



WEBSITE QUALITY EVALUATION OF INTEGRATED ASN EMPLOYEE INFORMATION SYSTEM (SIPANTES) AT SUMEDANG HUMAN RESOURCES AND DEVELOPMENT AGENCY USING WEBQUAL4.0 METHOD

Irfan Mohammad Lukman^{*1}, Dody Herdiana², Yayan Cahyan^{*3}, Faishal Akbar Hidayat⁴

^{1,2,3,4}Informatics, Information Technology Faculty, Universitas Sebelas April, Indonesia
Email: ¹a22100067@mhs.stmik-sumedang.ac.id, ²dody@unsap.ac.id, ³yayancahyan@unsap.ac.id, ⁴a22100044@mhs.stmik-sumedang.ac.id

(Article received: 18 Januari 2025; Revision: 24 April 2025; published: 28 April 2025)

Abstract

This study evaluates the quality of the Integrated ASN Employee Information System (SIPANTES) website at the Sumedang Human Resources Development and Personnel Agency (BKPSDM) using the WebQual 4.0 method. The three main dimensions analyzed are usability, information quality, and service interaction quality. Data were collected through direct observation and semi-structured interviews with 15 BKPSDM employees from various positions. The results of the study indicate that SIPANTES is sufficient to meet the needs of employee information, but there are shortcomings in the aspects of navigation, information updates, and service responsiveness. Improvements in these three dimensions are needed to improve user experience and satisfaction and support more effective employee management.

Keywords: *evaluation, information, navigation, quality, service, usability, website.*

EVALUASI KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI PEGAWAI ASN TERINTEGRASI (SIPANTES) PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA SUMEDANG DENGAN METODE WEBQUAL4.0

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi kualitas website Sistem Informasi Pegawai ASN Terintegrasi (SIPANTES) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Sumedang menggunakan metode WebQual 4.0. Tiga dimensi utama yang dianalisis adalah usability, information quality, dan service interaction quality. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur dengan 15 pegawai BKPSDM dari berbagai jabatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPANTES cukup memenuhi kebutuhan informasi kepegawaian, namun terdapat kekurangan pada aspek navigasi, pembaruan informasi, dan responsivitas layanan. Perbaikan pada ketiga dimensi ini diperlukan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna serta mendukung pengelolaan kepegawaian yang lebih efektif.

Kata kunci: evaluasi, informasi, kegunaan, kualitas, layanan, navigasi, website.

1. PENDAHULUAN

Website Sistem Informasi Pegawai ASN Terintegrasi (SIPANTES) Sumedang memiliki peran penting dalam pengelolaan informasi pegawai ASN di Kabupaten Sumedang. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumedang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara No. 14 Tahun 2011 tentang Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil Atau Aparatur Sipil Negara. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumedang telah mengembangkan

Sistem Informasi Kepegawaian yang tadinya Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) menjadi Sistem Informasi Pegawai ASN Terintegrasi Sumedang (SIPANTES).

SIPANTES yaitu Sistem Informasi Pegawai ASN Terintegrasi Sumedang dimana anatra pusat dengan BKPSDM ini sudah berinovasi sehingga memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan SIPANTES oleh ASN Kabupaten Sumedang. Sistem Informasi Pegawai ASN Terintegrasi Sumedang (SIPANTES) ini dibuat untuk membantu proses pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya

Manusia Kabupaten Sumedang lebih efektif dan efisien.

Dengan semakin tingginya kebutuhan akan akses informasi yang cepat dan akurat, evaluasi kualitas website menjadi sangat krusial [1]. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website SIPANTES dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang menilai tiga dimensi utama yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*) [2][3].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas *usability* dan informasi yang baik berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [4]. Sedangkan, interaksi layanan dapat mempengaruhi persepsi [5] pengguna secara signifikan.

Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia (BKPSDM) Sumedang untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai penggunaan website. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa meskipun website SIPANTES cukup memenuhi kebutuhan informasi kepegawaian, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam aspek navigasi dan pembaruan informasi. Penelitian oleh Maryana dkk [6].

