

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT

Laila Rasyidah¹, Renny Puspita Sari², Nurul Mutiah³

^{1,2,3}Jurusan Sistem Informasi Fakultas MIPA Universitas Tanjungpura
Jalan Prof.Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak
Telp./Fax.:(0561) 577963

E-mail: ¹laila.rasyidah@student.untan.ac.id, ²rennysari@sisfo.untan.ac.id, ³nurul@sisfo.untan.ac.id

Abstrak

Ketersediaan informasi saat ini sangat mudah ditemukan pada era majunya perkembangan teknologi. Dengan semakin pesat perkembangan Teknologi Informasi (TI) membuat organisasi pemerintah maupun non-pemerintah meningkatkan kualitas layanan yang dimilikinya untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan layanan teknologi informasi yang dikelola oleh Kementerian Agama Kalimantan Barat (KEMENAG KALBAR) berupa website layanan informasi pemerintah terutama pada Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan pada Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) dan atribut yang sangat berpengaruh pada Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) menggunakan metode Human Organization Technology (HOT) Fit dan Webqual 4.0. Metode Hot Fit dan Webqual 4.0 dapat menilai kepuasan menurut persepsi pengguna terhadap layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika). Dengan berdasarkan dimensi HOT Fit model untuk membuat kuesioner yaitu menggunakan dimensi dari Human, Organization, Technology dan Net Benefit. Kuesioner penelitian ini disebar kepada 100 orang responden yang menggunakan layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika), yaitu dengan menganalisis dari hasil nilai rata-rata tiap dimensi pada kualitas layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika). Nilai kualitas layanan yang dihasilkan pada penelitian ini yaitu 3,7475 yang artinya kualitas layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) dapat dikatakan sudah memuaskan pengguna. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini dengan menggunakan Action Priority Matrix dan terdapat 15 atribut yang akan dilakukan perbaikan untuk digunakan sebagai rekomendasi kepada pihak Kantor Kementerian Agama Kalimantan Barat (KEMENAG KALBAR) terhadap layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) Kota Pontianak.

Kata kunci— Kualitas layanan, Website KEMENAG KALBAR, SIMPATIKA, HOT Fit, Webqual 4.0.

1. PENDAHULUAN

Ketersediaan informasi saat ini sangat mudah ditemukan pada era majunya perkembangan teknologi. Banyak media menyediakan berbagai informasi secara online, seperti layanan situs *website* yang merupakan sebuah kumpulan halaman pada suatu domain diinternet yang bisa diakses melalui *url* atau *homepage*. Sebuah situs *website* memiliki

tujuan tertentu dan memudahkan pengguna mengakses informasi dari *server* untuk menampilkannya melalui *web browser* ^[1]. Begitu juga dengan layanan teknologi informasi yang dikelola oleh Kementerian Agama Kalimantan Barat (KEMENAG KALBAR) berupa *website* layanan informasi pemerintah. Kementerian Agama Kalimantan Barat (KEMENAG KALBAR) yang merupakan layanan instansi vertikal pada Kementerian

Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) yang ditugaskan untuk melayani dan menyelenggarakan perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan dalam bidang keagamaan di Kementerian Agama provinsi maupun daerah. Terdapat beberapa pelayanan pada *website* Kementerian Agama Kalimantan Barat (KEMENAG KALBAR) yaitu, pelayanan bidang tata kelola, pelayanan bidang agama, pelayanan bidang pendidikan, pelayanan bidang haji dan umrah, pelayanan bidang sertifikasi halal dan sebagainya.

Sebuah instansi atau organisasi yang menggunakan teknologi sebagai alat untuk membantu memudahkan penugasan dalam pekerjaan, sangat perlu untuk selalu melakukan perbaikan agar kinerja yang sudah diterapkan menggunakan teknologi disebuah instansi maupun organisasi seperti *website* Kementerian Agama Kalimantan Barat (KEMENAG KALBAR) dapat berjalan lancar dan mengurangi resiko kerusakan atau kehilangan data pada sistem informasi maka dengan melakukan evaluasi kualitas layanan pada Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) tersebut, penelitian ini dibuat untuk melakukan evaluasi kualitas layanan menurut persepsi pengguna dari pelayanan dan tampilan pada Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) ini dengan menggunakan metode *webQual 4.0* dan *Human Organization Technology (HOT) Fit*. Metode *webQual 4.0* ialah metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan *perception* dan *importance* dari pengguna akhir atau pihak-pihak terkait yang menggunakan *website* tersebut. Metode *webQual 4.0* merupakan metode pengembangan dari metode *servqual* (Zeithaml et al.1990). Suatu persepsi pengguna biasanya lebih kepada penilaian secara keseluruhan dari sebuah sistem informasi yang baik dimana pengguna dapat merasa terbantu dan puas dengan kualitas *website* tersebut. Metode *webQual 4.0* terdiri dari 3 dimensi atau tiga area utama menurut pendefinisian oleh Barnes & Vidgen (2002) yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*service interaction quality*) dan kualitas kegunaan (*usability*). Selanjutnya, metode *Human Organization Technology (HOT-fit model)* menjadi salah satu kerangka teori yang

digunakan untuk mengevaluasi kualitas Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika). *HOT-fit model* terdapat penjelasan mengenai komponen yang ada didalam sistem informasi, yaitu manusia (*human*) yang memberikan penilaian terhadap *website* maupun sistem informasi selaku penggunanya, organisasi (*organization*) yang memberikan sebuah nilai pada sistem dari lingkungan organisasi atau struktur dari organisasi tersebut, teknologi (*technology*) penilaian dari sebuah sistem berdasarkan kualitas sistem, layanan dan informasinya [2].

