

## PENERAPAN WEBQUAL 4.0 UNTUK ANALISIS KUALITAS WEB SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS SEBARAN NARKOBA DI WILAYAH POLRES PEKALONGAN KOTA

Tri Agus Setiawan<sup>1</sup>, Agus Ilyas<sup>2</sup> Satriedi Wahyu Binabar<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Teknik Informatika – STMIK Widya Pratama Pekalongan

<sup>2</sup>Manajemen Informatika – STMIK Widya Pratama Pekalongan

<sup>1</sup>[tri.triagus.setiawan45@gmail.com](mailto:tri.triagus.setiawan45@gmail.com), <sup>2</sup>[ilyasagus@gmail.com](mailto:ilyasagus@gmail.com), <sup>3</sup>[binabars@gmail.com](mailto:binabars@gmail.com)

### Abstrak

Penggunaan website sebagai media informasi memiliki peran penting dalam memberikan layanan baik kepada masyarakat maupun institusi lain. Website Sistem Informasi Geografis sebaran Narkoba (SIGAP) <http://sigap.polrespekalongankota.com> sebagai website dibawah institusi Polres Pekalongan Kota merupakan website khusus yang memberikan informasi sebaran dan edukasi tentang narkoba. Oleh karena website ini masih baru maka perlu adanya penilaian kualitas dan masukan dari pengguna tentang user interface, fitur, dan kemudahan dalam penggunaannya. Penelitian ini diawali dengan proses interview dan pengambilan data pada bagian Serse Narkoba Polres Pekalongan kota dan BNN untuk mendapatkan data tentang jenis narkoba, jumlah kasus dan wilayah penyebaran yang nantinya akan digunakan dan diunggah melalui website. Penelitian yang dilakukan untuk analisis dan pengukuran untuk kualitas pelayanan website di Polres Pekalongan Kota khususnya pada bidang narkoba. Data user diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan 3 dimensi pada webqual 4.0 yaitu dimensi kualitas Informasi, Interaksi, dan Usability. Analisis tingkat usability yang telah dilakukan akan menjadi dasar dari rekomendasi perbaikan website SIGAP. Hasil dari penelitian yang dilakukan bahwa kualitas website SIGAP adalah Baik, dimana Kegunaan dan Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kualitas website. Untuk perbaikan kualitas yang perlu dilakukan yaitu Interaksi Layanan sehingga lebih interaktif.

**Kata Kunci:** SIG, Narkoba, Webqual, Kualitas Website

### 1. Pendahuluan

Kota Pekalongan pada saat ini merupakan endemik kasus narkoba. Perkembangan dan distribusi narkoba semakin meluas ke berbagai segmen baik remaja, anak sekolah, bahkan ke semua profesi (Pranawa, Yuliani, and Humsona 2018). Kemudahan dalam memperoleh akses data dan informasi mendapatkan narkoba menjadai salah satu alasan semakin mudahnya peredaran narkoba. Narkoba memiliki dampak psikologi dan fisik pengguna (Menteri Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia 1997)(Indonesia 2009)(Fransiska 2011), hal ini sangat berbahaya karena mampu memunculkan dampak kecanduan dan ketergantungan. Untuk itu peran kepolisian dalam hal ini Polres Pekalongan sangatlah penting baik dalam melakukan edukasi maupun tindakan hukum salah satunya dengan memanfaatkan media website sehingga informasi yang dibutuhkan masyarakat dapat terlayani.

Website Sistem Informasi Geografis Sebaran Narkoba (SIGAP) Polres Pekalongan Kota dibuat dengan tujuan untuk memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat maupun stakeholder dalam penanganan narkoba dan edukasi (Theodorus Satriyo Singgih 2016)(Setiawan, Ilyas, and Wibowo 2018)(Ardiansyah 2017) sehingga dapat dilakukan pencegahan sekaligus mengurangi jumlah pengguna dan kasus narkoba. Selain memiliki tujuan yang ada website yang dibuat juga harus memudahkan user dalam mencari website sehingga data dan informasi yang dibutuhkan mudah diperoleh.

Dari website yang ada beberapa kekurangan antara lain beberapa informasi yang tampilannya terlalu panjang, belum bisa menampilkan data kasus tiap bulan kurang update terhadap informasi yang ada. Berdasarkan hal tersebut performance website dapat diukur dengan menggunakan tujuh aspek (Montenegro Villota

2009) Aksesibilitas, Kustomisasi dan Personalisasi, Kecepatan Download, Kemudahan Penggunaan, Kesalahan, Navigasi, Konten Situs.

