

# Analisis Kualitas Sistem Informasi Persuratan Pada Sekretariat Umum Mabes Polri Menggunakan Model Webqual 4.0

Nugroho Adjie Nurwijayanto<sup>1</sup>, Nurajijah<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Nusa Mandiri  
e-mail: nugrohadjie05@gmail.com<sup>1</sup>, nurajijah.nja@nusamandiri.ac.id<sup>2</sup>

## Abstrak

Sistem informasi persuratan di Sekretariat Umum Mabes Polri memainkan peran penting dalam kelancaran administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas aplikasi ANDE (Aplikasi Naskah Dinas Elektronik) yang digunakan di institusi tersebut dengan menggunakan kerangka WebQual 4.0. Metode yang digunakan adalah kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 45 anggota Sekretariat Umum Mabes Polri, yang terdiri dari 26 butir pernyataan yang diukur dengan skala Likert. Variabel yang dianalisis meliputi Usability (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi), Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan), dan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap kualitas aplikasi ANDE, dengan 57% responden memberikan skor 5 (Sangat Setuju) dan 36,4% memberikan skor 4 (Setuju). Namun, terdapat beberapa aspek yang masih membutuhkan perbaikan, terutama pada variabel dengan skor lebih rendah. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi ANDE telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna, tetapi pengembangan lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan memenuhi kebutuhan penggunaannya secara lebih optimal.

Kata kunci: Kualitas, sistem persuratan, Mabes Polri, WebQual

## Abstract

*The document management information system used at the Secretariat General of the Indonesian National Police Headquarters is vital in supporting administrative efficiency. This study aims to evaluate the quality of the ANDE (Electronic Official Document Application) used at the Secretariat General of the Indonesian National Police Headquarters, using the WebQual 4.0 framework. The research employed a quantitative method with a survey distributed to 45 members of the Secretariat General. The questionnaire consisted of 26 statements measured using a Likert scale. The variables analyzed include Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, and User Satisfaction. The findings indicate that most respondents provided positive feedback on the quality of the ANDE application, with 57% of respondents giving a score of 5 (Strongly Agree) and 36.4% providing a score of 4 (Agree). However, some aspects still require improvement, particularly in variables with lower scores. Overall, the study concludes that the ANDE application has met the majority of user expectations, but further development is necessary to enhance the application's quality and better meet user needs.*

*Keywords: Quality, correspondence system, Mabes Polri, WebQual 4.0.*

## 1. Pendahuluan

Sistem informasi persuratan memegang peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran administrasi di berbagai instansi, termasuk di lembaga-lembaga pemerintah seperti Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Di Sekretariat Umum Mabes Polri, sistem informasi persuratan digunakan untuk mengelola surat-menyurat resmi yang mendukung operasional sehari-hari. Penerapan teknologi informasi dalam

pengelolaan administrasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi, serta mempercepat proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen. Pengelolaan surat menyurat merupakan salah satu aktivitas inti dalam sebuah organisasi, termasuk di lingkungan Polri. Pengelolaan surat juga bisa didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan pengurusan surat, mulai dari pencatatan, pembuatan konsep, penomoran, klasifikasi, pengiriman, hingga

pengarsipan, baik untuk surat masuk maupun surat keluar (Charis, 2009). Secara tradisional, proses persuratan seringkali dilakukan secara manual, melibatkan banyak tahapan, biaya maupun sumber daya manusia itu sendiri. Saat ini Polri khususnya di Mabes Polri masih banyak pengelolaan surat dengan cara manual dengan banyak menggunakan kertas maupun dengan buku agenda terkait pendataan arsip sebuah surat. Surat sendiri merupakan sebuah sarana guna menyampaikan sebuah informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak terkait baik itu atas nama sendiri, maupun atas nama jabatan pada organisasi (Desmasari et al., 2022). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, menjelaskan surat termasuk dalam kategori arsip dinamis aktif, yang berarti arsip yang frekuensi penggunaannya masih tinggi dan atau terus-menerus. Tata kelola persuratan dan kearsipan merupakan pilar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, namun seringkali kurang mendapat perhatian yang memadai. Padahal, efektivitas pengelolaan surat dan arsip dapat berimplikasi signifikan terhadap kelancaran komunikasi, pengelolaan informasi, serta kinerja organisasi secara keseluruhan (Andani et al., 2023).