Metode *webQual 4.0* digunakan untuk menganalisis mengenai desain *website* tersebut seperti kemudahan dalam penggunaannya, penampilan dari *website* bagaimana dan tampilan yang terdapat pada *website* tersebut sedangkan metode *Human Organization Technology (HOT) fit* untuk menambahkan aspek karena terdapat penjelasan evaluasi yang komprehensif dengan adanya tiga komponen pada sistem informasinya. Dengan begitu menggunakan kedua metode tersebut untuk mengevaluasi layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) dapat meningkatkan kualitas layanan dan mengetahui apa saja kekurangan pada pelayanan sistem informasi tersebut yang terdapat pada *website* dan dapat segera untuk diperbaiki.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari proses atau alat ukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang akan dicapai [3]. Evaluasi pada penelitian ini diartikan sebagai alat yang digunakan pada saat pengumpulan informasi, dalam mengevaluasi dilakukan secara sistematis untuk memperoleh data yang berkaitan dengan sistem informasi.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas berpengaruh pada jasa, produk atau suatu proses yang melebihi harapan. Definisi pelayanan merupakan suatu tindakan yang dapat ditawarkan dari satu pihak ke pihak lainnya. Prilaku yang ditunjukkan pada produsen untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Maka dapat diartikan

bahwa kualitas pelayanan merupakan pengukuran nilai tingkatan kepuasan pelanggan pada layanan yang mereka dapatkan.

2.3 Indikator

Indikator merupakan bentuk dalam menunjukkan sesuatu yang disarakan dari sebuah karakter khusus dan umum, yang digunakan sebagai pengukuran atau pemberian nilai karakteristik untuk mengindikasikan dengan adanya perubahan yang terjadi dari bidang tertentu. Indikator adalah pendefinisian yang dilakukan sebagai variabel-variabel dari sebuah penelitian yang dapat menunjukkan maupun mengindikasikan kepada pengguna dari program atau sistem tersebut mengenai suatu kondisi tertentu, sehingga dapat digunakan dalam pengukuran dari perubahan yang terjadi [4].

2.4 Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Kalimantan Barat (KANWIL KEMENAG KALBAR) Kota Pontianak

Website Kementerian Agama Kalimantan Barat (KEMENAG KALBAR) kota Pontianak merupakan media kumpulan informasi dan suatu komunikasi dari pemerintah daerah kepada masyarakat ataupun secara publik. Dalam bentuk penyajian yang disampaikan pada Website Kementerian Agama Kalimantan Barat (KEMENAG KALBAR) kota Pontianak yang memanfaatkan suatu perkembangan teknologi informasi dan dalam komunikasi dari berbagai pelayanan yang ada seperti penetapan dan perumusan visi, misi, bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi, adanya pelayanan, haji dan umrah serta zakat dan wakaf lalu pembinaan pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan dan seterusnya. layanan standar website kepada publik dengan tujuan memberikan kemudahan memperoleh akses berbagai informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan juga salah satu strategi untuk mengembangkan e-government yang sistematis dengan terukur dan realistis agar mempunyai kualitas tinggi.

2.5 Layanan Simpatika

Merupakan situs Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama (kemenag) sebagai pendataan pendidik juga tenaga kependidikan pada madrasah/sekolah. Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) dapat melakukan verifikasi validasi inpassing (proses pengangkatan pegawai negeri sipil), membuat SKBK (Surat Keterangan Bebas Kerja) dan lainnya. Guru juga diwajibkan untuk registrasi mengisi seluruh data dengan dibantu juga oleh admin madrasah/sekolah yang melengkapi data dari madrasah/sekolah tersebut, agar semua data yang terinput valid dan dapat untuk melanjutkan proses akhir menggunakan situs simpatika. Melakukan analisis dalam layanan simpatika pada penelitian ini sebagai inputan pengambilan data dan sebagai evaluasi dilakukannya pengukuran nilai dari kualitas layanan dari website Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) dengan alamat URL (simpatika.kemenag.go.id). Gambar website Simpatika dapat dilihat pada berikut ini :



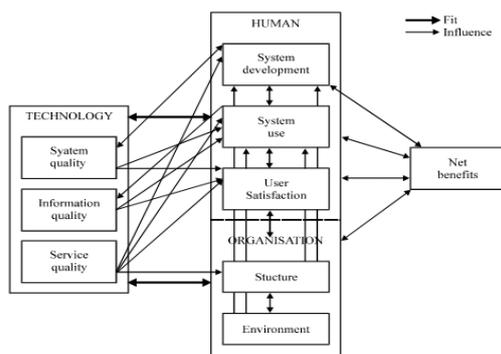
Gambar 1. Website Layanan Simpatika

2.6 Metode Human Organization Technology (HOT) Fit

Metode *Human Organization Technology (HOT) Fit* merupakan metode kerangka teori yang digunakan untuk mengevaluasi dan dipergunakan untuk penilaian pada sistem informasi [5]. Memilih metode ini karena aspek yang ada pada metode ini lengkap dalam melakukan penilaian pada sistem informasi terdapat tiga variabel yang termasuk komponen penting yang tepat untuk digunakan sebagai sebuah keberhasilan dalam penerapan sistem informasi yaitu *human* (manusia),

Organization (organisasi) dan *Technology* [6].

