

Kumawula, Vol. 1, No.3, Desember 2018, Hal 170 – 182
DOI: <http://10.24198/kumawula.v1i3.20948>
ISSN 2620-844X (online)
Tersedia online di <http://jurnal.unpad.ac.id/kumawula/index>

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APLIKASI PENDIDIKAN (SIAP) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA SERANG

Sopyan Syuri, Riswanda, Rd. Nia Kania Kurniawati, Ipah Ema Jumiati

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tirtayasa Agung
dr.riswanda@gmail.com

ABSTRACT

A computer-based service could be a measure of information-technology. The City of Serang Government adopted the principle of 'e-governance' to measure the success of its public sector management. Educational Management Information System Apps (so-called SIAP) reflects the government efforts to come up with an up-to-date Apps in terms of providing services in education. The Apps, nevertheless, must cope with some remaining user-based issues. This research indicated that user issues existed due to the capacity of the Apps to ensure ease of use for users when seeking data by visiting either the website or when using the SIAP. The research approach was qualitative and aimed at measuring the web-based service quality. Cluster sampling was conducted to all populations of the Apps in Serang City to test out gaps between users' perceptions and users' expectations of the provided service. 'Webqual' was used as an analytical framework. The results indicated gaps within two domineering aspects, namely the 'quality of information' (96,25) and the 'quality of interactions', whilst the 'functionality' aspect remained high (94,04).

Keywords: Education, Public, web

Pendahuluan

Aplikasi E-Governance secara umum adalah Tipe G-to-C (governance to citizens), yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan dari dibangun aplikasi *E-Governance*; bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan publik yang diperlukan dan memudahkan aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang berupaya untuk mengembangkan potensi yang dimiliki, Potensi tersebut dituangkan dalam bentuk *website* Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP). Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) dibentuk untuk menginformasikan tentang informasi data dinas, data siswa, data orang tua, dan data nilai siswa. Dukungan teknologi informasi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses

pembuatan, pengurusan, pendaftaran dan yang bersangkutan dengan masalah pendidikan. Prinsip-prinsip yang memberikan dukungan tersebut, melalui rancang bangun, alur data dan proses akhir pada pelaksanaan kemudian dibuat dan dikembangkanlah Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP).

Pelayanan Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) sudah diterapkan tetapi pelaksanaannya belum optimal, karena masih mengalami kendala terhadap penyampaian informasi kepada masyarakat. Kendala tersebut merupakan kecenderungan masyarakat untuk menanyakan secara langsung kepada aparatur yang bersangkutan tentang apa saja pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang tersebut. Masyarakat yang akan mengurus urusan tentang pendidikan, misalnya di bidang informasi pendaftaran, informasi dinas, informasi siswa, informasi orang tua, dan informasi nilai. Kebanyakan masyarakat menanyakan langsung tentang persyaratan yang harus dipenuhi padahal persyaratan tersebut telah tersedia dalam Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP¹).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang, jumlah pengunjung *website Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP)* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang pada tahun dalam 3 (tiga) tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun (dengan *IP address* yang berbeda). Hal tersebut menunjukkan peningkatan minat masyarakat terhadap *website Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP)* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang dalam pencarian data dan informasi.

Tabel 1.1. Jumlah Pengunjung Website Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang

Bulan	Tahun		
	2014	2015	2016
[1]	[2]	[3]	[4]
1. Januari	2.391	2.662	2.569
2. Februari	2.473	2.715	917
3. Maret	3.140	3.273	3.182

¹ Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) adalah suatu sistem untuk memfasilitasi pelayanan publik dalam memberikan informasi, mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas dan pelaksanaan kebijakan. Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP) dalam implementasinya terdiri dari adanya komponen yang berupa aplikasi informasi, aplikasi pendidikan dengan menggunakan sistem komputer yang memberikan berbagai informasi aplikasi pendidikan. Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang dalam memberikan pelayanan publiknya sudah menerapkan pelayanan melalui Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan (SIAP).

