

Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Personel Polri (SIPP) Polda Sumsel Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0

Beriansyah¹, Fatoni², M. Ariandi³
Program Studi Sistem Informasi, Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma²³

e-mail : beriansyahpdr@gmail.com, fatoni@mail.binadarma.ac.id,
Ryan_muhamad@mail.binadarma.ac.id

Abstrak Sistem Informasi Personel Polri POLDA SUMSEL (SIPP) merupakan sarana pendukung data personel yang akurat, tepat, dan cepat. Tetapi dalam penerapannya sistem ini, keakuratan datanya masih belum terintegrasi ke divisi lain, yang berhubungan dengan data kepegawaian, karena akses terhadap *input dan update* data masih mengandalkan operator tingkat satu kerja dan Polres. Idealnya *input dan update* data dilakukan tiap-tiap individu. Selain itu juga sistem yang berkembang pada Polda Sumsel sesuai kegunaannya seperti sistem kenaikan pangkat, sistem keuangan, sistem presensi, dan sistem sarana prasarana yang belum terintegrasi dengan Sistem Informasi Personel Polri. Dengan adanya SIPP tersebut maka diperlukan suatu analisis kepuasan pengguna terhadap sistem SIPP. Analisis tersebut menggunakan metode *WebQual* 4.0 agar diketahui sejauh mana tingkat kepuasan operator melakukan *input dan update* data pada sistem SIPP. Hasil analisis sistem SIPP dapat diketahui berdasarkan variabel *WebQual* 4.0 yaitu kegunaan (*Usability*) memiliki nilai rata-rata 31,98 dengan koefisien realibilitas 0,650, Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki nilai rata-rata 28,29 dengan koefisien realibilitas 0,747 dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) memiliki nilai rata-rata 27,78 dengan koefisien realibilitas 0,702. Hasil analisis Sistem SIPP tersebut diketahui memiliki kualitas rendah. Sehingga dapat ditingkatkan dan dikembangkan lebih baik lagi sesuai kebutuhan.

Kata kunci: Analisis, *WebQual*, SIPP, SPSS 20

1 Pendahuluan

Sistem Informasi Personel Polri POLDA SUMSEL (SIPP) merupakan sarana pendukung data personel yang akurat, tepat, dan cepat. Tetapi dalam penerapannya sistem ini, keakuratan datanya masih belum terintegrasi ke divisi lain, yang berhubungan dengan data kepegawaian, karena akses terhadap *input dan update* data masih mengandalkan operator tingkat satu kerja dan Polres. Idealnya *input dan update* data dilakukan tiap-tiap individu. Selain itu juga sistem yang berkembang pada Polda Sumsel sesuai kegunaannya seperti sistem kenaikan pangkat, sistem keuangan, sistem presensi, dan sistem sarana prasarana yang belum terintegrasi dengan Sistem Informasi Personel Polri.

Untuk menganalisis kualitas layanan Sistem Informasi Personel Polri 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 sistem SIPP yang beralamatkan <http://sumsel.sisinfopers.polri.go.id:6783> sehingga hasil analisis tersebut dapat membantu Polda Sumsel dalam meningkatkan Kualitas Layanan Sistem Informasi Personel Polri.

1.1 Sistem Informasi Personel Polri (SIPP)

System Informasi Personel Polri yang selanjutnya disebut SIPP adalah system berbasis computer yang dapat menerima, mengirim, menyimpan, mengolah, dan menyajikan data dan informasi tentang Pegawai Negeri pada Polri secara online maupun manual sebagai upaya mendukung penyelenggaraan pembinaan sumber daya manusia Polri dalam peraturan KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2015 (PERKAP 2015). SIPP berfungsi sebagai (a). menyimpan data personel, jabatan, pangkat, catpers, assessment, kejuruan, riwayat gaji, cuti/izin. (b). memberikan informasi data personel terkini. (c). pengembangan data fungsi SDM lainnya yaitu pengendalian personel, perawatan personel, psikologi. Sehingga terwujudnya sarana pendukung dalam pengambilan keputusan yang akan mewujudkan Polri yang profesional dalam melaksanakan tugasnya.

2 Metode Penelitian

2.1 WebQual

Versi *WebQual* 3.0 telah diujikan dalam domain *lelangonline* [1]. Analisis 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*)
Menjelaskan atau mengukur seberapa mudah pengguna suatu antarmuka.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Tergantung dari tiga hal yaitu informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan.
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)
Sejauh mana sistem dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau pengguna lainnya.

3 Pembahasan

Berikut tabel dimensi dan indikator yang dihasilkan dari *WebQual* 4.0 yaitu :

Tabel 1. Dimensi Kegunaan (*Usability*)

Quality	Description
<i>Usability</i>	
1	I find the site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find the site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me

Information Quality

9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Presents the information in an appropriate format

Interaction Quality

16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transactions
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods / services will be delivered as promised

3.1 RekapitulasiKomponenWebQual

Rekapitulasi komponen *WebQual* merupakan penggabungan hasil dari rekapitulasi perhitungan rata-rata dari Dimensi Kegunaan (*Usability*), Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.Rekapitulasi Komponen *Webqual*

No.	Komponen	Nilai
1.	<i>Usability</i>	31,98
2.	<i>Information Quality</i>	28,29
3.	<i>Interation Quality</i>	27,78
Total		88,05
Nilai Rata-Rata		29,35

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 Sedang.