Model Hot Fit memiliki 3 (tiga) aspek didalamnya yaitu *Human* (manusia) yang memberikan penilaian pada sistem informasi sebagai penggunaanya (*system use*) dan juga dari kepuasan penggunaanya (*user satisfaction*) menjadikan evaluasi sistem dari beberapa pengalaman pengguna dalam penggunaan sistem informasi dan seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna tersebut. Dalam penggunaan sistem berhubungan dengan siapa menggunakannya, pelatihan apa yang telah dipelajari sebagai pengetahuannya, tingkat dari penggunaanya dan bagaimana harapan yang diinginkan dan sikap terhadap pengguna sistem tersebut apakah menolak atau menerima [7].



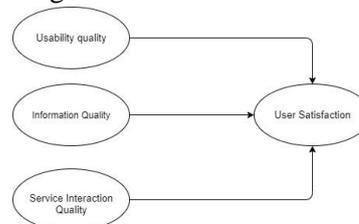
Gambar 2. Model Kerangka HOT Fit

Hasil dari delapan dimensi diatas dapat dilakukan pengindikasian indikator metode *Human Organization Technology* (HOT) Fit sebagai langkah yang digunakan untuk penilaian dan evaluasi dari masing-masing dimensinya. Indikator yang dibuat digunakan untuk penyesuaian dari kebutuhan layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) dengan dimensi dari metode HOT fit tersebut dan direalisasikan dalam sebuah pertanyaan atau kuesioner untuk mendapatkan hasil pengukuran dari pengguna sistem didalam penelitian ini.

2.7 Metode Webqual 4.0

Metode WebQual 4.0 menurut Barnes & Vidgen (2002), digunakan untuk pengukuran kualitas suatu website karena metode ini

memiliki tiga variable berdasarkan konsep *Quality Function Development* (QFD) ialah merupakan sebuah proses pengembangan dan implementasi berdasarkan pada “*voice of customer*”, yang didalamnya berfungsi untuk menganalisis kualitas website yaitu kualitas kegunaan (Usability) biasanya terkait mengenai penampilan suatu website, kemudahan dalam menggunakan website bagi pengguna dan sebagainya yang berkaitan dengan design website bisa membuat pengguna dapat melihat jelas dan mengerti saat interaksi menggunakan website tersebut. Selanjutnya kualitas informasi (information quality) terdapat pada isi yang ada didalam website tersebut bagaimana keakuratan informasi dan kejelasan dalam informasi yang disampaikan pada websitenya. Terakhir yaitu kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) digunakan untuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna bagaimana pemilik atau pengelola website bisa berinteraksi untuk pelayanannya dan memberikan keamanan informasi data dan lainnya kepada pengguna *website* [8]. Berikut kerangka dari model Webqual 4.0 oleh Barnes & Vidgen.

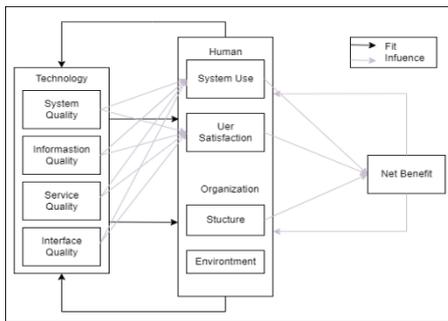


Gambar 3. Model Webqual 4.0

2.8 Model Terintegrasi

Model yang terintegrasi merupakan gabungan dari model kesuksesan Webqual 4.0 dan model kesesuaian *Human Organization Technology* (HOT) Fit. Kedua metode tersebut memiliki keterkaitan pada indikator dan variabelnya. Model kesuksesan Webqual 4.0 yang menilai dari kualitas kepuasan pengguna terhadap teknologi yang lebih signifikan dan terfokus pada teknologinya saja, maka dari itu dalam menganalisis sistem kesuksesan dan kegagalan suatu sistem informasi sangat bergantung pada kesesuaian tingkat antara

manusia, organisasi dan teknologi [9]. Metode HOT fit sudah memiliki kesesuaian tersebut dalam implementasi sistem informasi yang berdasarkan penggunaan (*system use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*) dari penggunaan sistem informasinya. Digabungkannya kedua metode kesuksesan Webqual 4.0 dan kesesuaian metode HOT Fit menjadi sebuah metode terintegrasi yang dapat memberikan representasi lebih baik.