4. April	2.811	3.112	3.197
5. Mei	2.666	3.012	4.080
6. Juni	2.190	2.642	3.321
7. Juli	1.276	1.565	2.546
8. Agustus	1.568	1.409	3.206
9. September	2.375	2.057	3.720
10. Oktober	2.836	2.385	4.755
11. November	2.822	2.925	4.440
12. Desember	2.093	2.324	3.857
Jumlah	28.641	30.081	39.790

Sumber : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang (2017)

Dimensi *Webqual* 4.0

Webqual disusun berdasarkan penelitian terdiri atas tiga dimensi area yaitu (Barnes dan Vidgen, 2002):

a. Kegunaan (*Usability*)

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* (terbaru), informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

c. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

Pendekatan Metodologis

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan pendekatan *cross sectional*, dimana penelitian dilakukan pada suatu populasi, namun data yang dipelajari adalah dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Pendekatan *cross sectional* dilakukan untuk mengobservasi variabel-variabel pada waktu yang sama, dan subyek yang diamati hanya diobservasi sekali saja. Menurut tujuannya penelitian ini termasuk dalam penelitian terapan, dimana menerapkan sebuah model dalam menganalisis suatu masalah. Penelitian ini ditujukan

untuk menganalisis kualitas pelayanan *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang dengan menggunakan model *webqual 4.0*. Penggunaan model ini didasarkan pertimbangan bahwa sampai saat ini model *webqual 4.0* diakui sebagai model “terbaik” untuk mengukur kualitas layanan *website*. *Webqual 4.0* terdiri dari tiga dimensi inti yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, yang mengacu pada berbagai penelitian mengenai sistem informasi, penelitian mengenai kualitas layanan marketing, *e-commerce*, dan penelitian dalam bidang *Human-Computer Interaction (HCI)* dan *web usability*. Lokasi penelitian dikhkususkan pada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang yang beralamat di Jalan Ki Ajurum Kelurahan Cipocok Jaya Kota Serang, Banten. Populasi termasuk semua pengunjung *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang yang sudah terdaftar diantaranya pendidik/tenaga kependidikan yang sudah mempunyai NUPTK dan Peg ID serta orang tua/siswa yang diberikan akses untuk masuk dengan menggunakan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN). Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yaitu pengguna *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang yang sudah terdaftar dan diberikan akses untuk masuk dalam *website* yang berkunjung ke Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang melalui Pelayanan Terpadu (PT) selama periode bulan Mei dan Juni 2018. Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *Cluster Sampling* yaitu tidak untuk sampel individu, akan tetapi digunakan untuk populasi yang berkelompok. Besarnya sampel adalah sebagai berikut:

- a. Guru SMPN di kota serang = 659 orang
 - b. Orang tua siswa yang mendaftar pada sekolah favorit di kota serang yaitu :
 - SMP Negeri 1 Kota Serang = 9 Rombel
 - SMP Negeri 2 Kota Serang = 10 Rombel
 - SMP Negeri 4 Kota Serang = 8 Rombel
 - SMP Negeri 7 Kota Serang = 8 Rombel
 - SMP Negeri 13 Kota Serang = 8 Rombel
 - SMP Negeri 14 Kota Serang = 8 Rombel
 - SMP Negeri 15 Kota Serang = 9 Rombel
- Jumlah total rombel = 60 rombel x 30 orang = 1.800 orang**

Maka sampel-nya adalah

- a. Guru PNS SMPN se kota serang = 659 orang
 - b. Orang tua siswa pengguna layanan = 1.800 orang
- Jumlah total populasi = 2.459 orang**

