

Pengukuran Kualitas Website PPID Kabupaten Manggarai Barat dengan Pendekatan ISO/IEC 25010

Wilhelmus Sabatani Jangku^{1*}

D-III Teknologi Informasi, Politeknik eLBajo Commodus, Manggarai Barat, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis : Wilhelmus Sabatani Jangku
E-mail : willy.jangku@gmail.com

Diterima : 07 Maret 2025
Direvisi : 25 April 2025
Diterbitkan : 30 April 2025

Abstract

This study aims to evaluate the quality of the PPID (Information and Documentation Management Officer) website of West Manggarai Regency using the ISO/IEC 25010 quality model. A descriptive quantitative approach was applied through an online survey involving 80 respondents who had accessed the website. The questionnaire assessed eight quality characteristics: functional suitability, performance efficiency, compatibility, usability, reliability, security, maintainability, and portability. Results showed that functional suitability (4.30) and usability (4.25) received the highest scores, classified as "Excellent." Other characteristics such as compatibility, reliability, and security were rated "Good," while maintainability scored lowest (3.40), falling into the "Fair" category. Respondents highlighted issues such as limited document search features and the lack of video or infographic guides. These findings suggest that although the website meets user expectations in terms of core functionality and ease of use, improvements are needed in system maintenance and user support resources. The study recommends enhancing content interactivity, improving documentation search functionality, and strengthening maintenance practices to ensure sustainability and user satisfaction..

keywords: ISO/IEC 25010, website quality, public information, usability, maintainability

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Kabupaten Manggarai Barat menggunakan model kualitas ISO/IEC 25010. Mengaplikasikan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui teknik survei terhadap 80 responden yang pernah mengakses situs tersebut. Instrumen penelitian berupa kuesioner daring mencakup delapan karakteristik kualitas: kesesuaian fungsi, efektivitas operasional, integrasi, kenyamanan dalam penggunaan, ketahanan, perlindungan, perawatan, dan kemampuan berpindah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *functional suitability* (4,30) dan *usability* (4,25) mendapatkan skor tertinggi dan masuk kategori "Sangat Baik". Karakteristik lain seperti *compatibility*, *reliability*, dan *security* berada pada kategori "Baik", sementara *maintainability* memperoleh skor terendah (3,40) dan masuk kategori "Cukup". Responden menyampaikan masukan terkait keterbatasan fitur pencarian dokumen dan ketiadaan panduan berupa video atau infografis. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum *website* sudah berkualitas baik, masih diperlukan perbaikan pada aspek pemeliharaan sistem, pembaruan konten, dan peningkatan interaktivitas. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan lanjutan agar layanan informasi publik lebih optimal dan berkelanjutan.

kata kunci: ISO/IEC 25010, kualitas *website*, informasi publik, *usability*, *maintainability*

PENDAHULUAN

Transparansi informasi untuk publik merupakan elemen krusial dalam sistem demokrasi dan akuntabilitas pemerintah (Azka & Najicha, 2022). Salah satu tindakan krusial yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk mendukung prinsip transparansi informasi adalah dengan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di setiap lembaga pemerintah. PPID bertindak sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam aspek pengelolaan dan penyaluran informasi publik. Di era digital saat ini, portal PPID menjadi salah satu metode utama penyediaan informasi publik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (Kurniawan, 2024).

Kabupaten Manggarai Barat sebagai salah satu daerah yang memiliki destinasi pariwisata super prioritas, telah mengembangkan sistem informasi PPID berbasis *website* untuk memfasilitasi kebutuhan informasi publik secara daring. *Website* ini menyediakan berbagai layanan, mulai dari pengajuan permohonan informasi hingga akses terhadap dokumen dan laporan publik. Meskipun *website* tersebut telah dirancang dengan baik, evaluasi terhadap kualitas sistemnya perlu dilakukan secara berkala untuk menjamin bahwa situs web itu berjalan sebagaimana mestinya dan mampu memberikan layanan terbaik bagi para pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* PPID Kabupaten Manggarai Barat dalam mendukung keterbukaan informasi publik dengan menggunakan pendekatan ISO 25010. Pendekatan ini digunakan karena ISO 25010 menyediakan standar kualitas perangkat lunak yang komprehensif yang mencakup berbagai dimensi penting seperti kesesuaian fungsi, efektivitas operasional, kesesuaian, manfaat, ketahanan, perlindungan, pemeliharaan, dan mobilitas. Dengan menggunakan ISO 25010, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan *website* PPID, serta rekomendasi untuk perbaikan yang dapat dilakukan.