Selain itu, optimalisasi pada ketiga dimensi tersebut tidak hanya akan meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga mendukung pengelolaan kepegawaian yang lebih efektif di Kabupaten Sumedang. Peningkatan kualitas interaksi layanan juga dapat berkontribusi pada kepuasan pengguna yang lebih tinggi [7].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengevaluasi kualitas website SIPANTES. Metode Webqual 4.0 digunakan sebagai evaluasi, yang menekankan tiga aspek utama: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*.) Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur dengan 15 pegawai, mulai dari kepala bidang hingga staf, dari total 53 pegawai BKPSDM. Hal ini memastikan representasi pengalaman dan persepsi dari berbagai level jabatan di lingkungan pengguna utama website. Berikut satu paragraf yang merangkum hasil utama penelitian Anda berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *usability*, mayoritas responden merasa cukup mudah dalam menemukan informasi dasar di website SIPANTES, namun navigasi yang kurang intuitif dan fitur pencarian yang belum optimal seringkali menyulitkan, terutama bagi pegawai di tingkat staf saat mencari dokumen tertentu. Dari sisi *information quality*, konten yang disajikan dinilai relevan dan

informatif, tetapi pembaruan informasi tidak dilakukan secara rutin sehingga beberapa data penting belum ter-update secara berkala, kondisi ini dirasakan oleh seluruh level jabatan, khususnya kepala bidang yang sangat membutuhkan data terbaru untuk pelaporan. Sementara itu, pada dimensi *service interaction*, meskipun website telah menyediakan dukungan layanan, responsivitas terhadap pertanyaan atau permasalahan pengguna dinilai masih rendah dan fitur interaksi dianggap terbatas karena belum tersedia fasilitas live chat atau bantuan secara real-time, sehingga pegawai, terutama staf, sering harus menunggu lama untuk mendapatkan jawaban atas kendala yang dihadapi. Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan pada aspek navigasi, pembaruan informasi, dan peningkatan kualitas layanan interaksi agar website SIPANTES dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan mendukung efektivitas pengelolaan kepegawaian di BKPSDM Sumedang.

a. Teknik Pengumpulan Data:

1) Observasi

Dilakukan dengan mengamati langsung interaksi pengguna dengan website SIPANTES, termasuk navigasi, akses informasi, dan penggunaan fitur-fitur yang tersedia. Peneliti menemukan bahwa sebagian besar pegawai mampu mengakses informasi dasar kepegawaian di website SIPANTES tanpa hambatan berarti. Namun, ketika pengguna mencoba menelusuri fitur pencarian atau navigasi ke menu yang lebih spesifik, sering terjadi kebingungan dan beberapa pegawai membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan dokumen tertentu. Observasi ini juga mencatat bahwa tampilan antarmuka website belum sepenuhnya responsif, terutama saat diakses melalui perangkat mobile, sehingga mengurangi kenyamanan penggunaan.

2) Wawancara

Wawancara semi-terstruktur dengan 15 pegawai, mulai dari kepala bidang hingga staf, dari total 53 pegawai BKPSDM yang menggunakan website tersebut untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka terkait kualitas website, serta tantangan yang dihadapi dalam penggunaannya.

Mengungkapkan beberapa temuan penting:

Hampir seluruh responden mengakui bahwa website SIPANTES sudah membantu dalam pekerjaan administrasi sehari-hari, khususnya untuk akses informasi pegawai. Sebagian besar pegawai mengeluhkan lambatnya pembaruan data dan kurangnya notifikasi ketika ada informasi baru, sehingga mereka kerap melewatkan update penting. Pegawai tingkat staf menyatakan sering mengalami kesulitan saat mencari dokumen tertentu karena menu navigasi yang tidak konsisten dan fitur pencarian yang kurang efektif. Kepala bidang

dan kepala seksi menyoroti perlunya peningkatan pada layanan interaksi, seperti penambahan live chat, agar pertanyaan dan keluhan dapat direspons lebih cepat oleh pengelola website.

b. Analisis Data:

Setelah pengumpulan data, analisis dilakukan berdasarkan dimensi-dimensi WebQual 4.0: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Data dari observasi dan wawancara dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dalam pengalaman pengguna [6]. Temuan dari analisis ini dibandingkan dengan standar kualitas website yang ada untuk menentukan area-area yang perlu diperbaiki [8].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pengguna dengan berbagai posisi jabatan, mulai dari Kepala Bagian, Kepala Seksi, hingga Staf. Pada tabel 1 menunjukkan hasil evaluasi kualitas website SIPANTES, yang mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam tiga dimensi utama yang di analisis menggunakan metode Webqual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service Interaction*.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Kualitas Website

Dimensi	Kekuatan	Kelemahan
<i>Usability</i>	Pengguna dapat menemukan informasi	Navigasi kurang intuitif
	Proses penggunaan website relatif mudah	Pencarian informasi terkadang tidak memenuhi kebutuhan pengguna
Information Quality	Konten relevan dan informatif	Pembaruan informasi tidak rutin
	Pencarian data yang tersedia umumnya sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna	Beberapa informasi belum ter up-date secara berkala
<i>Service interaction</i>	Dukungan layanan tersedia	Responsivitas terhadap pertanyaan kurang
	Pengguna merasa respon yang memadai	Fitur interaksi masih terbatas belum ada opsi untuk fitur live chat

Pada aspek *usability*, Website SIPANTES memiliki tingkat penilaian yang cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala pada navigasi dan kemudahan akses informasi. Meskipun dapat menemukan informasi yang di perlukan, proses pencarian kurang intuitif. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Soekamto dkk (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna[5].