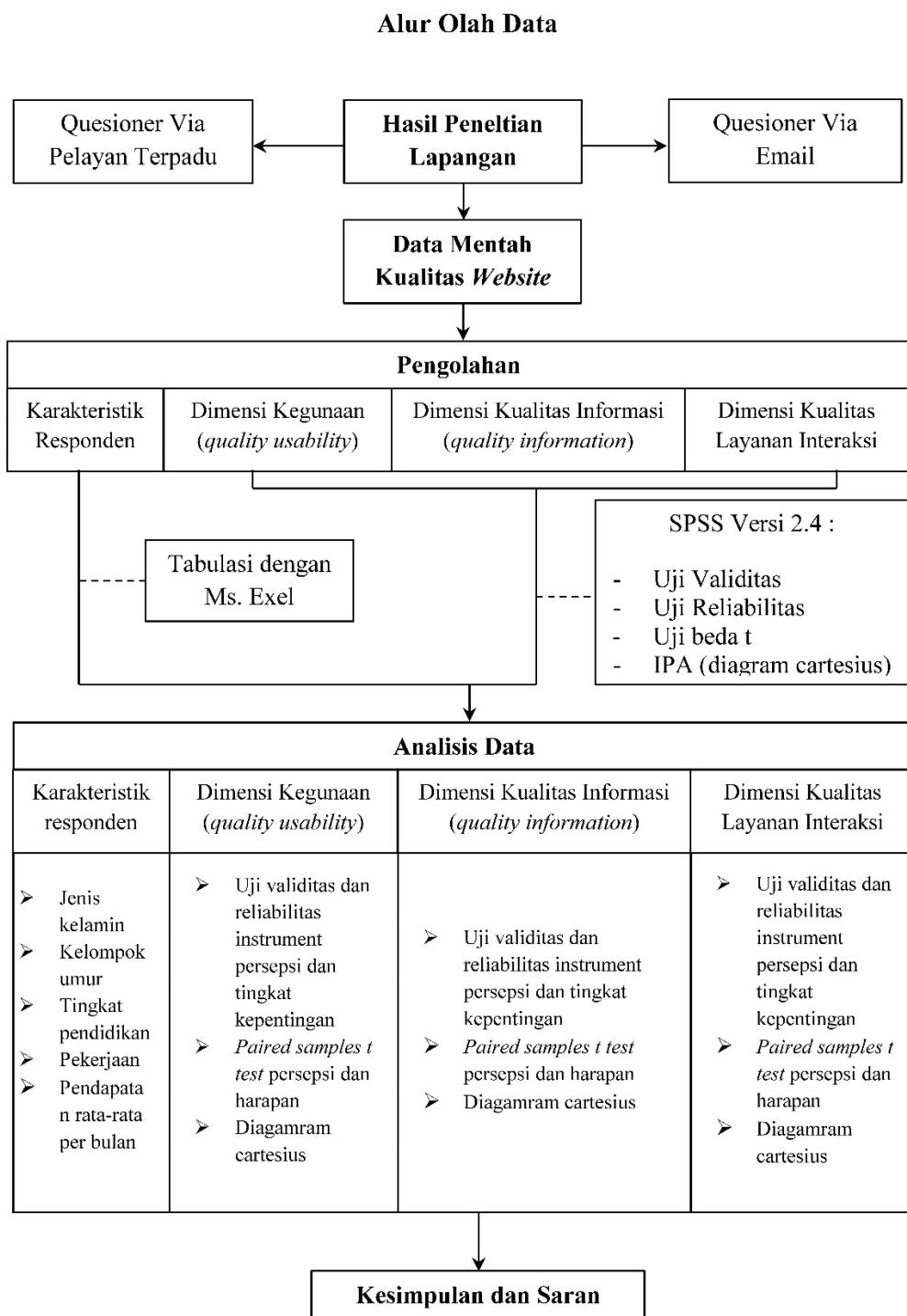
$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad n = \frac{2.459}{1 + 2.459 \cdot 0.1^2} \quad n = \frac{2.459}{1 + 2.459 \cdot 0.01}$$

$$n = \frac{2.459}{25.59} \quad \mathbf{n = 96.09 \approx 96 \text{ responden}}$$

jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah **189 orang** terdiri dari :

