



Analysis of The Effectiveness of The Investment Office Website and One-Door Integrated Licensing Service of Asahan Regency With Webqual Method

Analisa Efektivitas Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan Dengan Metode Webqual

Surya Darma Sebayang

Information Systems, Faculty of Science and Technology, State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia

E-Mail: 11950310054@students.uin-suska.ac.id

*Makalah: Diterima 21 Januari 2022; Diperbaiki 28 Maret 2022; Disetujui 28 Maret 2022
Corresponding Author: Surya Darma Sebayang*

Abstrak

Perkembangan teknologi menuntut semua hal dapat dikerjakan dengan mudah, efisien, dan menghemat waktu. Begitu juga dengan dinas PMPPTSP (Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Asahan. Pada dinas ini diharuskan memiliki sebuah *Website* yang dapat memberikan informasi seputar penanaman modal, perizinan, dan lain-lain. Dengan begitu *Website* yang telah dibuat harus mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan para pengguna yaitu masyarakat. Metode yang digunakan yaitu webqual sebagai pengukur kualitas website, menggunakan uji variabelitas dan Reliabelitas, serta uji paired sample test t-test. Hasil yang didapat dalam analisa ini merupakan bentuk kualitas website atau ke-efektifan website dengan nilai rata-rata kesenjangan antara dimensi usability, information quality, interaction quality, dan effectiveness adalah kurang dari -1.

Keyword: website, webqual, efektivitas, DMPPTSP

Abstract

Technological developments demand that everything can be done easily, efficiently, and saves time. Likewise with the PMPPTSP (One Stop Integrated Investment and Licensing Service) office in Asahan Regency. This service is required to have a website that can provide information about investment, licensing, and others. That way the website that has been created must be easy to understand and in accordance with the needs of users, namely the community. The method used is webqual as a measure of website quality, using variability and reliability tests, and paired sample test t-test. The results obtained in this analysis are a form of website quality or website effectiveness with the average value of the gap between the dimensions of usability, information quality, interaction quality, and effectiveness being less than -1..

Keyword: website, webqual, effectiveness, DMPPTSP

1. Pendahuluan

Semakin lama zaman akan semakin berkembang, begitu juga dengan perkembangan ilmu teknologi informasi. Salah satu perkembangan teknologi informasi ialah *website*. *Website* adalah salah satu media yang digunakan untuk menampung data berupa gambar, video, teks, dan suara yang dapat ditampilkan di internet dan dapat diakses oleh komputer yang terhubung dengan internet. Menurut [1] *website* adalah “kumpulan-kumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang di dalamnya berisi informasi dalam bentuk data digital baik itu berupa gambar, video, audio, teks dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet. Sedangkan Menurut [2] *website* adalah “kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya juga saling terkait. Adapun web ini terdiri dari beberapa unsur yakni diantaranya page atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage.” *Website* dan internet adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan, tanpa

