

# ANALISIS KUALITAS SITUS WEB PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PERPUSTAKAAN NASIONAL RI MENGGUNAKAN *NETQUAL* (*Analyze the quality of Information and Documentation Management Officer (IDMO) of National Library of Indonesia website using NetQual*)

Arwan Subakti<sup>1</sup>, Wisnu Ananta Kusuma<sup>2</sup>, Badollahi Mustafa<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa S2 Magister Teknologi Informasi Perpustakaan IPB

<sup>2</sup> Ketua Komisi Pembimbing, staf pengajar Pascasarjana Departemen Ilmu Komputer, FMIPA IPB

<sup>3</sup> Anggota Komisi Pembimbing, staf pengajar Pascasarjana Departemen Ilmu Komputer, FMIPA IPB

## Abstract

*Government and public service systems in the E-Government era are demanded to be transparent, effective, efficient, accountable and useful in society. These are the challenges that has to be faced by government institutions in conducting their functions. The rapid advance of information and communications technology opens the opportunity in accessing, processing and using the information fast and accurately. This research aims to analyze customer satisfaction towards Information and Documentation Management Officer (IDMO) Perpustakaan RI website quality (<http://ppid.perpusnas.go.id/>). Electronic service quality model used in this research is NetQual (Bressolles, 2006) consisting of 18 variables representing five dimensions of service quality, namely information, ease of use, design, reliability, dan privacy/security. This research used quantitative descriptive approach supported with survey of 48 respondents who have accessed PPID Perpustakaan RI website. This research used two methods in analyzing data, customer satisfaction index and importance performance analysis. The result indicated that overall user was not satisfied with PPID Perpustakaan RI website, with customer satisfaction index 39,71 % (very poor). It is also parallel with analysis result of importance performance rate whose gap ranges from -0,15 to -1,23 with average total score is -0,85. It could be concluded that customer respondents generally has not satisfied with the quality of PPID Perpustakaan RI website.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, NetQual, PPID, Public Information, Website Quality*

## Pendahuluan

Sejak lahirnya era reformasi birokrasi di Indonesia, tata pemerintahan yang baik dilakukan secara transparan. Semua aspek kehidupan berbangsa dan bernegara seperti sosial, politik, ekonomi dan lainnya menghendaki adanya keterbukaan informasi publik. Artinya setiap masyarakat diberikan jaminan dalam mengakses informasi publik untuk kepentingan individu maupun untuk kepentingan umum sebagaimana diamanahkan oleh Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang diberlakukan secara serentak di seluruh lembaga pemerintah dan non pemerintah pada tahun 2010. Undang-undang KIP

memiliki landasan konstitusional sebagaimana tercantum pada Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 F.

Dalam rangka memberikan pelayanan Informasi Publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Kepala Perpustakaan Nasional menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Perpustakaan Nasional melalui SK Kepala Perpustakaan RI No. 126 tahun 2013 tentang Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Perpustakaan Nasional RI. Berdasarkan hal tersebut, masing-masing PPID pada unit eselon I di lingkungan

Perpustakaan Nasional bertanggung-jawab untuk melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan, dan pengamanan informasi publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peranan yang penting dalam memudahkan badan publik menyampaikan informasi kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan kapan saja dan dimana saja. Salah satu cara PPID Perpustakaan memanfaatkan kecanggihan teknologi adalah dengan mengoptimalkan pelayanan informasi publik yaitu dengan mengembangkan layanan situs web PPID Perpustakaan yang dapat diakses pada laman <http://ppid.perpusnas.go.id/>. Dalam situs web PPID Perpustakaan menyediakan informasi mengenai kelembagaan Perpustakaan Nasional, layanan perpustakaan, layanan ISBN, penerimaan karya cetak dan karya rekam (KCKR), kepastakawanan, diklat perpustakaan, kerjasama perpustakaan, permintaan informasi PPID, regulasi, laporan keuangan dan lain-lain.