- Guru PNS SMPN se Kota Serang** $659 : 2,459 \times 96 = 25.72 \approx 26$
- Orang tua pengguna layanan** $1.800 : 2,459 \times 96 = 70.27 \approx 70$

Tingkat presisi/sampling eror yang ditentukan adalah 10%



Pembahasan

Dimensi Kegunaan (*Usability*)

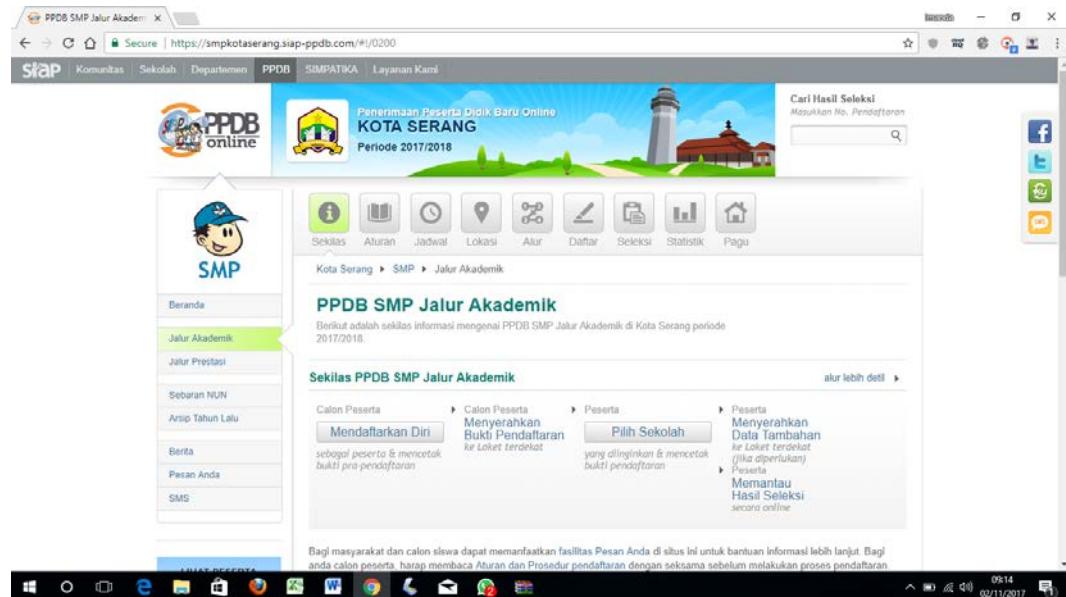
Frekuensi jawaban responden menurut persepsi terhadap dimensi kegunaan (*usability*) dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1 Frekuensi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kepentingan per Atribut Terhadap Dimensi Kegunaan (*Usability*)

No	Atribut	Frekuensi Jawaban				Total Skor	Rata-rata
		STS	TS	S	SS		
1	Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam website SIAP	-	2	62	32	318	3.31
2	Cara penggunaan website SIAP mudah dimengerti	-	10	56	30	308	3.21
3	Saya merasa desain tampilan website SIAP cukup menarik	-	2	82	12	298	3.10
4	Saya merasa tertarik menggunakan website SIAP karena informasi yang tersedia di sana	-	4	49	43	327	3.41
5	Saya merasa mudah untuk mempelajari cara pengoperasian website SIAP	-	-	42	54	342	3.56
6	Saya merasa pengoperasian website SIAP cukup jelas	-	3	63	30	315	3.28
7	Saya menemukan pengalaman baru yang menyenangkan yang hanya ada di website SIAP	-	-	75	21	309	3.22
8	Menurut saya, website SIAP memiliki data yang kompeten	-	2	53	14	327	3.41
Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)			23	482	263	2575	3.31

Sumber: Data Penelitian (diolah)

Dari penjelasan di atas, kemudahan untuk mengoperasikan website SIAP cukup jelas menjadi atribut yang dianggap paling penting oleh responden pada dimensi kegunaan (*usability*) selain itu juga alamat website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang tidak kalah penting dalam dimensi kegunaan. Harapan tersebut nampaknya telah terealisasi dengan munculnya alamat website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang pada urutan pertama pada saat peneliti memasukkan beberapa kata kunci pencarian menggunakan situs pencari google.com yang diakses pada tanggal 02 November 2017.