adanya internet seseorang tidak akan bisa membuka website. Internet adalah jaringan yang digunakan sebagai jembatan kepada media lain untuk merealisasikan bentuk dari data yang diupload. Seperti yang ditegaskan oleh [3] “internet merupakan sekumpulan jaringan komputer yang saling terhubung satu sama lain secara fisik dan juga memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan berbagai protokol komunikasi tertentu yang sering kita kenal dengan istilah Internet Protocol (IP) serta Transmission Control Protocol (TCP).” Dan [4] menjelaskan bahwa “Internet pada dasarnya merupakan sebuah media yang digunakan untuk mengefesiesikan sebuah proses komunikasi yang disambungkan dengan berbagai aplikasi, seperti Web, VoIP, E-mail”. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Asahan dan Peraturan Bupati Asahan Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, Tata Kerja, Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan pada Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan, Badan Pengelola Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Asahan berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dan kebutuhan akan *Public Services*, maka Pemerintah Kabupaten Asahan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan yang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Suatu pekerjaan dapat berjalan lebih mudah jika menggunakan teknologi, itulah salah satu tujuan yang diharapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan. Untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanannya, maka dibuatlah *website* tersebut. *Website* yang baik harus memiliki kualitas yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, seperti yang dikatakan [5] kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini berarti suatu *website* yang berkualitas dan efektif bagi pengguna ialah *website* yang memberi kebutuhan yang dibutuhkan oleh penggunaannya. “*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung *website*” [6] Pada laporan ini penulis menggunakan metode *webqual* untuk menentukan kualitas *website*, apakah efektif digunakan oleh pengguna layanan atau tidak. Dalam metode *webqual*, ada 3 unsur utama yang harus dimiliki oleh website yang baik, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi). Dalam pelayanan sarana informasi kepada masyarakat luas, pemerintah harus menyediakan pelayanan seoptimal mungkin agar masyarakat mudah dalam mengurus suatu urusan seperti surat izin dan penanaman modal seperti pada studi kasus ini. Beliau menjelaskan bahwa “pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” [7] mengungkapkan bahwa “informasi merupakan suatu data yang telah dirangkum ataupun dimanipulasi dalam bentuk yang lainnya. Tujuan pencarian data tersebut adalah untuk pengambilan keputusan.” Seperti yang dikatakan oleh Moenir dan William, Pelayanan informasi adalah proses pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan oleh seseorang agar dapat menentukan suatu keputusan. Selama ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan sudah berusaha menjadi lebih baik dalam mengelola sistem informasinya. Untuk itulah penulis mencoba menganalisa agar *website* ini dapat meningkatkan kinerjanya agar menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka penulis akan menyajikan penelitian yang berjudul “Analisa Efektivitas *Website* Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan Dengan Metode *Webqual*”.

2. Metodologi Penelitian

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung website. Dalam laporan ini, saya menggunakan metode *webqual* untuk menentukan kualitas sebuah situs web, apakah digunakan secara efektif oleh pengguna layanan. Dalam pendekatan *webqual*, sebuah website yang baik harus memiliki 3 elemen utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

2.1 Analisis Sistem

Tabel 2. Tabel Keputusan Nilai Validitas Persepsi

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Hasil
Usability	USA1	0,734	>0,349	Semua valid dan reliabel
	USA2	0,714	>0,349	
	USA3	0,815	>0,349	
	USA4	0,87	>0,349	
	USA5	0,771	>0,349	
	USA6	0,771	>0,349	
	USA7	0,811	>0,349	
Information Quality	INF8	0,763	>0,349	Semua valid dan reliabel
	INF9	0,753	>0,349	
	INF10	0,742	>0,349	
	INF11	0,823	>0,349	
	INF12	0,786	>0,349	
Interaction Quality	INT13	0,728	>0,349	Semua valid dan reliabel
	INT14	0,724	>0,349	
	INT15	0,746	>0,349	
	INT16	0,791	>0,349	
	INT17	0,791	>0,349	
Effectiveness For Users	EFK18	0,839	>0,349	Semua valid dan reliabel
	EFK19	0,75	>0,349	
	EFK20	0,73	>0,349	
	EFK21	0,717	>0,349	

Dari hasil pada tabel diatas dapat diputuskan bahwa tabel keputusan validitas persepsi dikatakan semua valid dan reliabel. Dikarenakan semua nilai dari rhitung diatas nilai rtabel yaitu 0,349.

Tabel 3. Tabel Keputusan Nilai Validitas Harapan

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Hasil
Usability	USA1	0,691	>0,349	Semua valid dan reliabel
	USA2	0,532	>0,349	
	USA3	0,724	>0,349	
	USA4	0,632	>0,349	
	USA5	0,746	>0,349	
	USA6	0,704	>0,349	
	USA7	0,653	>0,349	
Information Quality	INF8	0,63	>0,349	Semua valid dan reliabel
	INF9	0,63	>0,349	
	INF10	0,75	>0,349	
	INF11	0,767	>0,349	
	INF12	0,674	>0,349	
Interaction Quality	INF13	0,493	>0,349	Semua valid dan reliabel
	INT14	0,51	>0,349	
	INT15	0,558	>0,349	
	INT16	0,534	>0,349	
	INT17	0,789	>0,349	
Effectiveness For Users	EFK18	0,701	>0,349	Semua valid dan reliabel
	EFK19	0,552	>0,349	
	EFK20	0,555	>0,349	
	EFK21	0,654	>0,349	

Berdasarkan nilai dari tabel diatas, diketahui rata-rata nilai rhitung lebih besar dari r tabel, ini dapat disimpulkan bahwa hasil uji data pada tabel validitas harapan dikatakan semua valid dan reliabel

2.3 Pengukuran Persepsi dan Harapan Terhadap Efektivitas Website DPMPTSP

Penelitian ini menggunakan instrumen Webqual dalam mengukur kesenjangan kualitas dari situs perguruan tinggi terhadap persepsi dan harapan pengguna situs perguruan tinggi tersebut.

