Analisis Kualitas Layanan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (Sipenmaru) Online pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Palembang dengan Metode WebQual 4.0

Riky Oktariza[1], Muhamad Akbar[2], Muhammad Ariandi[3]
[1,3] Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
[2] Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Palembang, Indonesia
[1]rikyoktariza@poltekkespalembang.ac.id, [2] akbar@mail.binadarma.ac.id

Abstract. Politeknik Kesehatan (Poltekkes) Kemenkes Palembang pada awalnya menerapkan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (Sipenmaru) secara manual, sehingga tidak dapat mencapai aspek e-government, yaitu efisien dan efektif. Seiring dengan makin besarnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan kesehatan di Poltekkes Kemenkes Palembang, maka pada tahun 2013 diluncurkan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (Sipenmaru) Online. Sistem ini secara signifikan membantu semua proses yang pada awalnya manual menjadi lebih terintegrasi secara sistem. Dengan adanya Sipenmaru online tersebut, maka diperlukan suatu analisa kepuasan pengguna terhadap website Sipenmaru. Analisa tersebut menggunakan metode usability agar diketahui sejauh mana tingkat kepuasan user untuk melakukan pendaftaran online Sipenmaru. Hasil analisa website Sipenmaru dapat diketahui berdasarkan dari variabel WebQual yaitu Kegunaan (Usability) dengan koefisien reabilitas 0,731, Kualitas Informasi (Information Quality) dengan koefisien reabilitas 0,769 dan Kualitas Interaksi (Interaction Quality) dengan koefisien reabilitas 0,795. Hasil analisa website Sipenmaru tersebut diketahui memiliki kualitas yang baik dan direkomendasikan, ditingkatkan dan dikembangkan lebih baik sesuai dengan kebutuhan pengguna dan manajemen Politeknik Kesehatan Kemenkes Palembang.

Keywords: Sipenmaru, Poltekes, Webqual, Usability.

1 Pendahuluan

Politeknik Kesehatan (Poltekkes) Kemenkes Palembang pada awalnya menerapkan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (Sipenmaru) secara manual, sehingga tidak dapat mencapai aspek *e-government*, yaitu efisien dan efektif. Poltekkes Kemenkes Palembang pada tahun 2013 meluncurkan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (Sipenmaru) *online*. Sistem ini secara signifikan membantu semua proses pada saat masa penerimaan pendaftaran, waktu verifikasi administrasi dan pengumuman sehingga dapat dilaksanakan dengan waktu yang lebih singkat.

Untuk menganalisis kualitas layanan Sipenmaru Online pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Palembang digunakan metode WebQual 4.0 untuk melihat persepsi pengguna berdasarkan dimensi WebQual 4.0 itu sendiri yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi dan kualitas interaksi. Item-item yang terdapat dalam masing-masing WebQual 4.0 tersebut digunakan untuk mengetahui item mana yang paling berkontribusi besar dalam kualitas layanan Sipenmaru Online pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Palembang yang beralamat (www.poltekkespalembang.ac.id/sipenmaru). Sehingga hasil analisis tersebut dapat membantu Politeknik Kesehatan Kemenkes Palembang dalam peningkatan kualitas Sipenmaru Online itu sendiri.

Sipenmaru Poltekkes Kemenkes diselenggarakan terpadu secara nasional, dasarnya adalah UU Nomor 12/2012 tentang Pendidikan Tinggi. Pada pasal 74 dinyatakan bahwa penerimaan mahasiswa baru untuk setiap prodi dapat dilakukan melalui pola penerimaan mahasiswa secara nasional dan bentuk lain. Pengelolaan penyelenggaraan Sipenmaru Politeknik Kesehatan Kemenkes diatur dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/3/2/03478/2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan (Sipenmaru Politeknik Kesehatan Kemenkes).

2 Metode Penelitian

Versi WebQual 3.0 telah diuji dalam domain lelang online [1]. Analisa lanjutan terhadap WebQual 3.0 menghasilkan pendekatan model WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) [2] yaitu sebagai berikut: 1) Kegunaan (*Usability*), 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan 3) Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*). Tabel 1 menjelaskan deskripsi indikator [3].