Gambar 4. Model Webqual 4.0

2.9 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah skala kesepakatan yang ditetapkan sebagai kerangka pondasi dalam menentukan panjang pendeknya suatu interval dalam alat ukur. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mendapatkan data dari responden atas beberapa pernyataan dan pertanyaan, yang umum digunakan yaitu kuesioner. Skor dan keterangan dalam mengukur variabel kuesioner dapat dilihat pada Tabel 2.5.

Tabel 1 Skor dan Keterangan

No	Skala Pengukuran	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Setuju (S)	3
4.	Sangat Setuju (SS)	4

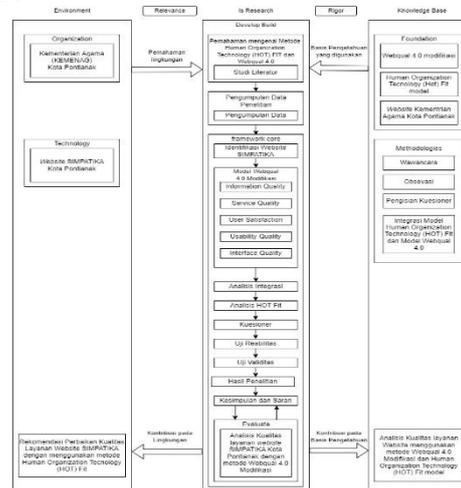
2.10 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini yaitu uji validitas & Reliabilitas. Teknik analisis data pada penelitian ini bersifat kuantitatif. Penamaan metode kuantitatif dikarenakan data-data penelitian dan analisisnya berupa angka-angka dan statistik.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Metodologi penelitian dalam penelitian ini dengan menggunakan kerangka kerja *IS Research Framework*, kerangka kerja yang ditemukan oleh Hevner pada tahun 2004 berikut ini :

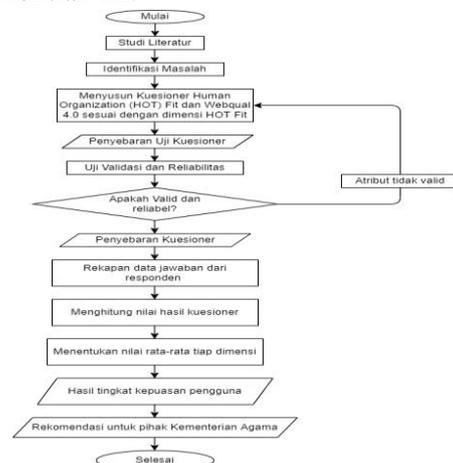


Gambar 5. Kerangka Kerja Penelitian

Dengan hasil yang dicapai berupa rancangan dokumen Simpatika dan hasil dari analisis kualitas layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pontianak.

3.2 Metode Penelitian

Dalam menentukan hasil pengukuran tingkat kepuasan tiap dimensi yang didapatkan dari hasil kuesioner pengguna pada Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) kota Pontianak. Mengetahui atribut yang digunakan dalam metode penelitian ini dan hasil nilai rata-rata dari tiap pertanyaan kuesioner. Berikut ini analisis yang dibuat sesuai dengan alur *flowchart* dalam penelitian ini.



Gambar 6. Flowchart proses menentukan kualitas layanan menggunakan HOT FIT dan Webqual 4.0

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang terdapat didalam penelitian ini sebanyak 10.952 pada pengguna Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) yaitu guru madrasah/sekolah dalam website Kementerian Agama Kalimantan Barat kota Pontianak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pada tingkat kepercayaan 90% dan pada tingkat persentase kelonggaran ketelitian yang terdapat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir sebanyak 10%. Berikut ini perhitungan sampel penelitian ialah dengan persamaan berikut ^[10]:

$$n = N/(1+(N \times e^2))$$

$$n = 10.952/(1+10.952^2)$$

$$= 99,09518639 \approx 100$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = Toleransi ketetapan rata-rata

Berdasarkan pada perhitungan diatas dihasilkan jumlah sampel yaitu 100 responden.

4. ANALISIS DAN PERANCANGAN

4.1 Dimensi Human Organization Technology (HOT) Fit

Pada dimensi Human yang berpengaruh kepada manusia yaitu system use dan user satisfaction. Dimensi Organisasi yaitu Structure dan environment dan terakhir yaitu terdapat penilaian sistem keseluruhannya dengan dimensi Net Benefit. Penelitian ini menggunakan metode Human Organization Technology (HOT) Fit dilakukan sebagai acuan untuk mengukur kualitas layanan *website* Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) Kota Pontianak.

Hasil dari pemetaan indikator dan dimensi Human Organization Technology yang disesuaikan atribut pada kualitas layanan

website Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika). Dengan hasil tidak semua atribut yang berkaitan dan sesuai dengan kebutuhan *website* Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) maka dari itu ada beberapa atribut yang dihapuskan, yang berarti bahwa indikator tersebut tidak digunakan. Pada indikator atribut model Human Organization Technology yang ada untuk melakukan pengukuran dalam kualitas layanan *website* Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) dengan memiliki 33 atribut indikator yang disesuaikan dengan layanan *website* Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) pada tabel 4.4 diatas.

4.2 Dimensi Webqual 4.0

Webqual 4.0 adalah model yang merupakan perkembangan dari ServQual digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas *website* yang didapatkan penilaiannya dari persepsi pengguna akhir (Barnes Vidgen, 2002).