Untuk mengukur kualitas dari sebuah website maka dalam penelitian yang dilakukan menggunakan Webqual (Andre and Tileng 2019)(Baiti and Rachmadi 2017) dimana penilaian berdasarkan pada pengguna akhir. Penggunaan metode ini digunakan pada beberapa bidang baik jasa, pemerintahan ataupun yang lainnya dengan memperhatikan beberapa dimensi yaitu dimensi kualitas Informasi, Interaksi, dan Usability kemudian dapat dilakukan identifikasi untuk penyempurnaan kualitas berdasarkan persepsi dan harapan user.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengukur kualitas website SIGAP berdasarkan performance website yang baik dari sisi kemudahan akses, kelengkapan, kecepatan, kelengkapan informasi dalam website akan dapat membantu masyarakat maupun stakeholder dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga kegunaan dari website tersebut menjadi lebih baik dan meningkat.

## 2 Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode dengan dengan beberapa tahapan yang diawali dari melakukan identifikasi permasalahan yang ada terhadap website yang ada di Polres Pekalongan Kota kemudian melakukan studi literatur berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah ada serta menentukan metodologi penelitian. Berdasarkan metodologi penelitian yang ada maka data dan informasi diolah maka akan dilakukan pembahasan dan menarik kesimpulan. Adapun alur metode penelitian seperti pada Gambar 1:



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

### 2.1. Identifikasi Masalah

Dalam identifikasi masalah yang dilakukan dengan wawancara terhadap Kasat narkoba Polres Pekalongan Kota dan BNN serta menggunakan kuesioner yang memuat kritik maupun saran terhadap website SIGAP.

### 2.2. Studi Literatur

Penggunaan artikel baik dari jurnal nasional maupun internasional bereputasi sehingga dapat memberikan landasan dan kontribusi yang baik terhadap penelitian yang dilakukan.

### 2.3. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk melakukan analisis website SIGAP dengan Webqual 4.0 (Falianingrum and Irawati 2012)(Andry, Christianto, and Wilujeng 2019) yang memiliki 23 standar instrumen pertanyaan seperti pada Tabel 1:

Tabel 1 Instrumen Pertanyaan Webqual

Kegunaan	Mudah dipelajari untuk dioperasikan
	Interaksi dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti
	Situs ini mudah dinavigasi
	Situs ini mudah digunakan
	Penampilan menarik
	Sesuai dengan jenis situs
	Menyampaikan bentuk kompetensi
	Memberikan pengalaman positif
	Memberikan informasi yang akurat
	Memberikan informasi yang dapat dipercaya
Kualitas Informasi	Memberikan informasi tepat waktu
	Memberikan informasi yang relevan
	Informasi yang mudah dipahami
	Informasi pada tingkat detail yang tepat
Interaksi Layanan	Informasi dalam format yang sesuai
	Aman untuk menyelesaikan transaksi
	Informasi terasa aman
	Informasi pribadi tersimpan dengan aman
	Memberi ruang dalam personalisasi pengguna
	Berkomunikasi dengan organisasi
	Yakin bahwa barang / jasa akan dikirim sesuai yang dijanjikan
	Tampilan keseluruhan dari situs Web

### 2.4. Pengumpulan Data

Dari kuesioner yang dibagikan kepada responden kemudian dikumpulkan untuk kemudian dilakukan pengolahan data.

### 2.5. Pengolahan Data

Pada proses pengolahan yang dilakukan terhadap data dari hasil kuesioner dengan MS. Excel sehingga dapat memberikan hasil berkenaan dengan kualitas website berdasarkan instrument webqual.

### 2.6. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini dari proses pengolahan data yang dilakukan maka akan diperoleh tingkat kualitas dari website SIGATA.

### 2.7. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir dari penelitian yang dilakukan akan disimpulkan berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan dan akan diberikan saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian kualitas website SIGAP dengan webqual yang dilakukan menunjukkan bahwa dari sisi kualitas Informasi, Interaksi, dan Usability sudah baik

#### 3.1. Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan dari data yang diolah kemudian dilakukan analisa dengan bantuan software MS. Excel. Tahap selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap karakteristik yang ada terhadap terhadap kualitas website SIGAP dengan webqual 4.0.

##### 1. Kegunaan



Berdasarkan hasil data yang diolah maka prosentase terbesar dari karakteristik Kegunaan adalah mudah digunakan yaitu 58%

##### 2. Kualitas Informasi



Berdasarkan hasil data yang diolah maka prosentase terbesar dari karakteristik Kualitas Informasi adalah bagus yaitu 60%

##### 3. Interaksi Layanan



Berdasarkan hasil data yang diolah maka prosentase terbesar dari karakteristik Interaksi Layanan adalah bagus yaitu 59%

Adapun kualitas website SIGAP berdasarkan Instrumen Penilaian seperti pada Tabel 3:

Tabel 3. Hasil Data Instrumen Penilaian Website

Karakteristik	Instrumen Penilaian	Skala Kualitas Website				
		Sangat Mudah	Cukup Mudah	Kurang Mudah	Sangat Kurang Mudah	0%
Kegunaan	Site is useful designed	31%	58%	9%	0%	0%
	Site is useful designed	41%	41%	18%	0%	0%
	Penampilan menarik	26%	60%	8%	0%	0%
	Isi web yang mudah dimengerti	21%	58%	19%	0%	0%
	Menyampaikan bentuk kompetensi	43%	45%	13%	0%	0%
	Menunjukkan pengalaman nyata	23%	38%	8%	0%	0%
	Menunjukkan informasi yang akurat	31%	31%	13%	0%	0%
Kualitas Informasi	Menunjukkan informasi yang akurat dan relevan	26%	60%	13%	0%	0%
	Menunjukkan informasi yang relevan	26%	58%	16%	0%	0%
	Informasi yang mudah dipahami	31%	48%	19%	0%	0%
	Informasi pada web yang akurat yang tepat	26%	60%	13%	0%	0%
Interaksi Layanan	Informasi dalam bentuk yang menarik	26%	52%	18%	0%	0%
	Isi web yang mudah dimengerti dan mudah	31%	31%	18%	0%	0%
	Informasi secara akurat	21%	60%	19%	0%	0%
	Informasi pribadi terungkap dengan akurat	21%	60%	19%	0%	0%
	Menyebutkan nama, jabatan, dan kontak pengguna	21%	60%	19%	0%	0%
Kepercayaan	Demonstrasi dengan organisasi	26%	60%	13%	0%	0%
	Valid bahwa informasi dan data akan akurat sesuai yang diinput	21%	55%	24%	0%	0%
	Tampilan berinteraksi dan site Web	36%	31%	13%	0%	0%

##### 3.2. Analisis Data

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian dalam bentuk kuesioner dengan karakteristik kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan maka telah dihasilkan prosentase pada Tabel 4.

Tabel 4. Analisis Data Kuesioner

Karakteristik	Skala Kualitas Website				
	Sangat Mudah	Mudah	Cukup Mudah	Kurang Mudah	Sangat Kurang Mudah
Kegunaan	31%	58%	9%	2%	0%
Kualitas Informasi	27%	60%	13%	1%	0%
Interaksi Layanan	25%	59%	15%	0%	0%

#### 4 Kesimpulan dan Saran

Dari analisis data yang dilakukan terhadap kuesioner yang diolah maka disimpulkan bahwa kualitas website SIGAP adalah Baik, dimana Kegunaan dan Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kualitas website, Adapun Interaksi Layanan masih harus diperbaiki dan ditingkatkan.

#### Daftar Pustaka

- Andre, Yulius, and Kartika Gianina Tileng. 2019. "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance- Performance Analysis ( IPA )" 16 (1): 49–64.
- Andry, Johannes Fernandes, Kevin Christianto, and Fuji Rahayu Wilujeng. 2019. "Using Webqual 4 . 0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website" 5 (1): 23–31.
- Ardiansyah, Kardono. 2017. "Sistem Informasi Geografis (SIG) Pemetaan Jaringan Pipa Dan Titik Properti Pelanggan Di PT Aetra Air Tangerang." *Jurnal Ilmiah FIFO IX* (1): 81–89.
- Baiti, Amirah Al, and Aditya Rachmadi. 2017. "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan IPA" 1 (9): 885–92.
- Falianingrum, Anggun, and Anie Rose Irawati. 2012. "Perancangan WEB-GIS Penyebaran Wabah Penyakit Demam Berdarah Dengue ( DBD ) Dan Malaria Di Kota Bandar Lampung." *Jurnal Komputasi* 1 (1): 23–30. <https://doi.org/10.1093/bjc/azi089>.
- Fransiska, Eleanora. Novita. 2011. "Bahaya Penyalahgunaan Narkoba Serta Usaha Pencegahan Dan Penanggulangannya." *Jurnal Hukum* 25: 439–52.
- Indonesia, Menteri Hukum dan HAM Republik. 2009. *Undang-Undang RI No.35 Tahun 2009 Tentang Narkotika*. Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia.
- Menteri Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia. 1997. *Undang-Undang RI No.22 Tahun 1997 Tentang Narkotika*.
- Pranawa, Sigit, Sri Yuliani, and Rahesli Humsona. 2018. "Meningkatkan Pengetahuan Remaja Tentang Bahaya Penyalahgunaan Narkoba Dengan Peer Education Strategy." *Jurnal Pendidikan, Sosiologi Dan Antropologi* 2 (2): 183–94.
- Setiawan, Tri Agus, Agus Ilyas, and Ari Putra Wibowo. 2018. "Pencegahan Dan Edukasi Masyarakat Dalam Penanganan Endemik Penyakit Berbasis Web Untuk Peningkatan Kesehatan Masyarakat Di Kota Pekalongan." *Jurnal Litbang Kota Pekalongan* 15: 35–42.
- Theodorus Satriyo Singgih. 2016. "Aplikasi Sistem Informasi Geografis Untuk Pemetaan Inventaris Aset Tanah Dan Bangunan Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Direktorat Jendral Sumber Daya Air Balai Besar Wilayah Sungai Bengawan Solo." *Jurnal Geodesi Undip Januari 2016* *Jurnal Geodesi Undip Januari 2016* 5: 1–7.