Tabel 1. Deskripsi Indikator

No.	Deskripsi Indikator Dimensi Kegunaan	Deskripsi Indikator Dimensi Kualitas Informasi	Deskripsi Indikator Dimensi Kualitas Interaksi
1	Kemudahan untuk dioperasikan	Menyediakan informasi yang cukup jelas	Mempunyai reputasi yang baik
2	Interaksi dengan website jelas dan dapat di mengerti	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi
3	Kemudahan untuk bernavigasi	Menyediakan informasi yang up to date	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
4	Kemudahan menemukan alamat website	Menyediakan informasi yang relevan	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
5	Tampilan yang atraktif dan menarik	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	Adanya suasana komunitas
6	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	Menyediakan informasi yang cukup detail	Kemudahan untuk memberikan masukan (feed back)
7	Tampilan sesuai dengan jenis website	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi atas informasi yang disampaikan website
8	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website	Menyediakan informasi yang cukup jelas	Mempunyai reputasi yang baik

3 Hasil dan Pembahasan

Hasil dari rekapitulasi jawaban masing-masing responden yang diterjemahkan dalam bentuk angka yang lalu dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden yaitu 80, maka di dapat nilai rata-rata untuk Dimensi Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality) dan Kualitas Interaksi (Interaction Quality) berturut-turut adalah 3,656; 3,746; dan 3,773. Semua bernilai Baik menurut skala Likert.

3.1 Rekapitulasi Komponen *WebQual*

Rekapitulasi komponen *WebQual* merupakan penggabungan hasil dari rata-rata Dimensi Kegunaan (Usability), Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality) dan Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality) dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Komponen *WebQual*

No.	Komponen	Nilai
1	Usability	3,656
2	Information Quality	3,746
3	Interation Quality	3,773
	Total	11,175
	Nilai rata-rata	3,725

Dari hasil di atas diketahui bahwa sistem penerimaan mahasiswa baru (Sipenmaru) online pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Palembang memiliki nilai rata-rata 3,725 dengan interval Baik.

3.2 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas ditampilkan pada tabel 3. Hasil uji validitas dilakukan terhadap semua dimensi, yaitu: 1) dimensi kegunaan (*usability*), 2) dimensi kualitas informasi (*information quality*), dan 3) dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No.	Pertanyaan	Nilai Koefisien Korelasi Dimensi Kegunaan	Nilai Koefisien Korelasi Dimensi Kualitas Informasi	Nilai Koefisien Korelasi Dimensi Kualitas Interaksi
1	Pertanyaan 1	,712**	,677**	,650**
2	Pertanyaan 2	,684**	,390**	,543**
3	Pertanyaan 3	,677**	,803**	,580**
4	Pertanyaan 4	,664**	,670**	,656**
5	Pertanyaan 5	,558**	,553**	,616**
6	Pertanyaan 6	,401**	,712**	,717**
7	Pertanyaan 7	,457**	,429**	,708**
8	Pertanyaan 8	,552**	-	,653**

3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji realibilitas terhadap dimensi : 1) kegunaan (*usability*), 2) kualitas informasi (*information quality*), dan 3) kualitas interaksi (*interaction quality*) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. *Reliability Statistics*

No.	Pertanyaan	Cronbach's Alpha	N of Items
1	Reliability Statistics dari Dimensi Kegunaan	,731	8
2	Reliability Statistics dari Dimensi Kualitas Informasi	,769	7
3	Reliability Statistics dari Dimensi Kualitas Interaksi	,795	8

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasi penelitian, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Sipenmaru online pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Palembang baik menurut skala Likert (Rerata semua dimensi = 3,656; 3,746; dan 3,773).
2. Uji Validitas ketiga dimensi adalah 0,401-0,712; 0,390-0,712; dan 0,543-0,717. Hasil Uji Reabilitas ketiga dimensi menggunakan Metode Alpha Cronbach adalah 0,731; 0,769; dan 0,795. Suatu variable dikatakan valid jika mempunyai koefisien 0,30 (berdasarkan r tabel) dan dikatakan reliable jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah lebih besar atau sama dengan 0,6 [4, 5]. Dengan demikian disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan diasumsikan valid dan reliable.

Daftar Pustaka

1. S. J. Barnes and R. Vidgen, "An evaluation of cyber-bookshops: the WebQual method," *International Journal of Electronic Commerce,* vol. 6, pp. 11-30, 2001.
2. S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality," *J. Electron. Commerce Res.,* vol. 3, pp. 114-127, 2002
3. S. J. Barnes and R. Vidgen, "Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange," *Industrial Management & Data Systems,* vol. 103, pp. 297-309, 2003.
4. U. Sekaran, *Research methods for business: A skill building approach*: John Wiley & Sons, 2006.
5. N. K. Maholtra, *Marketing Reseacrh, an Applied Orientation*, Second ed. Singapore: Prentice-Hall, Inc., 1996.