Hasil dari tabel 4.6 diatas mengenai pemetaan dimensi dan indikator atribut metode webqual 4.0 bahwa tidak semua dapat sesuai dengan atribut dari layanan *Website* Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika). Ada beberapa dimensi yang dihapuskan karena dimensi pada webqual 4.0 tidak dibutuhkan pada layanan *Website* Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika). Dimensi yang terdapat pada metode webqual 4.0 terdiri dari 27 atribut indikator yang dimiliki kesesuaian dengan layanan *Website* Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika).

4.3 Model Terintegrasi

Model yang terintegrasi yang menggabungkan persamaan model kesuksesan Webqual 4.0 dan model kesesuaian Human Organization Technology (HOT) Fit. Kedua metode tersebut memiliki keterkaitan pada indikator dan variabelnya. implementasi sistem informasi yang berdasarkan

penggunaan (system use), kepuasan pengguna (user satisfaction) dan manfaat bersih (net benefit) dari penggunaan sistem informasinya. Digabungkannya kedua metode kesuksesan Webqual 4.0 dan kesesuaian metode HOT Fit menjadi sebuah metode terintegrasi yang dapat memberikan representasi lebih baik. Berikut ini tabel model integrasi dari indikator dan variabel model kesuksesan Webqual 4.0 dan model kesesuaian Human Organization Technology (HOT) Fit.

Tabel 2 Model Terintegrasi model kesesuaian Human Organization Technology (HOT) Fit.

Variabel dan Indikator	Webqual 4.0	HOT FIT
<i>Human Factor :</i>		√
<i>System use;</i>		√
<i>User satisfaction quality</i>		√
<i>Organization Factor :</i>		√
<i>Environment</i>		√
<i>Structure</i>		√
<i>Tecnology Factor :</i>	√	
<i>Usability quality</i>		√
<i>Interact</i>	√	
<i>Easy to use navigation</i>	√	
<i>Easy to understand</i>	√	
<i>Positive experience</i>	√	
<i>Information quality;</i>		√
<i>easy to understand information</i>	√	
<i>Service quality;</i>	√	
<i>Responsiveness</i>		√
<i>Follow up Service</i>		√
<i>User Interface Quality</i>	√	
<i>Net Benefit :</i>		√
<i>Net Benefit</i>		√

Hasil dari model terintegrasi pada tabel 4.7 diatas bahwa model integrasi dari indikator dan variabel model kesuksesan Webqual 4.0 dan model kesesuaian Human Organization Technology (HOT) Fit tersebut dapat menjadi acuan dalam pembuatan kuesioner untuk penelitian ini.

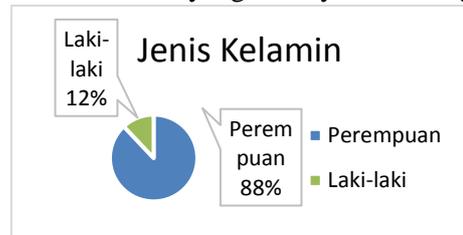
5. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Responden

1. Karakteristik responden berdasarkan pada jenis kelamin

Berdasarkan dari Pie Chart pada gambar 5.1 bahwa penyebaran kuesioner mengenai

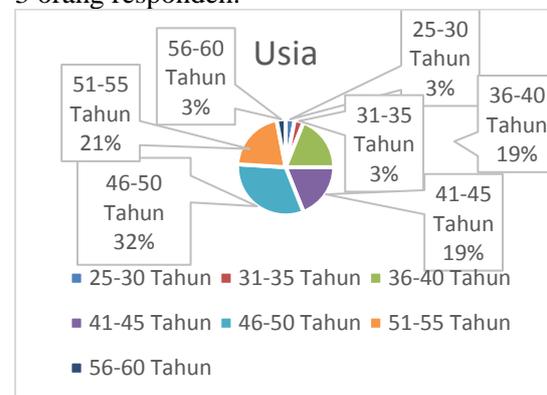
dengan karakteristik responden yang berdasarkan dengan jenis kelamin. Total jumlah sampel responden yaitu 100 orang dengan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari responden laki-laki yang sebanyak 88 orang.



Gambar 7. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik responden berdasarkan pada usia

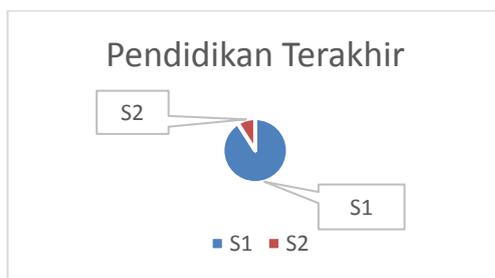
Berdasarkan Pie Chart pada gambar 5.2 bahwa hasil dari penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel 100 orang sampel untuk karakteristik usia responden maka usia 25-30 tahun hanya ada 3 orang, usia 31-35 tahun ada 3 orang, usia 36-40 tahun berjumlah 19 orang, usia 41-45 tahun berjumlah 19 orang, usia 46-50 tahun berjumlah 32 orang, 51-55 tahun berjumlah 21 orang, dan 56-60 hanya berjumlah 3 orang responden.