Situs web PPID Perpustakaan masih dalam tahap pengembangan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi publik yang terkait organisasi Perpustakaan maupun layanannya. Belum adanya evaluasi terhadap situs web PPID Perpustakaan terutama dari sisi kepuasan pengguna menjadi alasan kuat bahwa penelitian ini penting untuk dilakukan. Selanjutnya, penelitian ini menganalisis kualitas situs web PPID Perpustakaan RI dengan

menggunakan *netqual* dimana dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas situs web PPID Perpustakaan yaitu *information, ease of use, site design, reliability, security/privacy* (Bressolles 2006, 2008). Peneliti menggunakan dimensi *netqual* untuk mengukur kepuasan pengguna dalam mengakses situs web PPID Perpustakaan menggunakan pengukuran *customer satisfaction index (CSI)* dan menentukan prioritas perbaikan terhadap kualitas situs web PPID Perpustakaan menggunakan *importance performance analysis (IPA)* serta menghasilkan rekomendasi bagi pengembangan situs web PPID Perpustakaan.

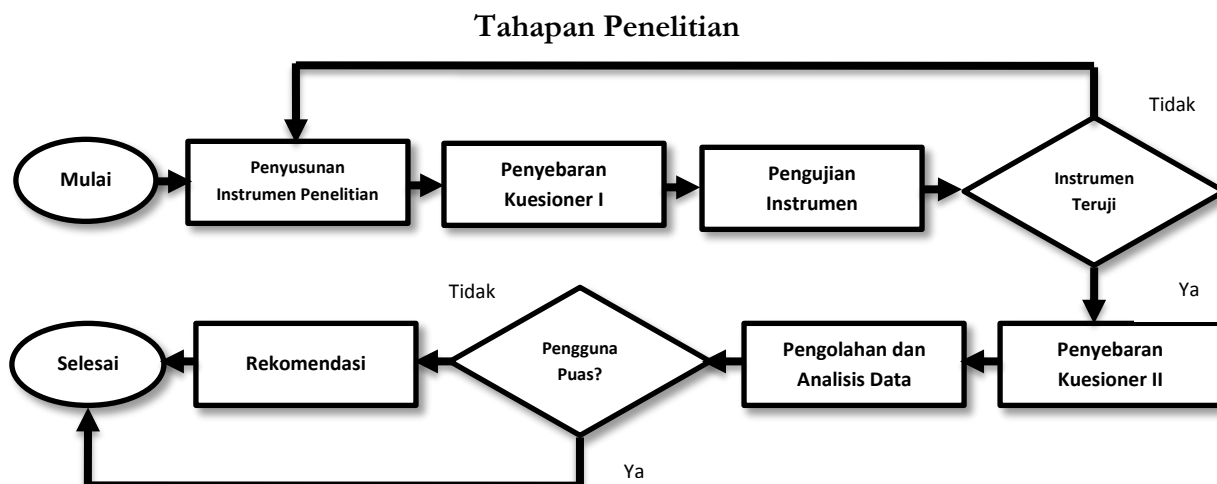
## Metode Penelitian

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap situs web PPID Perpustakaan RI yang beralamat di Perpustakaan Nasional RI Jl. Salemba Raya No. 28 A Jakarta Pusat. Penelitian dan pengolahan data dilakukan dari bulan Maret 2015 sampai dengan Mei 2016.

### Ruang Lingkup

- 1) Situs web yang dikaji adalah PPID Perpustakaan.
- 2) Analisis yang dikaji adalah kualitas situs web PPID Perpustakaan dan kepuasan pengguna situs web PPID Perpustakaan menggunakan instrumen yang terdapat pada *NetQual*.
- 3) Jumlah responden ditentukan menggunakan *probability sampling* yang terdiri dari internal PPID Perpustakaan dan pengguna eksternal.



Gambar 1 Langkah-langkah Penelitian

Penelitian ini sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1 diawali dengan menyusun instrumen penelitian melalui kuesioner selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner tahap pertama. Setelah kuesioner terkumpul lalu dilakukan pengujian instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas. Setelah dinyatakan valid dan reliabel maka instrumen penelitian berupa kuesioner digunakan kembali untuk penyebaran kuesioner tahap kedua. Dari hasil penyebaran kuesioner tahap kedua maka data diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan dari layanan situs web PPID Perpustakaan melalui *customer satisfaction index (CSI)*. Sedangkan untuk mengetahui apa yang menjadi prioritas perbaikan terhadap situs web Perpustakaan RI digunakan *importance performance analysis (IPA)*.

