

PENGUKURAN DAN PENINGKATAN KUALITAS *WEBSITE* BIMA SEBAGAI MEDIA PENYEBARAN INFORMASI DI DRTPM KEMDIKBUDRISTEK RI

WAHDA MARISA ZULFIKAR



**KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Pengukuran dan Peningkatan Kualitas *Website* BIMA sebagai Media Penyebaran Informasi di DRTPM Kemdikbudristek RI” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

Wahda Marisa Zulfikar
J0301201084

RINGKASAN

WAHDA MARISA ZULFIKAR. Pengukuran dan Peningkatan Kualitas *Website* BIMA sebagai Media Penyebaran Informasi di DRTPM Kemedikbudristek RI (Measurement and Quality Improvement of BIMA *Website* as an Information Dissemination Media at DRTPM Kemdikbudristek RI). Dibimbing oleh VIVIEN FEBRI ASTUTI, SISKI MULYAWATY

Pemerintah sebagai komunikator turut andil dalam memanfaatkan media *online* sebagai media penyebaran informasi kepada publiknya. Adanya *e-government* atau pemerintah berbasis elektronik menjadi salah satu langkah pemerintah dalam menyebarkan informasi dan memberikan pelayanan secara digital melalui media *online*. BIMA merupakan sebuah media penyedia layanan informasi di Bawah naungan Direktorat Riset, Teknologi, dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRTPM), Ditjen Diktiristek Kemdikbudristek. Tidak adanya penelitian terdahulu terkait kualitas BIMA sebagai media penyebaran informasi dan banyaknya pertanyaan dari Instagram BIMA menjadi alasan penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas BIMA menggunakan teori WebQual 4.0 dan melakukan upaya peningkatan kualitas *website* berdasarkan variabel dan indikator dengan penilaian paling rendah menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan kuesioner yang disebar secara daring. Laporan akhir ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan populasi dosen perguruan tinggi akademik yang menggunakan BIMA di seluruh Indonesia, jumlah sampel responden sebanyak 101 orang. Teknik pengambilan sampling yaitu *kuota sampling* berdasarkan kelompok LLDIKTI dan *purposive sampling* dalam menentukan responden. Menggunakan skala pengukuran ordinal. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, penyebaran kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Instrumen sudah dinyatakan valid dan reliabel. Analisis data menggunakan Microsoft Excel sebagai media perhitungan data.

Pengukuran kualitas *website* BIMA menggunakan metode WebQual 4.0 memperoleh nilai persentase sebesar 88,38% pada variabel Kegunaan, 90,16% untuk variabel Kualitas Informasi dan variabel Kualitas Layanan Interaksi sebesar 87,66%. Upaya peningkatan kualitas *website* BIMA dilakukan pada variabel kualitas interaksi layanan khususnya indikator dengan penilaian sebesar 85,64% terkait media berkomunikasi antara pengguna BIMA dan DRTPM. Rekomendasi peningkatan ini dilakukan dengan perencanaan Chatbot sebagai media komunikasi antara DRTPM dan pengguna yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan serupa dengan waktu yang lebih efisien.

Kata kunci: BIMA, Chatbot, *e-government*, *website*, WebQual

Judul Laporan : Pengukuran dan Peningkatan Kualitas *Website* BIMA sebagai Media Penyebaran Informasi di DRTPM Kemdikbudristek RI

Nama : Wahda Marisa Zulfikar
NIM : J0301201084

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Vivien Febri Astuti, S.I.Kom, M.I.Kom.

Pembimbing 2:
Siska Mulyawaty, S.I.Kom, M.Si.

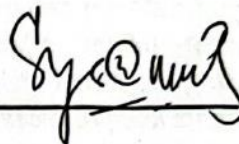
Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Hudi Santoso S.Sos., M.P.
NPI 201807198005241001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian:
(20 Juni 2024)

Tanggal Lulus:




PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga laporan akhir yang berjudul Pengukuran dan Peningkatan Kualitas *Website* BIMA sebagai Media Penyebaran Informasi di DRTPM Kemdikbudristek RI berhasil diselesaikan. Laporan akhir ini diajukan sebagai syarat kelulusan dari kampus IPB University program studi Komunikasi Digital dan Media.

Penulis menyadari bahwa selama periode penyusunan skripsi ini tidak pernah terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Masiah Maryati dan Bapak Mochamad Alie Zulfikar selaku orang tua tercinta penulis. Terima kasih untuk seluruh usaha dan doa bisa menyekolahkan penulis hingga saat ini tanpa kurang sedikitpun, semoga menjadi pahala dan keberkahan bagi ayah dan mamah.

Terima kasih kepada Ibu Vivien Febri Astuti, S.I.Kom, M.I.Kom. sebagai dosen pembimbing pertama yang selalu memberikan dukungan dan membimbing pembuatan skripsi ini. Ibu Siska Mulyawaty, S.I.Kom, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua penulis yang selalu membimbing penulis, berdiskusi, dan menemani penulisan laporan akhir ini hingga selesai. Terima kasih kepada Bapak Dr. Willy Bachtiar, S.I.Kom, M.I.Kom.. selaku dosen penguji laporan akhir. Terima kasih kepada Dr. Hudi Santoso, S.Sos., MP, sebagai Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor dan Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T, sebagai Dekan Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor serta seluruh jajaran dosen yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama perkuliahan.

Terima kasih kepada Tim Pengabdian kepada Masyarakat dan seluruh jajaran Direktorat Riset, Teknologi, dan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah memberikan kesempatan belajar dan menemukan beragam hal baru serta memberikan izin untuk melakukan penelitian laporan akhir ini.

Terima kasih kepada grup Elite Global selaku teman-teman terdekat yang telah menemani, menghibur, serta membantu penulis dari awal hingga akhir masa perkuliahan. Perkuliahan menjadi jauh lebih menyenangkan bersama dengan teman-teman walau banyak drama yang dihadapi.

Terima kasih kepada Icha yang masih terus kuat hingga saat ini, terima kasih karena terus mau berusaha dan tidak menyerah menghadapi rintangan berliku. Mari berlari lebih jauh.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam laporan akhir ini sehingga saran dan kritik yang membangun penulis butuhkan. Penulis berharap laporan akhir ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak khususnya pada dunia pendidikan.

Bogor, Juli 2024

Wahda Marisa Zulfikar

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Komunikasi Massa dan Media Massa	6
2.2 <i>Website</i> Sebagai Media Penyebaran Informasi	6
2.3 WebQual 4.0	7
2.4 <i>E-Government</i>	8
2.5 Penelitian Terdahulu tentang Pengukuran <i>Website</i> Menggunakan WebQual 4.0	9
2.6 Kerangka Berpikir	13
III METODOLOGI	15
3.1. Metode Penelitian	15
3.2. Lokasi dan Waktu	15
3.3. Populasi dan Sampel	15
3.4. Definisi Operasional	17
3.5. Teknik Pengumpulan Data	21
3.6. Rancangan Uji Instrumen	23
3.7. Teknik Analisis Data	24
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Gambaran Umum Penelitian	25
4.2. Karakteristik Responden	31
4.3. Pengukuran Kualitas <i>Website</i> BIMA Menggunakan WebQual 4.0	33
4.4. Peningkatan Kualitas <i>Website</i> BIMA sebagai Media Penyebaran Informasi	41
V SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Simpulan	47
5.2. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	53
RIWAYAT HIDUP	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.