Gambar 8. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

3. Karakteristik responden berdasarkan pada pendidikan terakhir

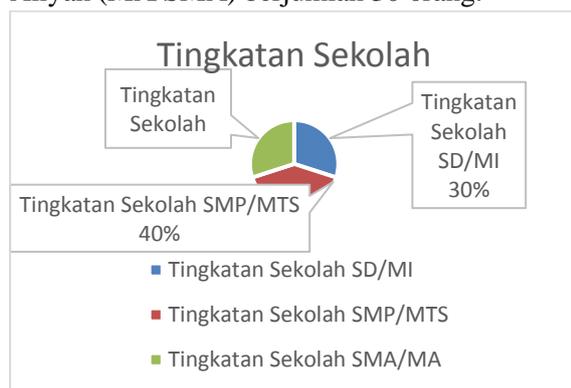
Berdasarkan dengan Pie Chart pada gambar 5.3 hasil dari penyebaran kuesioner ialah dengan berjumlah 100 orang sampel untuk karakteristik pendidikan terakhir adalah Strata 1 (S1) berjumlah 90 orang dan Strata 2 (S2) berjumlah 9 orang.



Gambar 9. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

4. Karakteristik responden berdasarkan pada tingkatan sekolah

Berdasarkan dari Pie Chart pada gambar 5.4 jumlah penyebaran sampel kuesioner 100 orang berdasarkan hasil jumlah sampel tingkatan sekolah pada Madrasah Ibtidaiyah (MI/SD) berjumlah 30 orang, Madrasah Tsanawiyah (MTS/SMP) berjumlah 40 orang dan Madrasah Aliyah (MA/SMA) berjumlah 30 orang.



Gambar 10. Gambaran Responden Berdasarkan Tingkatan Sekolah Tempat Mengajar

5.2 Hasil Analisis Data

5.2.1 Pengukuran Tingkat Keberhasilan dengan Mean/Rata-rata

Dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang telah dilakukan penyebaran kuesioner dengan dibagikan kepada 100 orang sampel pengguna Simpatika di Kota Pontianak, untuk mengetahui kualitas layanan yang ada pada website Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) Kota Pontianak dengan 48 atribut seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 3 Nilai Rata-rata Tiap Variabel Model Terintegrasi

Variabel	Dimensi	NO	Rata ²
SU	Easy data input	1	3,73

	Easy access to information	2	3,79
	Recurring use	3	3,75
	Expectations/belief	4	3,79
SS	Perceived usefulness	5	3,78
	Satisfaction with information	6	3,77
	Satisfaction with features	7	3,89
	Enjoyment	8	3,85
SQ	Accessibility	9	3,80
	Ease of learning	10	3,81
	Ease of Use	11	3,73
	Rarely have errors	12	3,89
	Security	13	3,83
	Availability	14	3,87
	Interact	15	3,71
	Easy to use navigation	16	3,82
	Easy to understand	17	3,83
	Positive experience	18	3,82
IQ	Timeliness	19	3,76
	Format	20	3,74
	Accuracy	21	3,80
	Easy to read information	22	3,86
	Information can be accounted for	23	3,76
	Completeness	24	3,75
	Data Entry Methods	25	3,83
	Relevancy	26	3,82
	easy to understand information	27	3,92
SQ	good reputation	28	3,66
	personal information security	29	3,86
	Personalization space	30	3,66
	community room	31	3,80
	easy to communicate within the organization	32	3,84
	as promised	33	3,77
	Responsiveness	34	3,86
	Follow up Service	35	3,80
	right picture	36	3,78
SIQ	appropriate writing	37	3,80
	nice color	38	3,81
	page design according to function	39	3,92
	the link works fine	40	3,88
	easy to download documents	41	3,58
	neat layout	42	3,67
	Localization	43	3,62
LO	Localization	43	3,62
STR	Performance improvement	44	3,67
NB	Efficiency	45	3,73
	Effectiveness	46	3,74

	<i>Improve the quality of the agency</i>	47	3,74
	<i>already reflects the identity</i>	48	3,88

Dari hasil diatas berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang telah dilakukan penyebaran kuesioner dengan dibagikan kepada 100 orang sampel pengguna Simpatika di Kota Pontianak, untuk mengetahui kualitas layanan yang ada pada website Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) Kota Pontianak, dengan atribut pertanyaan menggunakan skala likert, maka didapatkan hasil nilai rata-rata dari 48 atribut yang terbagi menjadi Human, Organization, Technology dan Net benefit dari integrasi model Human Organization Technology (HOT) Fit dan Webqual 4.0.

5.2.2 Hasil Kepuasan pengguna *website* Kementerian Agama menggunakan metode HOT FIT dan Webqual 4.0

Hasil akhir dari pengukuran kepuasan pengguna Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) Kota Pontianak berdasarkan analisis skala likert dari 100 responden akan dipetakan dalam model HOT Fit dan Webqual 4.0. Adapun tabel hasil kepuasan pengguna dapat dilihat pada Tabel 5.8 berikut ini:

Tabel 5 Hasil Tingkat Pengukuran Tiap Dimensi

Perspektif	Nilai Pengukuran	Keterangan
<i>Human</i>	3,79	Sangat puas
<i>Technology</i>	3,79	Sangat puas
<i>Organization</i>	3,64	Sangat puas
<i>Net Benefit</i>	3,77	Sangat puas

Berdasarkan Tabel 5.8 menyatakan bahwa rata-rata hasil kuesioner pengukuran kepuasan yang disebarkan kepada 100 pengguna website Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) Kota Pontianak yaitu Human (3,79), Technology (3,79), Organization (3,64) dan Net Benefit (3,77) . Dilihat dari hasil tersebut semuanya berada pada rentang nilai (3,26-4,00) yang berarti masuk kedalam kategori sangat puas.