### Penentuan Sampel

Teknik sampling penelitian ini menggunakan *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penentuan sampelnya dilakukan secara acak dengan *simple random sampling (SRS)*. Dikatakan *simple* (sederhana)

karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pada penelitian ini menggunakan dua tahapan pengambilan sampel yaitu pertama menggunakan sampel *pilot survey* yang dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner sebanyak 20 responden. Adapun pengambilan minimum besar sampel sebanyak 48 responden dalam penelitian ini menggunakan perhitungan rumus *Taro Yamane* tahun 1967 (Akdon dan Sahlan 2005).

### Pembuatan Kuesioner

Dalam kuesioner penelitian ini digunakan metode *closes ended questions*, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari empat tingkat penilaian baik pada bagian jawaban tingkat harapan/kepentingan maupun tingkat kepuasan/kinerja dimana skala Likert yang hanya memiliki empat pilihan. Pertimbangannya adalah ketika melakukan uji coba kuesioner hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan pilihan netral atau nilai tengah dari skala 1-5 (Indrawati 2015), yaitu:

1. Skala pengukuran untuk jawaban pada tingkat harapan/kepentingan, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Penting, 2 = Tidak Penting, 3 = Penting, 4 = Sangat Penting
2. Skala pengukuran untuk jawaban pada tingkat kepuasan/kinerja, yaitu:  
 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas
- Variabel yang digunakan adalah kepuasan pengguna situs web PPID Perpustakaan RI, untuk dapat melakukan

pengukuran terhadap kepuasan pengguna situs web PPID Perpustakaan RI maka digunakan dua sub-variabel yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Pengukuran variabel dilakukan melalui penilaian responden terhadap atribut-atribut dari tiap indikator pada dimensi kualitas *netqual* (Bressolles 2006, 2008) pada Tabel 1.

**Tabel 1 Dimensi Kualitas *netqual***

Dimensi Kualitas Produk	Deskripsi/Atribut
<i>Information</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Website PPID memiliki informasi yang relevan mengenai Perpustakaan Nasional</li> <li>➤ Website PPID memiliki informasi yang akurat</li> <li>➤ Website PPID Perpustakaan menyediakan informasi rinci tentang informasi publik mengenai Perpustakaan Nasional</li> </ul>
<i>Ease of use</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Website PPID Perpustakaan mudah digunakan</li> <li>➤ Sangat mudah untuk mencari informasi dalam Website PPID Perpustakaan</li> <li>➤ Website PPID Perpustakaan mudah dinavigasi</li> <li>➤ Website PPID Perpustakaan memiliki fitur pencarian (<i>search</i>)</li> <li>➤ Tata letak Website PPID Perpustakaan ini jelas dan sederhana</li> </ul>
<i>Site design</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Website PPID Perpustakaan semarak dengan warna (<i>colorful</i>)</li> <li>➤ Website PPID Perpustakaan cukup kreatif</li> <li>➤ Tampilan Website PPID Perpustakaan terlihat menarik</li> </ul>
<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informasi yang diminta oleh pengguna dikirimkan sesuai waktu yang telah ditentukan oleh PPID</li> <li>➤ Dalam Website PPID Perpustakaan, pengguna memperoleh apa yang diinginkan dengan tepat</li> <li>➤ Dalam Website PPID Perpustakaan, pengguna memperoleh informasi yang diinginkan dengan cepat</li> <li>➤ Layanan pada Website PPID Perpustakaan memuaskan</li> </ul>
<i>Security / Privacy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pengguna Website PPID Perpustakaan yakin akan keamanan situs</li> <li>➤ Privasi pengguna Website PPID Perpustakaan dilindungi</li> <li>➤ Pengguna Website PPID Perpustakaan yakin data pribadinya tidak akan disalahgunakan</li> </ul>

Sumber: Bressolles (2008)

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan (Sugiyono 2016). Analisis data menggunakan kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dikumpulkan dan diolah peneliti menggunakan *customer satisfaction index (CSI)* dan *importance performance analysis (IPA)*.