Gambar 1. Hasil Pencarian Website SIAP PPDB Online Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang Pada Situs google.com

Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Frekuensi jawaban responden menurut tingkat harapan per atribut terhadap dimensi kualitas informasi (*information quality*). Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa total skor tertinggi tingkat harapan menurut responden pada dimensi kualitas informasi (*information quality*) ada pada atribut “Menurut saya, *website* SIAP menyajikan informasi dalam format yang sesuai” yaitu total skor 348 dengan rincian sebanyak 36 responden menjawab setuju (S) dan 60 responden menjawab sangat setuju (SS). Sementara itu, skor terendah tingkat kepentingan per atribut responden pada dimensi kualitas informasi (*information quality*) ada pada atribut “Menurut saya, data yang tersedia di *website* SIAP sudah cukup *update*” yaitu total skor 324 dengan rincian sebanyak 8 responden menjawab tidak setuju (TS), 44 responden menjawab setuju (S) dan 44 responden sangat setuju (SS). Secara total, dimensi kualitas informasi (*information quality*) mendapat skor tingkat kepentingan menurut responden sebesar 3.336 dengan rata-rata 3,48 (setuju). Dengan rata-rata jawaban responden per atribut lebih besar dari 3, dapat disimpulkan bahwa secara umum atribut pada dimensi kualitas informasi (*information quality*) dianggap penting oleh responden. Secara lengkap, skor tingkat harapan per atribut dimensi kualitas informasi (*information quality*):

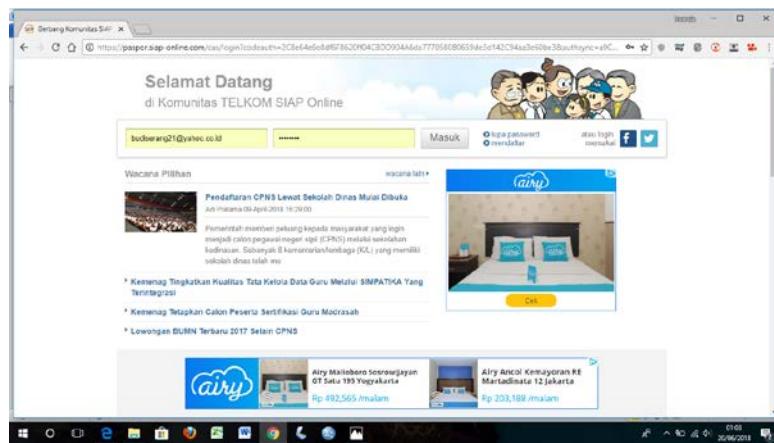
Tabel 2. Frekuensi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kepentingan per Atribut Terhadap Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	Atribut	Frekuensi Jawaban				Total Skor	Rata-rata
		STS	TS	S	SS		
1	Saya merasa <i>website SIAP</i> sudah menyediakan informasi yang akurat	-	3	32	61	346	3.60
2	Saya merasa <i>website SIAP</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya	-	-	42	54	342	3.56
3	Menurut saya, data yang tersedia di <i>website SIAP</i> sudah cukup <i>update</i>	-	8	44	44	324	3.38
4	Menurut saya, data yang disajikan dalam <i>website SIAP</i> cukup akuntabel	-	-	59	37	325	3.39
5	<i>Website SIAP</i> menyediakan informasi yang relevan	-	2	52	42	328	3.42
6	<i>Website SIAP</i> menyajikan informasi yang terkait dengan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	-	-	59	37	325	3.39
7	Menurut saya, <i>website SIAP</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti	-	-	53	43	331	3.45
8	Saya merasa informasi yang disediakan <i>website SIAP</i> cukup detail	-	-	56	40	328	3.42
9	Menurut saya, <i>website SIAP</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai	-	-	36	60	348	3.63
10	Saya merasa informasi di <i>website SIAP</i> sudah dikemas dengan tampilan yang sesuai dengan jenis informasinya	-	-	45	51	339	3.53
Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)		-	13	478	469	3336	3.48