5.2.3 Nilai Batas ambang rekomendasi

Penentuan nilai batas ambang dari data hasil penyebaran kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk melakukan rekomendasi. Perhitungan dalam menentukan nilai batas ambang rekomendasi berdasarkan pada hasil nilai rata-rata kuesioner dengan membuat skala interval dan distribusi frekuensi menggunakan rumus persamaan. Berikut ini tabel hasil kelas interval dan frekuensi nilai rata-rata kuesioner berikut ini ^[11] :

Tabel 4 Hasil kelas Interval dan Frekuensi Nilai Rata-rata variabel

No	Kelas Interval		Frekuensi
1	3,58	3,63	2
2	3,64	3,69	4
3	3,70	3,75	9
4	3,76	3,81	15
5	3,82	3,87	12
6	3,88	3,93	6
Jumlah			48

Hasil dari perhitungan diatas dapat ditentukan bahwa nilai ambang batas pada penelitian ini untuk menentukan variabel rekomendasi yaitu 3,76 dari nilai rata-rata dalam penelitian ini. Berikut ini dapat dilihat tabel variabel yang bernilai ambang batas :

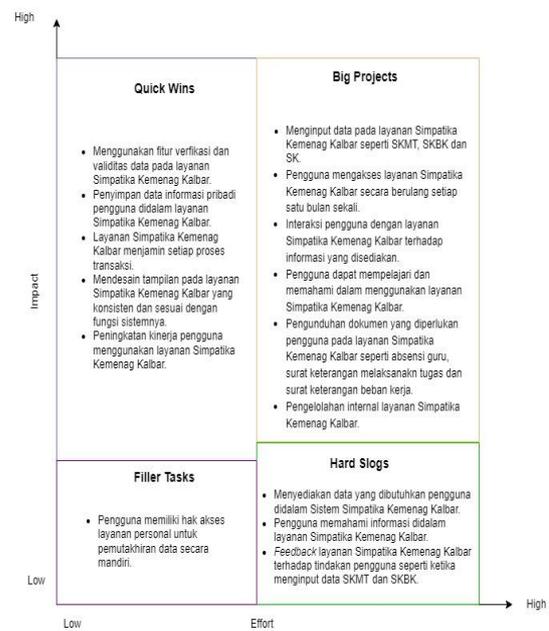
Tabel 6 Hasil Nilai Ambang Batas Tiap Variabel

I	V	Dimensi	No	Skala				Rt
				STS (1)	KSS (2)	S (3)	SS (4)	
Human	SU	<i>Easy data input</i>	P1	0	0	27	73	3,73
		<i>Recurring use</i>	P3	0	1	23	76	3,75
	SQ	<i>Ease of Use</i>	P11	0	1	25	74	3,73
		<i>Interaction</i>	P15	0	3	23	74	3,71
Technology	IQ	<i>Format</i>	P20	0	1	24	75	3,74
		<i>Completeness</i>	P24	0	0	25	75	3,75
	SRQ	<i>Good Reputation</i>	P28	0	1	32	67	3,66
		<i>Personalization space</i>	P30	0	3	28	69	3,66
		<i>Easy to download</i>	P41	1	6	27	66	3,58

		<i>ad documents</i>					
Or ga niz ati on	L O	<i>Neat layout</i>	P4 2	0	6	21	73 3,6 7
	S T R	<i>Localization</i>	P4 3	0	6	26	68 3,6 2
Ne t Be nef it	N B	<i>Performance improvement</i>	P4 4	0	3	27	70 3,6 7
		<i>Efficiency</i>	P4 5	0	1	25	74 3,7 3
		<i>Effectiveness</i>	P4 6	0	1	24	75 3,7 4
		<i>Improve the quality of the agency</i>	P4 7	0	1	24	75 3,7 4

Dari hasil tabel 5.10 diatas bahwa nilai yang termasuk pada nilai ambang batas dan akan dimasukkan pada penilaian rekomendasi didalam penelitian ini berjumlah 15 variabel pertanyaan yang akan digunakan dalam menentukan action priority matrix.