- Hipotesis
H0 : Tidak ada kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap situs perguruan tinggi
H1: Ada kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap situs perguruan tinggi
- Pengambilan Keputusan
Berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel Ketentuan :
 - H0 diterima : Jika t hitung berada diantara nilai $-t$ tabel dan $+t$ tabel
 - H0 ditolak : Jika t hitung tidak berada diantara nilai $-t$ tabel dan $+t$ tabel

Dari hasil tabel di atas, dengan tingkat signifikansi (α) 5 % dengan df (derajat kebebasan) = $n - 1$. Dibandingkan dengan t hitung yang dilihat dari hasil nilai t.

3. Hasil Analisa

Hasil dari keputusan tersebut adalah H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga terdapat gap atau kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan terhadap website DPMPTSP. Dari hasil perhitungan, rata-rata gap pada dimensi availability adalah -0,11. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden lebih besar dari persepsi. Rata-rata perbedaan dimensi kualitas informasi adalah -0,10. Nilai rata-rata gap pada dimensi kualitas interaksi adalah -0,17 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap dimensi ini lebih rendah dari harapan pengguna. Selisih rata-rata antar responden pada dimensi efektivitas adalah -0,14. Rata-rata gap keseluruhan memiliki selisih kurang dari -1, menunjukkan bahwa pengguna website DPMPTSP puas dengan layanan website DPMPTSP dan dapat dikatakan cukup efektif.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah diuraikan sebelumnya maka kesimpulan yang dapat disampaikan yaitu, website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu memiliki nilai rata-rata kesenjangan variabel usability, information quality, interaction quality, dan effectiveness dibawah angka -1 yang artinya pengguna website DPMPTSP puas atau sudah efektif pelayanan yang diberikan kepada penggunaannya.

Penulis menyadari bahwa pembuatan analisa dan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis membutuhkan saran yang membangun. Adapun saran penulis yang ingin disampaikan sebagai berikut:

- 1) Dalam penyampaian informasi diharapkan selalu memberikan informasi yang terbaru
- 2) Menjaga kestabilan website agar dapat meminimalisir terjadinya eror saat pengunduhan website
- 3) Mengembangkan tampilan website agar lebih menarik dan mudah dimengerti

Referensi

- [1] Kusuma.H.B, Suprpto , dan Az-Zahra.H.M, 2019. "Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno". Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 3, No. 3, Maret 2019, e-ISSN: 2548-964X
- [2] Winarti dan Munggaran.L.C. "Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0"
- [3] Sinuraya, Junus, 2019. "Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)". Medan, Jurnal Teknovasi, Vol. 06, No. 02, 2019, ISSN :2540-8389
- [4] Siti Sa'uda, dan Nyimas Sopiah, 2014. "Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi". Palembang, ISSN 2089-3582
- [5] Syaifullah dan Soemantri.D.O, 2016. "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)". Pekanbaru, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No. 1, Februari 2016, e-ISSN 2502-8995

- [6] Fitrony.F.A dan Fitri Marisa, 2018. “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel”. *Journal of Information Technology and Computer Science*, Vol. 3, No. 2, Mei 2018, e-ISSN: 2541-6448

- [7] Hasyim Maylita dan Listiawan Tomi, 2014. “Penerapan Aplikasi Ibm Spss Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Mubtadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru”. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, Vol. 2, No. 1, Juli 2014, ISSN : 1907-2015

- [8] Diana dan Veronika.N.D.M, 2018. “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0”. *Bengkulu, Jurnal Pseudecode*, Vol. V, No. 1, Februari 2018, ISSN : 2355-5920