Pemanfaatan teknologi komunikasi yang semakin canggih berkorelasi langsung dengan percepatan penyampaian informasi, memungkinkan organisasi beroperasi dengan lebih efisien dan responsif (Rahmah, 2014). Termasuk dalam sektor pemerintahan, salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien melalui penerapan sistem elektronik dalam berbagai layanan publik, termasuk sistem persuratan itu sendiri. Penerapan sistem persuratan berbasis elektronik merupakan cara yang harus dilakukan untuk mempermudah sebuah pekerjaan dan mempercepat akses sebuah informasi

Salah satu sistem informasi yang digunakan di Sekretariat Umum Mabes Polri adalah Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (ANDE), yang bertujuan untuk menggantikan proses pengelolaan surat secara manual menjadi sistem berbasis digital (Rafie & Martono, 2021). Walaupun telah diimplementasikan, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa aplikasi ini berfungsi dengan optimal dan

sesuai dengan harapan pengguna. Beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu kurangnya fitur pada aplikasi, kualitas informasi sudah tidak relevan, kurangnya prosedur dalam penerapan dan interaksi layanan yang sudah tidak optimal, dan keamanan sistem yang rentan terhadap ancaman kebocoran data.

Suatu sistem yang baik adalah sistem yang dievaluasi berdasarkan sudut pengguna akhir (*user satisfaction*) (Nada & Setyoningsih, 2019). Evaluasi kualitas sistem informasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi yang digunakan tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif tetapi juga memberikan pengalaman yang baik bagi penggunanya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas sistem informasi adalah dengan menggunakan model WebQual 4.0, yang menilai kualitas aplikasi berdasarkan empat dimensi utama: Usability (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi), Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan), dan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) (Padmowati & Buditama, 2019).

Penelitian sebelumnya yang membahas tentang model Webqual 4.0 adalah penelitian (Pratama et al., 2021) berfokus untuk mengkaji kualitas website informasi akademik Universitas Hasyim Latif bernama Sistem Langitan. Penelitian menggunakan model Webqual 4.0 untuk menganalisis kepuasan pengguna dari segi usability, information quality, service interaction quality, dan user satisfaction. Selain itu, penelitian juga menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi secara spesifik indikator-indikator yang sudah maupun belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas website menunjukkan bahwa kinerja website ini telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Sementara itu, berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA), kualitas website secara keseluruhan juga dianggap telah memenuhi ekspektasi pengguna. Namun, terdapat beberapa indikator yang memerlukan peningkatan kinerja karena belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

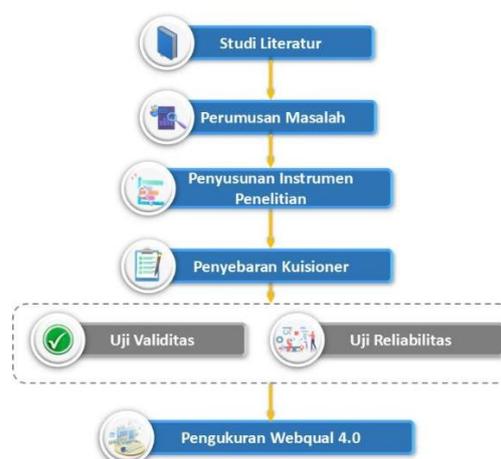
Penelitian berikutnya yang membahas analisis Webqual 4.0 adalah penelitian (Sinuraya, 2019) mengukur kualitas website Politeknik Negeri Medan

berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dengan beberapa kriteria yang meliputi site design (desain situs), site functionality (fungsi situs), dan customer value (nilai pelanggan). Analisis pengukuran tingkat kepuasan dilakukan berdasarkan metode Webqual 4.0 dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna internal dengan populasi penelitian berjumlah 218 mahasiswa jurusan Teknik Komputer dan Informatika, yang dipilih secara acak sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna website cenderung menyetujui kualitas website, namun terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan, yaitu ketepatan waktu informasi, kecepatan akses informasi, serta sarana diskusi atau ruang komunikasi.

Terakhir, Penelitian yang juga mengkaji Webqual 4.0 (Andry et al., 2019) berfokus pada evaluasi kualitas website Lazada. Dalam penelitian ini, Webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website, sementara IPA digunakan untuk menganalisis bagaimana Lazada menjaga ekspektasi penggunanya. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan Webqual 4.0, yang meliputi aspek kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality), terbukti andal dalam mengukur kepuasan pengguna akhir. IPA juga terbukti efektif dalam menentukan tingkat prioritas kinerja pada berbagai indikator Webqual 4.0 yang berpengaruh terhadap kualitas website Lazada, sehingga dapat memenuhi harapan pengguna dengan lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas aplikasi ANDE di Sekretariat Umum Mabes Polri dengan menggunakan model WebQual 4.0 untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Dengan menganalisis kualitas sistem informasi ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk pengembangan lebih lanjut, guna meningkatkan kinerja dan efisiensi administrasi di Polri.

## 2. Metode Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar 1 Penelitian didasari dengan melaksanakan studi literatur yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Sistem Informasi Persuratan pada Sekretariat Umum Mabes Polri yang nantinya akan menunjukkan adanya beragam definisi dan dimensi kualitas yang digunakan oleh para peneliti. Penelitian ini akan terfokus menggunakan model Webqual 4.0.

Kemudian melakukan perumusan masalah yang mengacu pada hasil dari studi literatur. Dalam proses ini, ditemukan 4 permasalahan utama yang akan dianalisis pada penelitian, yaitu: kurangnya fitur pada aplikasi, kualitas informasi sudah tidak relevan, kurangnya prosedur dalam penerapan dan interaksi layanan yang sudah tidak optimal, dan keamanan sistem yang rentan terhadap ancaman kebocoran data.

Selanjutnya menyusun instrumen penelitian berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditentukan. Berdasarkan identifikasi masalah, ditentukan bahwa penelitian akan menggunakan model Webqual 4.0 untuk menganalisis kepuasan pengguna (Lazzuardi Effendi et al., 2021). Untuk itu, diperlukan sebuah kuesioner, uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diukur (Janna & Herianto, 2021). Uji reliabilitas memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner secara konsisten merefleksikan variabel yang ingin diukur, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar analisis lebih lanjut (Taluke et al., 2019). Untuk menentukan jumlah sampel dalam

penelitian ini, harus mengetahui dahulu populasi dari Sekretariat Umum Mabes Polri itu sendiri. Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi dapat terdiri dari individu-individu atau satuan-satuan yang akan diteliti, seperti orang, benda, atau institusi (Sulistiyowati & Astuti, 2017). Pada penelitian ini, populasi yang akan diteliti adalah anggota Sekretariat Umum Mabes Polri yang berjumlah 45 orang.

Kuesioner yang sudah disusun disebar ke sejumlah anggota Sekretariat Umum Mabes Polri yang menggunakan fitur Google Form. Anggota yang dilibatkan dalam penelitian adalah anggota/staf Sekretariat Umum Mabes Polri yang telah menggunakan Aplikasi ANDE (Aplikasi Naskah Dinas Elektronik).

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen, kuesioner yang telah disebar akan diuji. Uji validitas akan menggunakan Metode Product Moment, sedangkan uji reliabilitas akan menggunakan teknik Alfa Cronbach. Setelah melalui uji validitas dan reliabilitas, kuesioner akan digunakan untuk mengukur Webqual 4.0. Pengukuran ini mencakup empat variabel utama, yaitu Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality), dan Kepuasan Pengguna (Overall/User Satisfaction) Pengukuran melalui empat variabel ini memungkinkan penyajian informasi yang akurat sekaligus memberikan evaluasi terhadap kelayakan sebuah situs web.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini, populasi yang diteliti adalah anggota Sekretariat Umum Mabes Polri yang berjumlah 45 orang. Dengan demikian, kuesioner yang telah disusun disebar ke sejumlah anggota Sekretariat Umum Mabes Polri dengan fitur Google form yang nantinya akan bisa langsung diisi menggunakan link yang diberikan. Hasil kuesioner disajikan dalam tabel 1. Menggunakan Skala Likert dengan skala 1-5. Pada tabel 1 secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden cenderung menyetujui kualitas Aplikasi ANDE (Aplikasi Naskah Dinas Elektronik) walaupun ada beberapa variabel yang masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya, analisis kualitas Aplikasi ANDE (Aplikasi Naskah Dinas Elektronik) akan dibahas lebih lanjut pada subbab berikutnya

menggunakan metode Webqual 4.0 secara lebih terperinci.

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban

Variabel	Skor					Jumlah
	1	2	3	4	5	
Usability	0	4	16	134	161	315
(Persentase)	0%	1%	5%	43%	51%	100%
Information	0	2	12	126	175	315
(Persentase)	0%	1%	3%	40%	56%	100%
Interaction Quality	0	0	11	80	224	315
(Persentase)	0%	0%	3%	25%	71%	100%
User Satisfaction	2	17	16	81	109	225
(Persentase)	1%	8%	7%	36%	48%	100%
<b>Jumlah</b>	2	23	55	421	669	1170
(Jumlah Persentase)	0,01%	1,96%	4,63%	36,4%	57%	100%

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Selanjutnya, untuk menentukan apakah data tersebut dapat dipercaya, dilakukan pengujian dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5%. Nilai  $r$  hitung diperoleh dari tabel hasil perhitungan Reliability Statistics di SPSS, sementara nilai  $r$  tabel 5% diambil dari tabel yang telah ditentukan, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2. Berdasarkan tabel 2, diketahui  $r$  tabel untuk jumlah sampel ( $N$ ) 45 adalah 0,294. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item pertanyaan tersebut dianggap tidak valid. Oleh karena itu, setiap indikator yang mencakup pertanyaan mengenai kualitas Aplikasi ANDE (Aplikasi Naskah Dinas Elektronik) yang dinilai harus memiliki nilai lebih besar dari 0,294 agar dianggap valid. Hasil uji validitas (tabel 3) menunjukkan bahwa semua nilai yang dihasilkan dari analisis Webqual, memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0.294. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap item pernyataan yang terdapat dalam instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, seluruh item tersebut dapat digunakan untuk mengukur atribut kualitas Aplikasi ANDE (Aplikasi Naskah Dinas Elektronik) secara sah dan sesuai dengan standar pengujian yang ditetapkan.

Tabel 2. Distribusi Nilai R Tabel Signifikansi

## 5% Dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat keandalan atau konsistensi suatu kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari variabel yang diteliti. Dengan kata lain, uji reliabilitas memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner secara konsisten merefleksikan variabel yang ingin diukur, sehingga hasil yang diperoleh dapat

dipercaya dan digunakan sebagai dasar analisis lebih lanjut (Taluke et al., 2019). Metode yang digunakan pada uji reliabilitas pada penelitian kualitas Aplikasi ANDE (Aplikasi Naskah Dinas Elektronik) adalah metode Cronbach's Alpha dengan pengujian seperti tabel 4.

Tabel 3. Uji Validitas Webqual

Variabel	Indikator	r Tabel	r Hitung	Ket.
<i>Usability</i>	U1	0.294	0.681	Valid
	U2	0.294	0.625	Valid
	U3	0.294	0.609	Valid
	U4	0.294	0.725	Valid
	U5	0.294	0.696	Valid
	U6	0.294	0.556	Valid
	U7	0.294	0.778	Valid
<i>Information</i>	I1	0.294	0.685	Valid
	I2	0.294	0.642	Valid
	I3	0.294	0.714	Valid
	I4	0.294	0.629	Valid
	I5	0.294	0.781	Valid
	I6	0.294	0.757	Valid
	I7	0.294	0.635	Valid
<i>Interaction Quality</i>	IQ1	0.294	0.595	Valid
	IQ2	0.294	0.411	Valid
	IQ3	0.294	0.511	Valid
	IQ4	0.294	0.581	Valid
	IQ5	0.294	0.475	Valid
	IQ6	0.294	0.644	Valid
	IQ7	0.294	0.552	Valid
<i>User Satisfaction</i>	US1	0.294	0.806	Valid
	US2	0.294	0.649	Valid
	US3	0.294	0.461	Valid
	US4	0.294	0.672	Valid
	US5	0.294	0.681	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Tabel 4. Ringkasan hasil pengujian

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	45	100.0

Penghapusan berdasarkan daftar semua variabel dalam pengujian.

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Selanjutnya, untuk memastikan bahwa hasil perhitungan data dapat dipercaya, konsisten, dan reliabel, perhatian dapat diarahkan pada tabel Reliability Statistics. Tabel ini memberikan

informasi penting mengenai tingkat reliabilitas instrumen penelitian, yang merupakan salah satu syarat utama untuk menjamin kualitas data. Detail hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 5. Hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha ( $r$  hitung) dapat ditemukan pada kolom Cronbach's Alpha. Berdasarkan hasil analisis, nilai Cronbach's Alpha adalah 0,928, sementara kolom N of Items menunjukkan jumlah item atau pertanyaan yang dimasukkan pada variable view sebanyak 26. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk 26 item dalam instrumen penelitian adalah 0,928.

Tabel 5. Statistik reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0.928	26	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Selanjutnya, untuk menentukan apakah data tersebut dapat dipercaya dan dianggap konsisten atau reliabel, dilakukan perbandingan nilai  $r$  hitung. Sebuah kuesioner dikatakan reliabel ketika nilai Cronbach Alpha-nya lebih dari 0,6. Jika data reliabel, artinya instrumen penelitian dapat digunakan untuk menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya (Nursiti & Damayanti, 2018). Dari data yang telah kita himpun dapat dikatakan reliabel karena 0,928 nilainya lebih besar daripada 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang telah diuji bersifat reliabel dan dapat digunakan untuk menghasilkan hasil yang konsisten.

Analisis Webqual 4.0 terdiri atas 4 variabel, yaitu: *Usability*, *Information*, *Interaction Quality*, dan *User Satisfaction*. Pertama-tama kita akan melakukan analisis terhadap variabel *Usability* (Kegunaan). Berdasarkan tabel 6, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek Usability atau kegunaan dari Aplikasi ANDE. Penilaian ini mencerminkan bahwa aplikasi telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kemudahan penggunaan dan fungsionalitas. Usability adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan seberapa efisien pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi tanpa

menghadapi kesulitan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ANDE dapat digunakan dengan mudah oleh sebagian besar pengguna, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal penataan antarmuka pengguna (UI). Kesulitan yang dihadapi sebagian kecil pengguna dalam menavigasi aplikasi dapat mengindikasikan bahwa aplikasi belum sepenuhnya intuitif, yang berdampak pada efektivitas penggunaan. Untuk meningkatkan Usability, desain aplikasi perlu dievaluasi lebih lanjut dengan fokus pada antarmuka yang lebih ramah pengguna. Desain yang lebih intuitif dapat mengurangi kurva pembelajaran dan mempercepat proses adaptasi bagi pengguna baru.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Usability

No	Pertanyaan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Apakah Anda merasa mudah menggunakan aplikasi ANDE?	0	0	0	22	23
		0%	0%	0%	49%	51%
2	Apakah aplikasi ANDE dapat bekerja dengan baik dan mudah dimengerti?	0	0	2	16	27
		0%	0%	4%	36%	60%
3	Apakah Anda merasa mudah bernavigasi (mengakses fitur dan menu-menu) di dalam aplikasi ANDE?	0	1	6	16	22
		0%	2%	13%	36%	49%
4	Apakah tampilan aplikasi ANDE menarik bagi Anda?	0	0	4	21	20
		0%	0%	9%	47%	44%
5	Apakah Anda merasa mudah mengakses aplikasi ANDE?	0	0	1	18	26
		0%	0%	2%	40%	58%
6	Apakah aplikasi ANDE memiliki fitur yang lengkap?	0	3	1	21	20
		0%	7%	2%	44%	47%
7	Apakah Anda merasa mudah menemukan informasi yang Anda cari di aplikasi ANDE	0	0	2	20	23
		0%	0%	5%	44%	51%
<b>Total</b>		<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>43%</b>	<b>51%</b>

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel

Information						
No	Pertanyaan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Apakah aplikasi ANDE menyajikan informasi yang akurat?	0	0	0	22	23
		0%	0%	0%	49%	51%
2	Apakah informasi yang diberikan dapat dipercaya?	0	0	0	19	26
		0%	0%	0%	42%	58%
3	Apakah aplikasi ANDE memberikan informasi dengan tepat waktu?	0	0	3	19	23
		0%	0%	7%	42%	51%
4	Apakah informasi yang disajikan relevan dengan kebutuhan Anda?	0	0	3	18	24
		0%	0%	7%	40%	53%
5	Apakah informasi yang diberikan mudah dipahami?	0	0	0	17	28
		0%	0%	2%	38%	62%
6	Apakah aplikasi ANDE menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci?	0	0	2	19	24
		0%	0%	5%	42%	53%
7	Apakah informasi yang disajikan tersusun dalam format yang sesuai dan proporsional?	0	2	3	12	28
		0%	4%	7%	27%	62%
<b>Total</b>		<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>40%</b>	<b>56%</b>

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel 7, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas informasi yang disediakan oleh Aplikasi ANDE menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam aspek Information atau informasi. Quality of Information adalah salah satu aspek kunci dalam aplikasi berbasis informasi seperti ANDE. Penyusunan ulang struktur informasi, seperti pengelompokan dokumen berdasarkan kategori yang lebih jelas dan penambahan fitur pencarian yang lebih canggih, dapat sangat membantu. Menambahkan filter pencarian yang lebih spesifik atau sistem kategori yang lebih mudah dipahami untuk mempercepat pencarian informasi.

Dari tabel 8, disimpulkan bahwa mayoritas responden cenderung menyetujui dan memberikan penilaian positif terhadap kualitas interaksi dalam Aplikasi ANDE. Hal ini menunjukkan bahwa aspek Interaction Quality dari aplikasi tersebut telah memenuhi ekspektasi pengguna. Kualitas interaksi dapat meningkat dengan mengurangi waktu loading, mempercepat pengunduhan, dan mengoptimalkan server atau infrastruktur penyimpanan. Rekomendasi yang diusulkan yaitu memperbaiki aspek kinerja, terutama pada aplikasi yang menangani file besar, serta memastikan server atau penyimpanan cloud dapat menangani lonjakan data dengan lebih baik.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Interaction Quality

No	Pertanyaan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Apakah aplikasi ANDE memiliki reputasi yang baik?	0	0	1	17	27
		0%	0%	2%	38%	60%
2	Apakah aplikasi ANDE bebas dari ancaman virus?	0	0	2	10	33
		0%	0%	5%	22%	73%
3	Apakah aplikasi ANDE dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data pribadi?	0	0	1	10	34
		0%	0%	2%	22%	76%
4	Apakah aplikasi ANDE menjaga keamanan data pribadi pengguna atau anggota?	0	0	2	9	34
		0%	0%	4%	20%	76%
5	Apakah aplikasi ANDE menyediakan ruang untuk diskusi antar anggota atau pengguna?	0	0	4	12	29
		0%	0%	9%	27%	64%
6	Apakah informasi yang disajikan oleh aplikasi ANDE sesuai dengan kebutuhan pengguna?	0	0	0	10	35
		0%	0%	0%	22%	78%
7	Apakah aplikasi ANDE memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak admin?	0	0	1	12	32
		0%	0%	2%	27%	71%
<b>Total</b>		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>25%</b>	<b>71%</b>

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel User Satisfaction

No	Pertanyaan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Apakah Anda merasa puas dengan performa aplikasi ANDE?	0	0	0	24	21
		0%	0%	0%	53%	47%
2	Apakah perpindahan akses dari halaman utama ke halaman lain terasa cepat?	0	8	7	11	19
		0%	18%	16%	24%	42%
3	Apakah ANDE dapat diakses dengan baik menggunakan gadget?	2	9	9	8	17
		4%	20%	20%	18%	38%
4	Apakah ANDE dapat dijadikan contoh untuk aplikasi lain yang sejenis?	0	0	0	18	27
		0%	0%	0%	40%	60%
5	Secara keseluruhan, apakah Anda merasa puas menggunakan aplikasi ANDE?	0	0	0	20	25
		0%	0%	0%	44%	56%
<b>Total</b>		<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>36%</b>	<b>48%</b>

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Berbeda dengan tiga variabel sebelumnya, variabel *User Satisfaction* menunjukkan jawaban yang lebih variatif. Terlihat dari persebaran persentase yang kini lebih merata meskipun jawaban dengan skor 5 (Sangat Setuju) masih mendominasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden cenderung menyetujui kualitas Aplikasi ANDE dalam aspek User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Meskipun aplikasi ini memenuhi sebagian besar harapan pengguna, variabilitas dalam tingkat kepuasan menunjukkan bahwa ada perbedaan antara pengguna yang merasa aplikasi sudah optimal dan mereka yang masih melihat adanya kekurangan. Hal ini bisa disebabkan oleh perbedaan harapan antar pengguna. Perlu untuk mengidentifikasi fitur-fitur yang kurang atau tidak digunakan dengan baik dan mengevaluasi apakah aplikasi sudah memenuhi kebutuhan administratif yang lebih spesifik. Mengumpulkan umpan balik yang lebih rinci dari pengguna yang kurang puas juga penting untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan mereka.

#### 4. Kesimpulan

Meskipun Aplikasi ANDE sudah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna dalam hal kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi, masih ada beberapa area yang perlu perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Melalui peningkatan pada aspek desain UI/UX, kecepatan aplikasi, pengorganisasian informasi, serta penambahan fitur-fitur keamanan dan fungsionalitas, Aplikasi ANDE dapat menjadi alat yang lebih efektif dan efisien untuk mendukung administrasi di Sekretariat Umum Mabes Polri.

#### Referensi

- Andani, A. M., Soemartono, T., & Djatmika, G. H. (2023). ANALISIS PENERAPAN PENGELOLAAN PERSURATAN PADA KEWILAYAHAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI PENDAHULUAN Dewasa ini informasi menjadi kebutuhan mutlak bagi setiap instansi, baik instansi pemerintah maupun Keseluruhan kegiatan instansi pada dasarnya membutuhkan in. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 9(2), 49–55.
- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31>
- Charis, M. (2009). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar dengan Visual Foxpro 8.0. *Tatal*, 5(1).
- Desmasari, I., Agustina, S., Rohayani, H., & Marthiawati, N. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Persuratan Berbasis Web pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Jambi Indah. *V-Tech (Vision Technology)*, 1(Mei 2022), 4–14.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS Nilda. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Lazuardi Effendi, M., Nurajijah, & Nurlela, S. (2021). Analysis of The Quality of The Eskanusa.Com Website on User

- Satisfaction with the Webqual 4.0 Method. *International Journal of Information System & Technology Akreditasi*, 5(3), 281–291.
- Nada, N. Q., & Setyoningsih, W. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Informatika Upgris (JIU)*, 1(2), 122–131.
- Nursiti, & Damayanti, A. Q. (2018). JUMPA Vol. 5 No. 1 Februari 2018 Analisis Perbandingan Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Persepsi Kualitas, Dan Loyalitas Merek E-Commerce Lazada, Tokopedia, Dan Shopee (Studi Pada Pengguna E-Commerce). *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 5(1), 1–20. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v5i1.241>
- Padmowati, R. de L. E., & Buditama, A. T. (2019). Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar. *Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains (SAINTEKS)*. <http://hdl.handle.net/123456789/7971>
- Pratama, A., Larasati, A. S., & Wulansari, A. (2021). Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(3), 519–533. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i3.172>
- Rafie, A., & Martono, H. Y. (2021). Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik. *Transformasi Dan Inovasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.26740/jpm.v1n1.p1-7>
- Rahmah, D. L. (2014). Perancangan Aplikasi Sistem Persuratan Berbasis Web Pada PT. Dwi Pilar Pratama. *Faktor Exacta*, 7(3), 282–292.
- Sinuraya, J. (2019). Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan). *Jurnal Teknovasi*, 6(2), 51–59. [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id)
- Sulistiyowati, W., & Astuti, C. C. (2017). *BUKU AJAR UMSIDA PRESS Jl . Mojopahit 666 B Sidoarjo Copyright © 2017 . Authors All rights reserved*. [http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/6667/1/Buku-Ajar\\_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/6667/1/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf)
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.