Harapan dari penelitian ini adalah untuk memberikan data yang berguna bagi Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam mengidentifikasi hal-hal yang perlu ditingkatkan pada *website* PPID dan meningkatkan pelayanan publik secara menyeluruh. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan dalam pengembangan sistem informasi publik berbasis *website* di daerah lain.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna aktif *website* PPID Kabupaten Manggarai Barat. Kuesioner yang digunakan mengacu pada karakteristik kualitas perangkat lunak sesuai dengan standar ISO 25010. Untuk analisis data, dilakukan perhitungan skor rata-rata per dimensi ISO 25010 dan dilakukan rekomendasi berdasarkan hasil yang diperoleh.

TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi Sistem Informasi

Evaluasi adalah proses pengumpulan data, memahaminya, dan mengomunikasikan hasil data tersebut kepada mereka yang memiliki kekuasaan untuk membuat keputusan, (Jangku & G.C.Widiyanto, 2024). Evaluasi sistem informasi merupakan proses sistematis untuk mengukur dan menganalisis kualitas dari sistem informasi untuk menjamin bahwa sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung proses bisnis organisasi secara efektif (Aversano et al., 2021).

Keterbukaan Informasi Publik dan PPID

Keterbukaan informasi publik adalah prinsip yang mendasari proses demokrasi dan transparansi dalam pemerintahan. Dalam Peraturan Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap lembaga publik harus memberikan akses kepada informasi yang mereka pegang. PPID berfungsi untuk mengelola dan menyebarkan informasi publik ini, salah satu caranya adalah dengan mengaksesnya melalui website yang dimiliki oleh instansi pemerintah (Budhirianto, 2023).

ISO 25010

Model mutu yang diusulkan oleh ISO 25010 merupakan kerangka kerja yang mengatur karakteristik dan subkarakteristik mutu perangkat lunak yang dapat diukur dan dinilai. Selain itu, model ini memberikan wawasan mendalam tentang berbagai aspek mutu yang perlu dievaluasi. ISO 25010 menawarkan standar seperti kesesuaian fungsional, efisiensi kinerja, kompatibilitas, kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, kemudahan pemeliharaan, dan portabilitas yang digunakan untuk menilai setiap sifat dan sub-sifat kualitas (Rexy, 2023).

METODE

Evaluasi ini adalah sebuah penelitian kuantitatif deskriptif melalui survei dengan tujuan untuk kualitas *website* PPID Kabupaten Manggarai Barat berdasarkan kerangka kerja ISO/IEC 25010, dengan mengumpulkan data persepsi pengguna melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian merupakan seluruh pengunjung *website* PPID Kabupaten Manggarai Barat pada periode Januari-Mei 2025. Berdasarkan estimasi dari alat analisis Ubersuggest, rata-rata pengunjung organik situs ini adalah sekitar 20 orang per bulan, sehingga total populasi selama lima bulan adalah:

$$N = 20 \text{ pengunjung/bulan} \times 5 \text{ bulan} = 100 \text{ orang}$$

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* berdasarkan populasi yang ada. Rumus *Slovin* digunakan karena populasi sudah diketahui, dan bertujuan untuk memperoleh sampel yang representatif dengan tingkat kesalahan tertentu (Rudiyanto & Hutagalung, 2022).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (100 orang)

e = margin of error (0,05 atau 5%)

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,05)^2} = \frac{100}{1 + 0,25} = \frac{100}{1,25} = 80 \text{ responden}$$

Cara pengambilan sampel yang diterapkan adalah *purposive sampling*, yang berarti pemilihan sampel dilakukan sesuai dengan kriteria spesifik (Peong et al., 2023). Responden dipilih jika pernah mengakses situs ppid.manggarai Baratkab.go.id, berdomisili atau berkepentingan di Kabupaten Manggarai Barat, dan bersedia mengisi

kuesioner.