5.2.4 Rekomendasi pada layanan Simpatika pada *website* Kemenag kalbar
 Rekomendasi yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan Action Priority Matrix. Dalam menentukan Action priority matrix, langkah pertama yang harus dilakukan adalah menentukan apa saja tugas-tugas (activity) yang menjadi prioritas dalam matriks tersebut. Setelah menentukan activity yang menjadi prioritas dapat dilakukan penilaian untuk masing-masing activity yang ada dalam daftar prioritas. Nilai yang diberikan memiliki rentang nilai 1 hingga 10 untuk setiap impact dan effort masing-masing activity. Tahap berikutnya yaitu memplotkan setiap aktivitas ke dalam kuadran action prioritas matrix berdasarkan nilai yang telah ditentukan sebelumnya. Action priority matrix dapat dilihat pada gambar 5.5 sebagai berikut :



Gambar 11. Action Priority Matrix

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari mengolah data dan analisis kualitas layanan pada Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) pada *website* Kementerian Agama Kalimantan Barat Kota Pontianak dapat disimpulkan seperti dibawah ini :

1. Berdasarkan hasil analisis indikator variabel metode Human Organization Technology (HOT) Fit dan Webqual 4.0 didapatkan Model terintegrasi antara keduanya. Dengan analisis tersebut digunakan untuk melakukan analisis data untuk pembuatan kuesioner. Perhitungan dalam menentukan integrasi antar variabel tersebut pada metode Human Organization Technology (HOT) fit yang mampu memberikan gambaran terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Kemenag Kalbar terhadap layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika). Dengan hasil tingkat kepuasan tiap variabel yaitu *Human* 3,79, *Technology* 3,79, *Organization* 3,64 dan *Net Benefit* 3,77 berdasarkan dari interpretasi indeks dalam skala likert penelitian ini nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna sudah bernilai dengan keterangan sangat puas.
2. Dari penelitian ini sudah diberikan rekomendasi yang dapat dipertimbangan

oleh pihak Kementerian Agama terhadap layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika), agar dapat mengoptimalkan untuk mempertahankan kualitas layanan yang sudah berjalan saat ini dan lebih memperbaiki tingkat pelayanan agar selalu stabil. Dari hasil tingkat kepuasan pengguna melalui analisis *Action priority matrix* yang terbagi menjadi empat kuadran berdasarkan hasil kuesioner. Dengan menentukan nilai ambang batas pada penilaian hasil dari rata-rata pada penelitian ini yaitu 3,76. Maka yang terdapat dibawah nilai ambang batas ialah 15 atribut prioritas dan yang telah dilakukan pula dengan berdiskusi bersama pengelola Simpatika Kemenag Kalbar Kota Pontianak. Setiap atribut yang terpilih memiliki rekomendasi tiap atribut dari hasil integrasi model kusiner *Human Organization Technology (HOT) Fit* dan *Webqual 4.0* yang berjumlah 24 rekomendasi yang dapat disimpulkan pada penelitian ini untuk menjadi acuan perbaikan *website* Kementerian Agama pada layanan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) Kota Pontianak.

7. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya pada penelitian ini, adapun saran yang akan diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Kementerian Agama Kalimantan Barat Kota Pontianak
Dalam penelitian ini sudah dilakukan saran untuk Kementerian Agama dalam mempertahankan kualitas layanan khususnya pada Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Simpatika) yang terdapat dalam hasil rekomendasi pada penelitian ini.
2. Bagi Jurusan Sistem Informasi
Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi mengenai pengukuran kualitas layanan sistem informasi pada website dengan menggunakan variabel metode Human Organization dan Webqual 4.0.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengukur kualitas layanan sistem informasi pada layanan Simpatika Kemenag Kalbar dengan menggunakan metode lain agar dapat menjadi perbandingan atau dengan uji pengukuran lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Imam Sanjaya, 2012. Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo menggunakan metode webqual 4.0 : Jurnal penelitian IPTEK-KOM, Vol 14, No.1, Juni 2012.
- [2] Sugiyono, 2017. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif : Journal of Educational Sciences.
- [3] Nesdi, R. & Arita, M. (2017). Perbandingan metode Human Organization Technology (HOT) Fit dan TAM untuk mengevaluasi dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). Jurnal pengembangan TIK.
- [4] Maulidia, 2018. Problematika PPAI Pada Pembentukan Karakter Islami Siswa : Journal of Educational Sciences 3.
- [5] Sudjana, 2008. Dasar PBM (Proses belajar mengajar), Kota Bandung, Sinar Baru. Steel & Torrie, 1961. Prinsip dan prosedur statistika suatu pendekatan biometrik. Edisi kedua.
- [6] Ratih Dwi, L. (2019). Evaluasi faktor kesuksesan penerimaan pengguna terhadap aplikasi info PDAM : Jurnal Jurnal ilmiah penelitian dan penerapan Teknologi Sistem Informasi.
- [7] Shofana Erimalata, (2016). Pendekatan Hot Fit Framework dalam Generalized Structural Component Analysis pada sistem informasi management barang milik daerah : Jurnal Akuntansi dan Investasi, Vol 17.
- [8] Wilis Putri (2020). Analisis evaluasi kesesuaian menggunakan Metode Human Organization Teknology (HOT) Fit : Education and Humanities Research, Vol. 541.

- [9] Idrus L, (2019). Evaluasi dalam pembelajaran : Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan 6 (2), 2020.
- [10] Agnes, Irma Salamah, Eka Susanti, (2017). The Impact of webqual 4.0 method towards user satisfaction of POLNEP Sriwijaya website. Jurnal Elektro Telekomunikasi.
- [11] Rangkuti, F. (2001). *Riset pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.