3.2 UjiValiditas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan angket dalam mengumpulkan data. Uji validasi dilaksanakan dengan rumus korelasi *Bivariate Person* dengan alat bantu program SPSS versi 20. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikan 5% sebaiknya item dikatakan tidak valid jika harga $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada nilai signifikan 5%.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Dimensi Kegunaan (*Usability*)

No	Dimensi Kegunaan	NilaiKoefisien Korelasi	R _{tabel} 5%	Keterangan
1	Pertanyaan 1	,465**	,2816	Valid
2	Pertanyaan 2	,411**	,2816	Valid
3	Pertanyaan 3	,475**	,2816	Valid

4	Pertanyaan 4	,430**	,2816	Valid
5	Pertanyaan 5	,689**	,2816	Valid
6	Pertanyaan 6	,480**	,2816	Valid
7	Pertanyaan 7	,494**	,2816	Valid
8	Pertanyaan 8	,691**	,2816	Valid

menunjukkan bahwa semua harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	Dimensi Kegunaan	Nilai Koefisien Korelasi	R_{tabel} 5%	Keterangan
1	Pertanyaan 1	,787**	,2816	Valid
2	Pertanyaan 2	,740**	,2816	Valid
3	Pertanyaan 3	,712**	,2816	Valid
4	Pertanyaan 4	,582**	,2816	Valid
5	Pertanyaan 5	,356**	,2816	Valid
6	Pertanyaan 6	,753**	,2816	Valid
7	Pertanyaan 7	,438**	,2816	Valid

menunjukkan bahwa semua harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No	Dimensi Kegunaan	Nilai Koefisien Korelasi	R_{tabel} 5%	Keterangan
1	Pertanyaan 1	,615**	,2816	Valid
2	Pertanyaan 2	,578**	,2816	Valid
3	Pertanyaan 3	,497**	,2816	Valid
4	Pertanyaan 4	,845**	,2816	Valid
5	Pertanyaan 5	,414**	,2816	Valid
6	Pertanyaan 6	,742**	,2816	Valid
7	Pertanyaan 7	,510**	,2816	Valid

menunjukkan bahwa semua harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel kualitas interaksi (*Interaction Quality*) dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.3 Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach's alpha* dan item to total correlation yang berguna untuk memperbaiki pengukuran dengan mengeliminasi butir-butir yang kehadirannya akan memperkecil *cronbach's alpha*. Rules of thumb menyarankan bahwa nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar (>) atau sama (=) dengan 0,6 (Cornelius Trihendradi : 2012).

Variabel	Cronbach's Alpha	N. of Items
Usability	,650	8
Information Quality	,747	7
Interaction Quality	,702	7

Hasil uji realibilitas diperoleh nilai koefisien realibilitas angket *Usability* (X_1) sebesar 0,550, angket *Information Quality* (X_2) sebesar 0,747, angket *Interaction Quality* (X_3) sebesar 0,702, dan angket Layanan Kualitas (Y) sebesar 0,629. Berdasarkan nilai koefisien realibilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini reliable atau konsestan, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen.

4 Hasil

Hasil dari rekapitulasi jawaban masing-masing responden yang diterjemahkan dalam bentuk angka yang lalu dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden yaitu 80, maka dapat nilai rata-rata untuk Dimensi Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) berturut-turut adalah 31,98; 28,29; dan 27,78. Dengan demikian semua bernilai **Sedang** menurut skala Likert.

5 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *Sipenmaruonline* pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Palembang menunjukkan kualitas yang baik. Dimana dimensi Kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) memiliki nilai rata-rata masing-masing 31,98; 28,29; dan 27,78. Menurut skala Likert semua nilai di atas bernilai baik. Dari

Uji Validitas ketiga dimensi tersebut didapatkan nilai koefisien berturut-turut 0,411-0,691; 0,356-0,787; dan 0,414-0,742. Hasil Uji Reabilitas ketiga dimensi menggunakan Metode *Alpha Cronbach* menunjukkan nilai berturut-turut 0,650; 0,747; dan 0,702. Suatu variabel 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 dari Dimensi Kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) diasumsikan valid dan reliable.

Daftar Pustaka

1. Barnes, S. J. and Vidgen, R. T., *An Evaluation of Cyber-Bookshops: The WebQual Method*. Journal International Journal of Electronic Commerce. 6(1): 11-30.2001
2. Barnes, S. J. and Vidgen, R. T., *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. J. Electron. Commerce Res. 3(3): 114-127.2002

3. Barnes, S. J. and Vidgen, R. T., *Measuring Website Quality Improvement : A Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge System*, Industrial Management & Data System, New York. 2003
4. Sekaran Uma, *Research Methods for Business : Skill Building Approach*; 2nd Edition, Jhon Wiley & Sonc, Inc. 1992
5. Maholtra, Naresh K. *Marketing Reseach, an Applied Orientation*, Second Edition. Singapore: Prentice-Hall, Inc. 1996.