Sumber: Data Penelitian (diolah)

Aspek kemudahan dalam melakukan akses masuk (*login*) oleh pengguna layanan *website SIAP* menjadi hal yang sangat penting bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang sebagai lembaga pemerintah yang bertugas sebagai penyedia layanan pendidikan. Dalam *website SIAP* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang, terdapat kolom yang harus diisi dengan menggunakan Nomor Unik Pendidik Tenaga Kependidikan yang bertujuan agar pengunjung dapat melakukan akses masuk dengan mudah walaupun hanya

dengan mengisi kotak akun dan pasword. Gambar berikut merupakan tampilan *Login* dalam website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.



Gambar 2. Tampilan Login Website SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang

Sumber: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang (2017)

Dimensi Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Frekuensi jawaban responden menurut tingkat kepentingan per atribut terhadap dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa total skor tertinggi tingkat kepentingan menurut responden pada dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) ada pada atribut “Saya percaya bahwa layanan yang didapat melalui Website SIAP sudah sesuai dengan yang dijanjikan” yaitu total skor 323 dengan rincian sebanyak 61 responden menjawab setuju (S) dan 35 responden menjawab sangat setuju (SS). Sementara itu, skor terendah tingkat kepentingan per atribut responden pada dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) ada pada atribut “Saya merasa informasi pribadi saya terjaga saat menggunakan website SIAP” yaitu total skor 287 dengan rincian sebanyak 16 responden menjawab tidak setuju (TS), 65 responden menjawab setuju (S) dan 15 responden sangat setuju (SS). Secara total, dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) mendapat skor tingkat kepentingan menurut responden sebesar 2.440 dengan rata-rata 3,18 (penting). Dengan rata-rata jawaban responden per atribut lebih besar dari 3, dapat disimpulkan bahwa secara umum atribut pada dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dianggap penting oleh responden. Secara lengkap, skor tingkat kepentingan per atribut dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 3 Frekuensi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kepentingan per Atribut Terhadap Dimensi Kualitas Interaksi Layanan
(Service Interaction Quality)

No	Atribut	Frekuensi Jawaban				Total Skor	Rata-rata
		STS	TS	S	SS		
1	Menurut saya, website SIAP memiliki reputasi yang baik	-	-	69	27	315	3.28
2	Saya merasa aman saat menggunakan website SIAP	-	11	63	22	299	3.11
3	Saya merasa <i>website</i> SIAP dapat mendukung terbentuknya komunitas sesama pengguna <i>website</i> SIAP	-	3	69	24	309	3.22
4	<i>Website</i> SIAP memudahkan saya berkomunikasi dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang	-	23	50	23	288	3.00
5	Saya merasa informasi pribadi saya terjaga saat menggunakan <i>website</i> SIAP	-	16	65	15	287	2.99
6	Saya percaya bahwa layanan yang didapat melalui Website SIAP sudah sesuai dengan yang dijanjikan	-	0	61	35	323	3.36
7	Saya merasa <i>website</i> SIAP dapat dipercaya	-	2	69	25	311	3.24
8	Menurut saya, website SIAP memperhatikan kebutuhan emosional dari masing-masing penggunanya	-	6	64	26	308	3.21
Dimensi Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)		-	61	510	197	2440	3.18

Layanan *website* SIAP Dinas pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang untuk mengetahui layanan yang didapat oleh pengguna maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang selalu memberikan data atau format yang dijanjikan/dijadwalkan oleh pengelola *website* SIAP, seperti hal nya pengumuman pada penerimaan peserta didik baru secara online, hasil pengumumannya langsung ditampilkan dalam halaman *website* secara menyeluruh guna mewujudkan E-Governance.