Pengumpulan informasi dilakukan dengan menggunakan alat kuesioner berdasarkan ISO/IEC 25010, yang mencakup aspek mutu berikut: kecocokan tugas, efektivitas pelaksanaan, kesesuaian, aksesibilitas, daya tahan, keamanan, kemudahan dalam perawatan, dan mobilitas. Kuesioner disebarakan secara daring melalui *Google Form* kepada sampel terpilih.

Data dari kuesioner dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan skala likert berkisar antara 1 sampai 5 untuk menilai tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing karakteristik kualitas berdasarkan standar ISO/IEC 25010. Untuk mengetahui nilai kualitas dari setiap karakteristik, dihitung nilai rata-rata dari semua peserta. Rata-rata tersebut diperoleh dengan menerapkan rumus ini:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

- \bar{X} = skor rata-rata untuk 1 karakteristik
- X_i = skor responden ke-i
- n = jumlah responden

Skor yang didapatkan selanjutnya dibagi menjadi lima kelompok penilaian mutu, yaitu: sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang, sesuai dengan kategori yang ditetapkan oleh (Wattiheluw et al., 2019):

Table 1. Klasifikasi Rata-Skor Kategori Penilaian ISO/IEC 25010

Rata-rata Skor	Kategori Penilaian
4,21 – 5,00	Sangat Baik
3,41 – 4,20	Baik
2,61 – 3,40	Cukup
1,81 – 2,60	Kurang
1,00 – 1,80	Sangat Kurang

Sumber: Wattiheluw et al., 2019

Kuesioner juga menyertakan kolom saran terbuka dari responden. Saran dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi isu, keluhan, dan harapan pengguna. Hasilnya digunakan sebagai dasar rekomendasi praktis bagi pengembangan situs PPID.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Penelitian ini melibatkan sebanyak 80 responden yang memberikan penilaian terhadap website PPID Kabupaten Manggarai Barat berdasarkan delapan karakteristik kualitas dari standar ISO/IEC 25010. Setiap karakteristik dinilai menggunakan skala *Likert* yang berkisar dari 1 hingga 5, di mana 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju dan 5 menunjukkan Sangat Setuju. Melalui analisis data yang telah dilakukan, dihasilkan nilai rata-rata dan kategori sebagai berikut:

Table 1. Rata-rata Skor Jawaban Responden

Karakteristik	Rata-rata Skor	Kategori
<i>Functional Suitability</i>	4.30	Sangat Baik
<i>Performance Efficiency</i>	3.90	Baik
<i>Compatibility</i>	4.10	Baik

<i>Usability</i>	4.25	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	3.85	Baik
<i>Security</i>	3.70	Baik
<i>Maintainability</i>	3.40	Cukup
<i>Portability</i>	3.95	Baik

Sumber: Rexy, 2023

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa karakteristik *Functional Suitability* dan *Usability* mendapatkan skor tertinggi dengan kategori Sangat Baik, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa fungsi utama *website* dan kemudahan penggunaannya sudah memadai. Sebaliknya, karakteristik *Maintainability* mendapatkan skor terendah dengan rata-rata 3.40, masuk dalam kategori Cukup, yang menandakan masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam aspek kemudahan pemeliharaan dan pembaruan sistem.

Diskusi

Secara umum, hasil penilaian menunjukkan bahwa kualitas *website* PPID Kabupaten Manggarai Barat tergolong baik. Karakteristik seperti kompatibilitas, efisiensi, dan keamanan juga mendapat skor yang mendekati kategori Sangat Baik, menunjukkan kepuasan pengguna terhadap performa teknis dan keamanan informasi. Namun, terdapat perhatian khusus pada aspek *Maintainability*, yang mencakup kemudahan dalam memperbarui dan memperbaiki sistem. Beberapa responden melalui kolom saran menyampaikan harapan seperti: Fitur pencarian dokumen terbatas, kurang optimal bagi pengguna dan tidak ada panduan video atau infografis untuk memudahkan pemahaman. Saran tersebut menunjukkan bahwa meskipun *website* sudah cukup baik secara fungsional dan tampilan, pengguna menginginkan peningkatan dari segi keberlanjutan sistem, penyegaran konten, dan interaktivitas. Dengan mempertimbangkan hasil dan saran pengguna ini, perbaikan *website* PPID dapat diarahkan untuk meningkatkan pemeliharaan sistem, mempercepat update dokumen, serta menyempurnakan pengalaman pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian yang melibatkan 80 orang pengguna *website* PPID Kabupaten Manggarai Barat dengan menggunakan pendekatan ISO/IEC 25010, dapat disimpulkan secara umum, kualitas *website* PPID Kabupaten Manggarai Barat dikategorikan baik hingga sangat baik. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil penilaian ditemukan karakteristik dengan skor tertinggi yaitu *Functional Suitability* (4.30-Sangat Baik), *Usability* (4.25-Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa *website* sudah memenuhi fungsi utama dengan antarmuka yang mudah digunakan. Sedangkan karakteristik yang mendapatkan skor terendah yaitu *Maintainability* (3.40-Cukup). Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam aspek kemudahan pemeliharaan, pembaruan sistem, dan fleksibilitas modifikasi. Hasil ini mengindikasikan bahwa *website* PPID telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, namun tetap membutuhkan peningkatan dalam aspek keberlanjutan sistem dan kecepatan pembaruan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Aversano, L., Grasso, C., & Tortorella, M. (2021). Quality evaluation of information systems: A systematic mapping study. *Information and Software Technology*, 130.

- Azka, H. N., & Najicha, F. U. (2022). Penerapan Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Transparan Dan Akuntabel. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 597–602. <http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2575>
- Budhirianto, S. (2023). PPID dan Transfer Informasi dalam Perspektif Keterbukaan Informasi Publik di Jawa Barat. *J. Komunikasi Dan Digitalisasi*, 4.
- Jangku, W. S., & G.C.Widiyanto, A. (2024). Evaluasi Usability Website PDAM Wae Mbeliling Menggunakan System Usability Scale (SUS). *JPTM: Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 2.
- Kominfo. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Kurniawan, P. (2024). Strategi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SMKN 1 Guguk. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 4161–4167.
- Peong, H. K., Sandrio, L., & Ukar, Y. K. (2023). Pengelolaan SDM Desa Wisata Colol: Kunci Pengembangan Desa Wisata Berkelanjutan. *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 1(1), 18–26.
- Rexy. (2023). *Kriteria Penilaian Kualitas Perangkat Lunak Berdasarkan ISO 25010*. Isocenter Indonesia. <https://isoindonesiacenter.com/kriteria-penilaian-kualitas-perangkat-lunak-berdasarkan-iso-25010/>
- Rudiyanto, R., & Hutagalung, S. (2022). Analisis Potensi Wisata Alam Dengan Ado-Odtwa Studi Kasus: Desa Kempo. *Jurnal Kepariwisata*, 21(2), 130–143. <https://doi.org/10.52352/jpar.v21i2.821>
- Wattiheluw, F. H., Rochimah, S., & Fatichah, C. (2019). KLASIFIKASI KUALITAS PERANGKAT LUNAK BERDASARKAN ISO/IEC 25010 MENGGUNAKAN AHP DAN FUZZY MAMDANI UNTUK SITUS WEB E-COMMERCE. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 17.