Sementara, desain antarmuka yang tidak memadai dapat menghambat kepada pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian lain oleh m. Darlian Dkk [9], juga menunjukkan bahwa navigasi yang buruk dapat menyebabkan frustrasi pada pengguna dan mengurangi efektifitas sistem informasi. Selanjutnya, dalam dimensi *information quality*, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam hal relevansi dan pembaruan konten. Pengguna dari berbagai jabatan menginginkan informasi yang lebih terkini dan akurat agar dapat mendukung pengambilan keputusan [6]. Selain itu, menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga penting bagi pengelola website untuk melakukan pembaruan secara berkala. Hasil

Anggraeni, menunjukkan bahwa kualitas informasi juga menjadi masalah utama, dengan nilai gap yang signifikan pada dimensi ini [10]. Dalam dimensi *service interaction*, meskipun pengguna merasa ada dukungan layanan, responsivitas terhadap pertanyaan dan permasalahan mereka masih kurang memadai. Hal ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan interaksi dapat berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna jika tidak dikelola dengan baik [11]. Penelitian oleh Jasmine, juga menekankan pentingnya interaksi layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna [12].

4. DISKUSI

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website SIPANTES memiliki kekuatan dan kelemahan yang signifikan dalam tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Meskipun, pengguna dapat menemukan informasi dengan cukup baik, navigasi yang kurang intuitif menjadi kendala, ditambah dengan informasi yang tidak diperbarui secara rutin. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek navigasi, pembaruan informasi, dan peningkatan responsivitas layanan sangat diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas pengelolaan kepegawaian melalui SIPANTES.

Sementara itu, dalam hal *usability*, penilaian positif terhadap website SIPANTES sejalan dengan temuan Haidir, S. (2019)[13]. Namun, tantangan navigasi menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, masih ada ruang untuk perbaikan. Kemudian, dalam dimensi *information quality*, konten pada website SIPANTES dinilai relevan, Namun, memerlukan perbaikan dalam hal pembaruan dan relevansi konten. Sedangkan, dalam aspek *service interaction*, meskipun ada dukungan layanan dirasakan oleh pengguna, responsivitas terhadap pertanyaan masih kurang memadai. Penjelasan sebelumnya tentang reponsibilitas [14].

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang kualitas website SIPANTES dan bagaimana hal tersebut

dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya di bidang yang sama. Oleh karena itu, berdasarkan diskusi dan analisis yang telah dilakukan, peneliti merekomendasikan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas website SIPANTES, yaitu melakukan redesign pada antarmuka pengguna, menetapkan jadwal rutin untuk pembaruan informasi, meningkatkan sistem agar lebih responsif, menyediakan fitur live chat untuk membantu ASN dengan pertanyaan atau masalah secara real-time, serta melakukan uji usability secara berkala menggunakan metode seperti *think aloud* guna mendapatkan masukan pengguna mengenai pengalaman mereka [15]. Selain itu, pelatihan mengenai pentingnya menjaga kualitas informasi yang relevan juga perlu diberikan agar kebutuhan pengguna dapat terpenuhi secara optimal [16].