#### 1) Customer Satisfaction Index (CSI)

Syukri (2014) menyatakan indeks kepuasan konsumen atau *customer satisfaction index (CSI)* sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Metode pengukuran CSI ini meliputi berbagai tahap antara lain:

1. Menghitung *weight factors (WF)* dari nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *mean important score (MIS)*. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut  $i$  adalah atribut ke- $i$ .

$$WF = \frac{MIS_i}{\text{Total MIS}} \times 100 \%$$

2. Menghitung *weight score (WS)*, yaitu bobot perkalian antara  $WF$  dengan rata-rata tingkat kinerja atau *mean satisfaction score (MSS)*.

$$WS = MSS \times WF$$

3. Menghitung *weighted average total (WAT)*, yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut  $n$ .

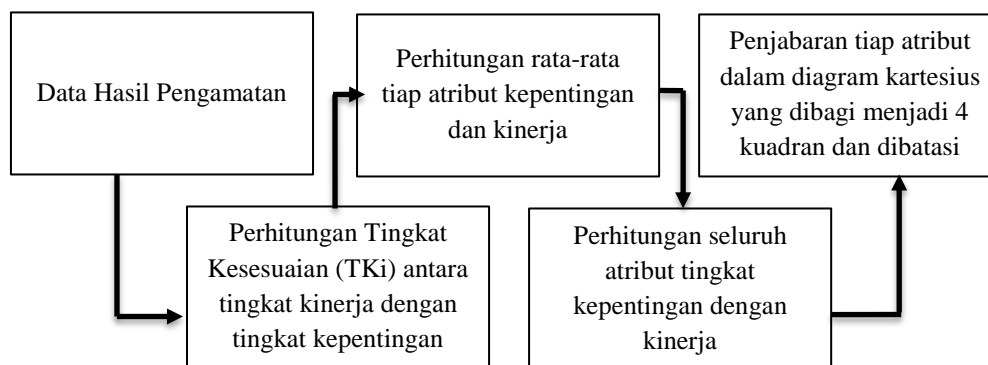
$$WAT = WS_1 + WS_2 + \dots + WS_n$$

4. Menghitung *customer satisfaction index (CSI)*, yaitu *weighted average total (WAT)* dibagi *highest scale (HS)*.

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100 \%$$

#### 2) Importance Performance Analysis

Metode *importance performance analysis* sering digunakan karena sangat mudah untuk dilakukan guna mengukur atribut dari tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja dari suatu produk (Mahardika *et al.* 2015). Tahapan pengukuran metode *importance performance analysis* terdapat pada Gambar 2



Gambar 2 Diagram alur *importance performance analysis*

Sumber: Maiyanti *et al.* (2008)

### Hasil dan Pembahasan Karakteristik Responden

Data yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data responden yang telah menanggapi

mengenai kualitas situs web PPID Perpustakaan RI, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan/profesi, tempat akses dan media akses. Hasil rekapitulasi karakteristik seluruh sampel penelitian

sebanyak 48 responden berdasarkan kuesioner *online* menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki dan perempuan seimbang, dengan mayoritas usia antara 25-34 tahun, pekerjaan/profesi mayoritas sebagai PNS, jenjang pendidikan dari responden mayoritas berlatar belakang tingkat sarjana (S1) serta tempat akses menggunakan web Perpustnas mayoritas di kantor dan media untuk mengakses web Perpustnas mayoritas menggunakan komputer.

### Hasil Uji Kuesioner

#### a. Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan/Kepentingan

Perhitungan uji validitas dibantu dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 21, kemudian dari hasil uji validitas apabila pertanyaan yang valid adalah apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor item adalah lebih besar dari nilai koefisien korelasi pada tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=5\%$  atau nilai koefisien korelasi antara skor item dengan total skor item lebih besar dari 0,3000 (Sugiyono, 2016: 126). Hasil pengolahan data bahwa hasil uji validitas instrumen harapan/kepentingan terdapat seluruh pertanyaan yang valid dikarenakan nilai  $r$  hitung lebih besar dibanding titik kritis sebesar 0,3.

#### Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja/Kepuasan

Perhitungan uji validitas dibantu dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 21, kemudian dari hasil uji validitas apabila pertanyaan yang valid adalah apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor item adalah lebih besar dari nilai koefisien korelasi pada tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha=5\%$  atau nilai koefisien korelasi antara skor item dengan total skor item lebih besar dari 0,3000 (Sugiyono, 2016: 126). Hasil pengolahan data bahwa hasil uji

validitas instrumen kinerja/kepuasan terdapat seluruh pertanyaan yang valid dikarenakan nilai  $r$  hitung lebih besar dibanding titik kritis sebesar 0,3.

- b. Tahapan selanjutnya setelah uji validitas instrumen penelitian yaitu uji reliabilitas. Pengujian tingkat reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan metode Alpha yaitu dengan menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Pengujian reliabilitas yang bertujuan untuk menguji konsistensi dari alat ukur dalam mengukur objek yang sama pada waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas dilakukan dalam penelitian ini menggunakan perhitungan koefisien *cronbach's alpha*, jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.7 maka dapat dinyatakan bahwa alat ukur tersebut adalah reliabel (Widoyoko 2016). Berdasarkan uji reliabilitas kuesioner atau nilai *cronbach's alpha* dari semua dimensi yang ada pada instrumen harapan/kepentingan, yaitu dimensi *information* sebesar 0,7351, dimensi *ease of use* sebesar 0,9068, dimensi *site design* sebesar 0,7192, dimensi *reliability* sebesar 0,9229 dan dimensi *security/privacy* sebesar 0,8592. Sedangkan reliabilitas kuesioner atau nilai *cronbach's alpha* dari semua dimensi yang ada pada instrumen kinerja/kepuasan, yaitu dimensi *information* sebesar 0,7831, dimensi *ease of use* sebesar 0,9057, dimensi *site design* sebesar 0,9206, dimensi *reliability* sebesar 0,8248 dan dimensi *security/privacy* sebesar 0,9803. Berdasarkan data tersebut bahwa nilai *cronbach's alpha* keseluruhan dimensi untuk masing-masing instrumen lebih besar daripada titik kritis 0,700, sehingga dinyatakan bahwa instrumen tersebut reliabel artinya instrumen tersebut mampu memberikan konsistensi jawaban yang baik sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

### Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan *customer satisfaction index* menggunakan nilai skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing masing atribut (Mahardika et al. 2015). Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa hasil hitung *customer satisfaction index* (CSI) terhadap kualitas situs web PPID Perpustakaan adalah sebesar 39,71 %. Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara total nilai *weight score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 7 dan mengalikan dengan 100%. Berdasarkan nilai *customer satisfaction index* 39,71 % atau 0,397 berada pada rentang  $X \leq 64\%$  dengan interpretasi “sangat buruk”, yang artinya secara keseluruhan konsumen “tidak puas” terhadap kualitas situs web Perpustakaan RI.

Penghitungan nilai *customer satisfaction index* sebagai berikut:

$$CSI = \frac{2,78}{7} \times 100 \% = 39,71\%$$

Tabel 2 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	very poor
$64\% < X \leq 71\%$	poor
$71\% < X \leq 77\%$	cause of concern
$77\% < X \leq 80\%$	borderline
$80\% < X \leq 84\%$	good
$84\% < X \leq 87\%$	very good
$87\% < X$	excellent

Customer satisfaction measurement, [www.leadershipfactor.com](http://www.leadershipfactor.com) Sumber: Syukri (2014)

### Analisis Importance Performance

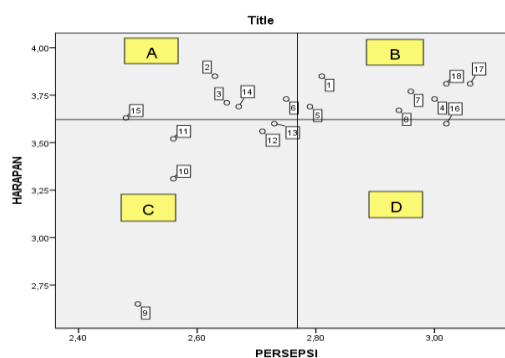
#### Analysis (IPA)

Berdasarkan analisis IPA dijelaskan bahwa hasil perhitungan rata-rata dari penilaian persepsi dan harapan responden pengguna situs web PPID Perpustakaan terhadap kualitas situs web PPID

Perpustakaan memiliki rata-rata skor persepsi lebih kecil daripada rata-rata skor harapan ( $X < Y$ ) untuk semua indikator-indikator dalam dimensi *information, ease of use, site design, reliability dan security/privacy* memiliki nilai gap (kesenjangan) dari -0,15 sampai dengan -1,23 dengan nilai total rata-rata adalah -0,85. Hasil analisis gap yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa secara umum responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan yang menjadi responden menilai kualitas situs web PPID Perpustakaan masih belum memuaskan.

### Diagram Kartesius

Tahapan selanjutnya membuat analisis diagram kartesius (IPA matriks) pada indikator dalam situs web PPID Perpustakaan untuk mengenai faktor-faktor yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan. Diagram kartesius merupakan dua garis yang saling berpotongan secara tegak lurus pada titik X dan Y. Hasil pada diagram kartesius dapat diketahui indikator yang perlu ditingkatkan, dipertahankan atau bahkan dikurangi tingkat kinerjanya karena dianggap terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya (Tjiptono dan Chandra 2016). Diagram kartesius penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Diagram kartesius

Pada Gambar 3 menunjukkan bahwa letak indikator-indikator yang memengaruhi kepuasan responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan RI terbagi menjadi empat kuadran. Interpretasi dari keempat kuadran pada

diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Kuadran A

Indikator-indikator pada kuadran A merupakan indikator yang dianggap penting oleh responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan, tetapi pengelola situs web PPID Perpustakaan belum mampu mewujudkannya sesuai dengan harapan responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan, sehingga responden merasakan ketidakpuasan. Indikator-indikator pada kuadran A menjadi prioritas utama untuk diperbaiki pelaksanaannya.

2) Kuadran B

Indikator-indikator pada kuadran B menunjukkan indikator-indikator layanan dalam *website* yangengaruhi kepuasan responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan RI dan perlu dipertahankan kinerjanya. Hasil yang didapat masih belum memuaskan secara keseluruhan karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai atau hampir memenuhi apa yang menjadi harapan responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan. Indikator-indikator pada kuadran B dipandang penting oleh pengguna situs web PPID Perpustakaan RI.

3) Kuadran C

Indikator-indikator pada kuadran C dianggap kurang penting oleh responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan dan pelaksanaan oleh pengelola situs web PPID Perpustakaan berjalan apa adanya, sehingga kurang memuaskan bagi responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan. Perbaikan terhadap pelaksanaan indikator dalam kuadran ini menjadi prioritas rendah dan bukan menjadi prioritas utama yang harus diwujudkan oleh pengelola PPID Perpustakaan.

4) Kuadran D

Pada kuadran D menunjukkan adanya kinerja yang berlebihan oleh pengelola layanan, menurut persepsi responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan. Indikator tersebut kurang penting dan pengelola layanan perlu mengurangi tingkat pelaksanaannya dan sumber daya yang digunakan pada faktor ini dapat dialokasikan pada faktor yang menjadi prioritas utama.

Berdasarkan penjelasan keempat kuadran tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa dalam diagram kartesius menunjukkan pada kuadran A merupakan kuadran yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan akan dibuat rekomendasi.

**Tabel 3 Rekomendasi Terhadap Situs Web PPID Perpustakaan Berdasarkan Analisis Importance Performance Analysis pada Kuadran A**

No	Item	Rekomendasi
1.	Situs web PPID Perpustakaan memiliki informasi yang akurat	Informasi yang ada pada situs web PPID Perpustakaan sebaiknya dikelompokkan menurut jenis layanannya sesuai dengan UU KIP No. 14 Tahun 2008 yaitu informasi berkala, informasi serta merta, Informasi tersedia setiap saat yang terkait dengan Perpustakaan Nasional
2.	Situs web PPID Perpustakaan menyediakan informasi rinci tentang informasi publik mengenai Perpustakaan Nasional	Situs web PPID Perpustakaan pada informasi kontak harus mudah terlihat dan lengkap (yang dimaksud lengkap terdiri atas: 1. nama jalan, 2. nomor, 3. kota/kab, 4. provinsi, 5. kode pos, dan 6. no.tlp/fax 7. alamat email/webmail) sehingga memudahkan pengguna untuk menghubungi PPID Perpustakaan



3.	Situs web PPID Perpustakaan mudah dinavigasi	Situs web PPID Perpustakaan perlu dibuatkan peta situs web sehingga memudahkan pengguna untuk menelusuri informasi yang dibutuhkan
4.	Dalam situs web PPID Perpustakaan, pengguna memperoleh informasi yang diinginkan dengan cepat	Situs web PPID Perpustakaan dibuatkan menu yang reliabel sesuai kebutuhan pengguna, seperti kelompok menu: beranda, profil, regulasi, informasi publik, layanan informasi, FAQ
5.	Layanan pada Situs web PPID Perpustakaan memuaskan	Admin atau penanggung jawab situs web PPID secara berkala memantau permintaan informasi publik dan menjawab permintaan informasi publik dengan segera. Dalam mengakomodasi layanan tersebut dapat dibuat fasilitas chatting dengan admin PPID Perpustakaan secara <i>online</i> .

## Simpulan dan Saran

### Simpulan

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa hasil hitung *customer satisfaction index (CSI)* terhadap kualitas situs web PPID Perpustakaan adalah sebesar 39,71 % atau 0,397 berada pada rentang  $X \leq 64\%$  dengan interpretasi “sangat buruk”, yang artinya secara keseluruhan konsumen “tidak puas” terhadap kualitas situs web PPID Perpustakaan.

Indikator-indikator pada kuadran A merupakan indikator yang dianggap penting oleh responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan, tetapi pengelola situs web PPID Perpustakaan belum mampu mewujudkannya sesuai dengan harapan responden pengunjung situs web PPID Perpustakaan RI, sehingga responden merasakan ketidakpuasan. Indikator-indikator pada kuadran A menjadi prioritas utama untuk diperbaiki pelaksanaannya.

### Saran

Pengelola situs web PPID Perpustakaan harus melakukan perbaikan terhadap tampilan situs maupun informasi yang diberikan lebih lengkap dan terkini agar kepuasan pengguna situs web PPID Perpustakaan juga semakin meningkat.

Indikator-indikator pada kuadran A menjadi prioritas utama untuk diperbaiki diantaranya terkait informasi yang akurat,

informasi yang rinci, navigasi, penelusuran informasi yang cepat dan layanan yang prima, sehingga pengelola situs web PPID Perpustakaan lebih menekankan terhadap pemutakhiran informasi yang lengkap, mendetail, terkini sehingga mudah dinavigasi dan dilayankan kepada pengguna situs web PPID Perpustakaan.

### Daftar Pustaka

- Akdon S (2005) Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen. Bandung: Dewa Ruchi.
- Bressolles G (2006) *Electronic service quality: NetQual-Proposition of a measurement scale to commercial websites and moderating effects Recherche et Applications en Marketing*, 21(3):19-45.
- Bressolles G, Nantel J (2008) *The measurement of electronic service quality: Improvements and application*. International Journal of E-Business Research, 4(3):1-19.
- [Kemenkumham] Kementerian Hukum dan HAM (2008) Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 30 April 2008. Lembaran Negara No. 4846. Jakarta (ID): Kemenkumham.
- [Kemenkumham] Kementerian Hukum dan HAM (2010) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008

- Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 20 Agustus 2010. Lembaran Negara No. 4846. Jakarta (ID): Kemenkumham.
- Mahardika SAT, Santosa I, Silalahi RLR (2015) Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Susu Pasteurisasi Kop Sae Pujon. *Jurnal Industria*, 4(1):10-20.
- Maiyanti, SI, Irmeilyana I, Verawaty V (2010) *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Srivijaya University Library Services*. *Jurnal Matematika FMIPA Unsri*. 12(3):7-18.
- Sugiyono, M (2016) *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Syukri, SHA (2014) Penerapan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2):103-111.
- Tjiptono F, Chandra G (2016) *Service, Quality & Satisfaction*. Ed ke-4. Yogyakarta (ID): Andi Offset.
- Widoyoko EP (2016) *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Ed ke-5. Yogyakarta (ID): Pustaka Pelajar.