Gambar 4. Tampilan pengumuman SIAP PPDB Online Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang

Sumber: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang (2017)

Analisis Perbedaan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik uji beda t (*Paired Samples T Test*). Hasil analisis terhadap dimensi kualitas informasi (*information quality*) dan dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata antara persepsi aktual dan harapan ideal pada dua dimensi tersebut. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi masing-masing yang sebesar 0,002 dan 0,039, atau nilai signifikansi dari dua dimensi tersebut kurang dari 0,05. Artinya, perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan pengunjung *website* terhadap kualitas pelayanan *website* adalah signifikan. Sementara itu, hasil yang berbeda ditunjukkan pada dimensi kegunaan (*usability*) yang mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,057 > 0,05$ yang menunjukkan tidak ada perbedaan yang berarti antara persepsi aktual dan harapan ideal pengunjung *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang pada dimensi tersebut. Artinya pada dimensi kegunaan (*usability*) pelayanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang sudah dianggap baik kualitasnya oleh pengunjung *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

Secara rinci hasil uji hipotesis dimensi kegunaan (*usability*), dimensi kualitas informasi (*information quality*) dan dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) menggunakan teknik uji beda t (*Paired Samples T Test*) ditampilkan dalam Tabel 4.11.

Tabel 4.11. Hasil Uji Hipotesis

Dimensi		Mean		t hitung	Sig.	Ket.
Kegunaan (<i>Usability</i>)	Persepsi	3,21	-0,102	-1,847	0,107	TIDAK BEDA
	Harapan	3,31				
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Persepsi	3,34	-0,136	-4.168	0,002	BEDA NYATA
	Harapan	3,48				
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	Persepsi	3,07	-0,106	-2.535	0,039	BEDA NYATA
	Harapan	3,18				

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Simpulan hasil penelitian dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung *website*. Hal ini terbukti dari adanya perbedaan mean antara persepsi aktual dengan harapan ideal pengunjung *website* SIAP terhadap dimensi kualitas informasi (*information quality*) dan dimensi kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) yang bernilai signifikansi 0,002 dan 0,039 (lebih kecil daripada 0,05). Sementara itu, pada dimensi kegunaan (*usability*) menunjukkan tidak ada perbedaan yang berarti antara persepsi aktual dan harapan ideal pengunjung *website* dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,107 (lebih besar daripada 0,05). Artinya, pada dimensi kegunaan pelayanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang sudah dianggap baik kualitasnya oleh pengunjung *website* SIAP.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua gap bernilai negatif, dimana persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan pengunjung *website*. Gap paling kecil terletak pada dimensi kegunaan (*usability*) dengan nilai selisih rata-rata sebesar -0,102 yang mengindikasikan bahwa layanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang cukup berhasil pada dimensi tersebut. Gap paling besar terletak pada dimensi kualitas informasi (*information quality*) dengan nilai selisih rata-rata sebesar -0,136 yang mengindikasikan bahwa layanan *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang belum memenuhi harapan ideal pengunjung *website* terutama dari kualitas informasi (*information quality*).
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator merasa mudah untuk mempelajari cara pengoperasian *website* SIAP, *website* SIAP menyajikan informasi dalam format yang

sesuai, dan *website* SIAP dapat mendukung terbentuknya komunitas sesama pengguna website SIAP merupakan prioritas utama untuk diadakan upaya perbaikan oleh pihak pengelola *website* SIAP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

Referensi

Barnes, S., & Vidgen, R (2002) WebQual:_____ An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality, Journal of Electronic Commerce Research, vol. 3, no. 3

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang (2017) Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang