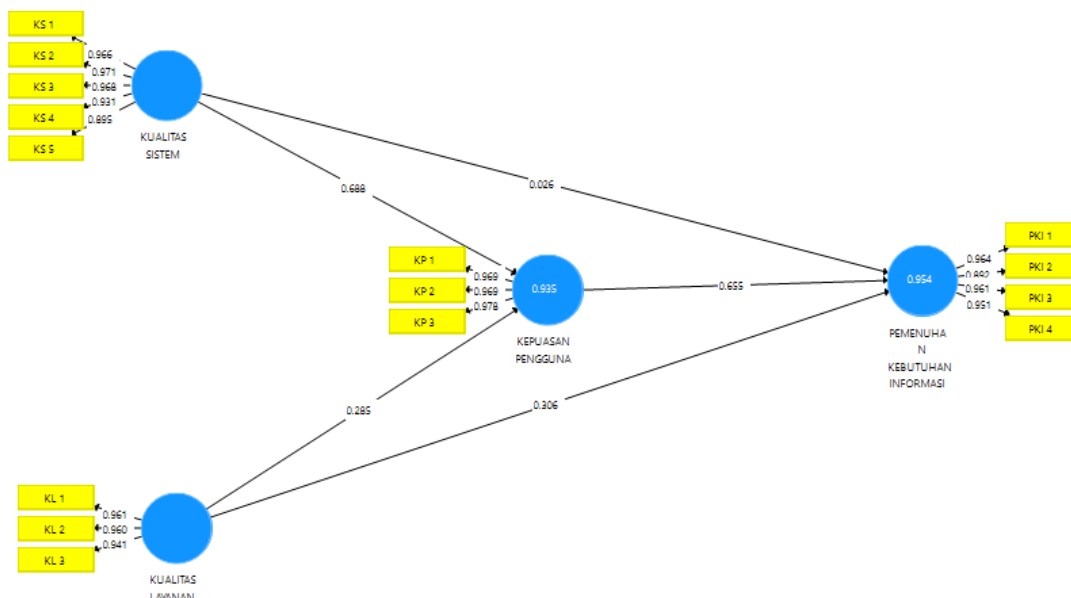
	Model Saturated	Model Estimasi
SRMR	0,034	0,034
d_ ULS	0,136	0,136
d_ G	1,146	1,146
Chi-Square	661,217	661,217
NFI	0,834	0,834

(Sumber diolah peneliti, 2022)

Nilai Fit model dilihat dari nilai SRMR apabila kurang dari 0.1 maka di anggap valid.

• Uji Hipotesis

i. Model Hipotesis



Gambar 3 Pengujian oleh SmartPLS
(Sumber: Data penelitian, 2022)

Tabel 8 Hasil Hipotesis Oleh SmartPLS

	Sampel Original	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
Kepuasan Pengguna -> Pemenuhan Kebutuhan Informasi	0,655	0,651	0,195	3,362	0,001	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,285	0,249	0,217	1,312	0,190	Tidak signifikan
Kualitas Layanan -> Pemenuhan Kebutuhan Informasi	0,306	0,289	0,179	1,714	0,087	Tidak signifikan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,688	0,717	0,216	3,188	0,002	Signifikan
Kualitas Sistem -> Pemenuhan Kebutuhan Informasi	0,026	0,047	0,218	0,119	0,906	Tidak signifikan

(Sumber diolah peneliti, 2022)

Selanjutnya untuk menguji hipotesis keenam dan ketujuh maka data yang diperlukan data *spesific indercts effects* berikut penulis sajikan tabel *spesific indercts effects*:

Tabel 9 Hasil *specific indercts effects*

	Sampel Original	Rata-Rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (IO/STDV I)	P Values	Kesimpulan
Kualitas layanan - > kepuasan pengguna -> pemuhan kebutuhan informasi	0,187	0,150	0,148	1,257	0,209	Tidak Signifikan
Kualitas sistem -> kepuasan pengguna -> pemuhan kebutuhan informasi	0,451	0,475	0,242	1,862	0,063	Tidak Signifikan

(Sumber Diolah peneliti, 2022)

Tabel 9 diatas menjelaskan bahwa kepuasan pengguna gagal memediasi kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap pemuhan kebutuhan informasi

Tabel 10 Hasil hipotesis penelitian

	Hipotesis	keterangan
H1	variabel Kualitas sistem secara langsung berpengaruh terhadap pemuhan kebutuhan informasi	Tidak signifikan didukung/tidak
H2	variabel Kualitas layanan secara langsung berpengaruh terhadap pemuhan kebutuhan informasi	Tidak signifikan Didukung/tidak
H3	variabel Kualitas sistem secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Didukung/signifikan
H4	variabel Kualitas layanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Tidak signifikan Didukung/tidak
H5	variabel Kepuasan pengguna secara langsung berpengaruh terhadap pemuhan kebutuhan informasi	Didukung/signifikan
H6	variabel Kualitas sistem melalui variabel mediasi kepuasan pengguna secara langsung berpengaruh terhadap pemuhan kebutuhan informasi	Tidak signifikan Didukung/tidak
H7	variabel Kualitas layanan melalui variabel mediasi kepuasan pengguna secara langsung berpengaruh terhadap pemuhan kebutuhan informasi	Tidak signifikan Didukung/tidak

(Sumber Diolah peneliti, 2022)

Kesimpulan

Berdasarkan analisis penulis pada hasil dan pembahasan diatas dengan menggunakan 3 variabel independen yang dikemukakan oleh (Delone & McLean, 1992) dalam (Salsabil & Arfa, 2019) serta menggunakan indikator

pemuhan kebutuhan informasi sebagai variabel dependen (Guha, 1978) dalam (Salsabil & Arfa, 2019) dapat disimpulkan bahwa dari 7 hipotesis yang penulis ajukan, terdapat 2 hipotesis yang diterima dan 5 ditolak. 2 hipotesis yang diterima yaitu H3 variabel KS secara

langsung berpengaruh terhadap KP dan H5 KP berpengaruh terhadap PKI pada website ipdn.ac.id. sedangkan 5 variabel yang ditolak yaitu H1 KS tidak berpengaruh terhadap PKI, H2 KL tidak berpengaruh terhadap PKI, H4 KL tidak berpengaruh terhadap KP, H6 KS tidak berpengaruh terhadap PKI yang dimediasi oleh KP dan variabel mediasi kepuasan pengguna gagal sebagai variabel mediasi, dan terakhir H7 variabel KL tidak berpengaruh terhadap PKI yang dimediasi oleh KP dan variabel mediasi KP gagal sebagai variabel mediasi.

Daftar Pustaka

- CNBCIndonesia.com, “ Data Terbaru Berapa Pengguna Internet Indonesia 2022”, 9 Juni 2022, <https://www.google.com/amp/s/www.cnbciindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022/amp> , diakses 2=1 September 2022
- Databoks.katadata.co.id, “ ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022, 23 Maret 2022”, <https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022> , diakses tanggal 1 September 2022
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent variable*. Information systems research, 3(1), 60-95.
- Duryadi. (2021). *Buku Ajar Metode Penelitian ilmiah*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Bekerja sama dengan Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM)
- Harahap, L. K. (2018). *Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)*. Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang, 1, 1. Diakses 3 September 2022
- Hidayatullah, R. (2016). 'Pembuatan Desain Website Sebagai Penunjang Company Profile CV. Hensindo'. 11–25. http://sir.stikom.edu/id/eprint/2329/5/BAB_III.pdf diakses tanggal 1 September 2022
- Ibrahim, A. R. (2022). 'EFEKTIVITAS APLIKASI SIGERTAK+ SEBAGAI MEDIA PENYUSUNAN KEBIJAKAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI PROVINSI SUMATERA SELATAN' (p. 51). diakses tanggal 1 September 2022
- Ruhamah, W. W. W. & N. A. (2018). 'Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem KRS-Online Universitas AMIKOM Yogyakarta Dengan Kualitas Informasi Dan Kegunaan Sebagai Mediating Variabel'. *Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi, ANGKASA*, X, Nomor 2, 162. diakses tanggal 2 September 2022
- Salsabil, Z., & Arfa, M. (2019). 'Efektifitas Website Femaledaily.com dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna'. *Jurnal Ilmu Perpustakaan - Universitas Diponegoro*, 8(2), 199–210. diakses tanggal 1 September 2022
- Trenggonowati, D. L., & Kulsum, K. (2018). 'Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon'. *Journal Industrial Servicess*, 4(1), 48–56. <https://doi.org/10.36055/jiss.v4i1.4088> diakses tanggal 1 September 2022