5. KESIMPULAN

Website Sistem Informasi Pegawai ASN Terintegrasi Sumedang (SIPANTES) telah memenuhi beberapa kebutuhan dasar pengguna dalam penyediaan informasi kepegawaian. Namun, masih terdapat area yang memerlukan perbaikan signifikan, terutama dalam aspek navigasi, tampilan visual, pembaruan informasi, dan responsivitas layanan. Meskipun SIPANTES cukup baik dalam akses informasi dan kemudahan penggunaan, termasuk kepala bidang hingga staf, mengeluhkan navigasi yang kurang optimal serta desain visual yang tidak responsif di perangkat mobile.. Penelitian oleh Nastiti, A (2019)[17] menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, optimalisasi di ketiga dimensi tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara dengan 15 pegawai dari berbagai jabatan di BKPSDM, ditemukan bahwa ada kesamaan pandangan mengenai dalam perlunya perbaikan pada navigasi dan pembaruan informasi. Peneliti merekomendasikan langkah-langkah termasuk rdesign antarmuka pengguna agar lebih intuitif, menetapkan jadwal rutin untuk pembaruan konten, serta meningkatkan sistem dukungan pelanggan dengan menyediakan fitur live chat[18]. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan kualitas website SIPANTES dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan manfaat lebih besar bagi penggunanya, dan mendukung pengelolaan kepegawaian yang lebih efektif di Kabupaten Sumedang.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. (2020). A. T. I. K. Dan P. M. Y. K. M. I. 978-623-6512-80-7. Abdillah, L. A., Alwi, M. H., Simarmata, J., Bisyrri, M., Nasrullah, A., Asmeati, S. G., Sakir, N. A. A., & Bachtiar, *Fullbook Aplikasi Ti*.
- [2] I. Purwandani And N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Mybest E-Learning System Ubsi," *J. Sist. Dan Teknol. Inf.*, Vol. 9, No. 3, 2021, Doi: 10.26418/Justin.V9i3.47129.
- [3] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, And R. Kusumanto, "Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0," *J. Digit*, Vol. 10, No. 1, 2020, Doi: 10.51920/Jd.V10i1.151.
- [4] A. Ds And R. Sanjaya, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Myars Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Komput. Dan Inform.*, Vol. 9, No. 2, 2021, Doi: 10.35508/Jicon.V9i2.5273.
- [5] J. Wienadi And Y. S. Soekamto, "Rancang Bangun Aplikasi Koleksi Resep Makanan Berbasis Sistem Operasi Iphone," *J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, Vol. 8, No. 3, Pp. 545–555, 2022, Doi: 10.28932/Jutisi.V8i3.5140.
- [6] F. Maryana, R. Ridhawati, And R. E. Astuti, "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin)," *J. Ekon. Dan Bisnis*, Vol. 12, No. 1, 2019.
- [7] Anis Afaf Azizah, "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *J. Ilm. Ekon. Islam*, Vol. 10, No. 02, Pp. 2198–2213, 2024.
- [8] R. A. S. Nurazizah, I. Yustiana, And H. Hermanto, "Evaluasi Website Open Data Kota Sukabumi Berdasarkan Standar Iso/Iec 9126," *Jipi (Jurnal Ilm. Penelit. Dan Pembelajaran Inform.)*, Vol. 9, No. 1, Pp. 79–89, 2024, Doi: 10.29100/Jipi.V9i1.4281.
- [9] M. N. Darlian, "Peningkatan Efektivitas User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Top-Up Game Peningkatan Efektivitas User Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Top-Up Game," No. December, 2024.
- [10] S. Anggraeni, "Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Dinas Koperasi , Umkm Dan Perindustrian Lampung Utara) Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 1445 H / 2024 M Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Dinas Koperasi , Umkm Dan Perindustrian Lampung Utara)," 2024.
- [11] D. N. Fauziah And D. A. Nur Wulandari, "Pengukuran Kualitas Layanan Websie E-Commerce Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Webqual 4.0," Vol. 3, No. 2, Pp. 173–180, 2018, [Online]. Available:

- <https://Repository.Nusamandiri.Ac.Id/Index.Php/Repo/Viewitem/2067>
- [12] K. Jasmine, “Pengaruh Brand Image, Brand Awareness, Brand Commitment, Dan Brand Loyalty Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua,” *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2014.
- [13] M. Rodríguez, Velastequí, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Toko Buku Online Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan System Usability Scale (Sus),” Pp. 1–23, 2019.
- [14] Y. Puspitasari, K. Sakdiyah, And R. R. Marlaeni, “Evaluasi Kinerja Birokrat Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tegalgondo Kabupaten Malang,” *Kybernan J. Stud. Kepemerintahan*, Vol. 4, No. 2, Pp. 160–174, 2021.
- [15] I. H. Alfatih And H. Mustafidah, “Penerapan Model Pacmad Dalam Usability Testing Pada Aplikasi Mlibrary,” *Sainteks*, Vol. 19, No. 1, P. 39, 2022, Doi: 10.30595/Sainteks.V19i1.12952.
- [16] F. Najmudin And A. N. Bayinah, “Kompetensi Takmir Dalam Menjaga Kualitas Laporan Keuangan Masjid: Telaah Literatur,” *J. Akunt. Dan Keuang. Islam*, Vol. 10, No. 2, Pp. 129–147, 2022, Doi: 10.35836/Jakis.V10i2.361.
- [17] A. Nastiti And S. R. T. Astuti, “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Di Kota Semarang,” *Diponegoro J. Manag.*, Vol. 8, No. 1, Pp. 126–136, 2019.
- [18] E. Humaira And W. Antoro, “Analisis Pengaruh Live Chat Terhadap Repurchase Intention Yang Dimediasi Oleh Trust Dan Customer Satisfaction Pada E-Commerce Di Indonesia,” *Humaira*, Vol. 2, No. 1, Pp. 19–36, 2024, [Online]. Available: <https://Www.Journal.Muc-Consultindo.Com/Index.Php/Jebizko>