

## Analisis Sistem Diplomasi Digital Pada Website *Indonsia Youth Foundation* Dengan Metode *Importance Performance Analysis*

Zakira Putri Setyadi<sup>1</sup>, Asrul Sani<sup>2</sup>  
STMIK Widuri

Alamat: Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama,  
Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480

Korespondensi penulis: [zakira20411009@kampuswiduri.ac.id](mailto:zakira20411009@kampuswiduri.ac.id)

**Abstract.** *This paper discusses the role of information technology in the context of digital diplomacy within the framework of a public diplomacy organization, with a focus on the Indonesia Youth Foundation (IYF). Digital diplomacy represents a new paradigm in diplomacy that leverages information technology and social media to expand reach and influence public opinion globally. IYF, as an organization committed to educating and empowering the youth of Indonesia, has embraced information technology as a primary tool to achieve its goals. By analyzing the role of information technology in digital diplomacy within the context of IYF, this paper provides insights into how public diplomacy organizations can harness the advancements in information technology to accomplish their objectives in promoting positive messages, expanding networks, and building stronger relationships with a global audience. This research is expected to offer practical guidance for similar organizations seeking to enhance the effectiveness of their diplomacy through the utilization of information technology.*

**Keywords:** *Technology, Digital Diplomacy, Information Systems*

**Abstrak.** Paper ini membahas peran teknologi informasi dalam konteks diplomasi digital pada organisasi diplomasi publik, dengan fokus pada organisasi *Indonesia Youth Foundation* (IYF). Diplomasi digital adalah sebuah paradigma baru dalam diplomasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan media sosial untuk memperluas jangkauan dan memengaruhi opini publik secara global. *Indonesia Youth Foundation*, sebagai organisasi yang berkomitmen untuk mengedukasi dan memberdayakan generasi muda Indonesia, telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat utama untuk mencapai tujuannya. Dengan menganalisis peran teknologi informasi melalui diplomasi digital pada organisasi *Indonesia Youth Foundation*, paper ini memberikan wawasan tentang bagaimana organisasi diplomasi publik dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk mencapai tujuan mereka dalam mempromosikan pesan-pesan positif, memperluas jaringan, dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan audiens global. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi organisasi serupa yang ingin meningkatkan efektivitas diplomasi mereka melalui pemanfaatan teknologi informasi.

**Kata kunci:** Teknologi, Diplomasi Digital, Sistem Informasi

## **LATAR BELAKANG**

Diplomasi digital adalah fenomena yang semakin mendominasi dalam komunikasi internasional, di mana negara-negara, organisasi internasional, dan kelompok masyarakat memanfaatkan teknologi informasi dan media sosial untuk berinteraksi, mempromosikan pesan-pesan, dan memengaruhi opini publik di seluruh dunia (Fikry et al., 2020). Di tengah perubahan lanskap diplomasi global yang semakin terkoneksi dan transparan, organisasi diplomasi publik seperti menghadapi tantangan baru dalam mencapai tujuan mereka (Samad & Permatasari, 2023).

*Indonesia Youth Foundation*, sebagai sebuah organisasi yang berkomitmen untuk mengedukasi dan memberdayakan generasi muda Indonesia, telah aktif dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat utama untuk mencapai tujuannya. Di tengah percepatan arus informasi dan adopsi teknologi digital, *Indonesia Youth Foundation* mengakui bahwa diplomasi tradisional tidak lagi cukup untuk mencapai audiens yang lebih luas, terutama generasi muda yang tumbuh dalam era teknologi digital ini. Dalam konteks ini, *Indonesia Youth Foundation* telah meluncurkan berbagai inisiatif yang didukung oleh teknologi informasi, termasuk pemanfaatan media sosial, situs web yang interaktif, dan pengembangan aplikasi mobile untuk memperluas cakupan pesan-pesan diplomasi mereka.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebuah alat analisis yang digunakan dalam manajemen strategis untuk mengevaluasi tingkat penting dan kinerja berbagai atribut atau faktor dalam suatu konteks tertentu, seperti bisnis, produk, layanan, atau destinasi wisata. IPA membantu organisasi mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan serta mengutamakan upaya perbaikan yang dimasukkan kedalam 4 kuadran. Adapun ke 4 kuadran tersebut sebagai berikut :

- Kuadran I (Fokus di Sini). Yakni atribut yang sangat penting dan berkinerja baik. Ini adalah kelebihan Anda, dan Anda harus fokus untuk menjaga dan lebih meningkatkannya.
- Kuadran II (Tetapkan Kualitas Anda). Yakni atribut yang sangat penting tetapi berkinerja buruk. Ini adalah kelemahan Anda, dan Anda harus memprioritaskan upaya untuk memperbaikinya.
- Kuadran III (Prioritas Rendah). Yakni atribut yang kurang penting dan berkinerja buruk. Ini mungkin tidak memerlukan perhatian segera, tetapi Anda harus memantau perubahan dalam tingkat penting atau kinerja.

- Kuadran IV (Hasil Cepat). Yakni atribut yang kurang penting tetapi berkinerja baik. Ini adalah area yang bukan prioritas tinggi di mana Anda mungkin mempertimbangkan untuk mengalokasikan sumber daya yang lebih sedikit.

Metode IPA adalah alat berharga dalam perencanaan strategis dan pengambilan keputusan, karena membantu organisasi mengalokasikan sumber daya secara efektif dan meningkatkan kepuasan pelanggan atau keterlibatan pemangku kepentingan dengan fokus pada apa yang paling penting bagi mereka.

Paper ini bertujuan untuk mendalami pemahaman tentang peran teknologi informasi dalam konteks diplomasi digital yang dijalankan oleh *Indonesia Youth Foundation*. Penulis meneliti bagaimana *Indonesia Youth Foundation* tidak hanya mengadopsi teknologi sebagai alat untuk berkomunikasi dengan audiensnya, tetapi juga sebagai cara untuk menciptakan narasi diplomasi yang lebih inklusif, dinamis, dan responsif terhadap perkembangan kontemporer. Dalam konteks ini, paper ini menganalisis bagaimana *Indonesia Youth Foundation* menggunakan berbagai platform teknologi informasi, seperti jejaring sosial, situs web interaktif, dan aplikasi mobile, untuk menyampaikan pesan-pesan diplomasi mereka kepada audiens lokal dan global.

Dengan memahami lebih dalam tentang peran teknologi informasi dalam diplomasi digital pada *Indonesia Youth Foundation*, kita dapat mengambil pelajaran berharga tentang bagaimana organisasi diplomasi publik dapat memanfaatkan teknologi informasi secara strategis untuk mencapai tujuan mereka dalam mengedukasi, mempromosikan pesan-pesan positif, memperluas jaringan, dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan audiens global. Sehingga, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi *Indonesia Youth Foundation* sebagai studi kasus, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi organisasi serupa yang ingin meningkatkan efektivitas diplomasi mereka dalam era digital ini, sambil menghadapi berbagai dinamika dan perubahan dalam diplomasi global yang semakin dipengaruhi oleh teknologi informasi dan media sosial.

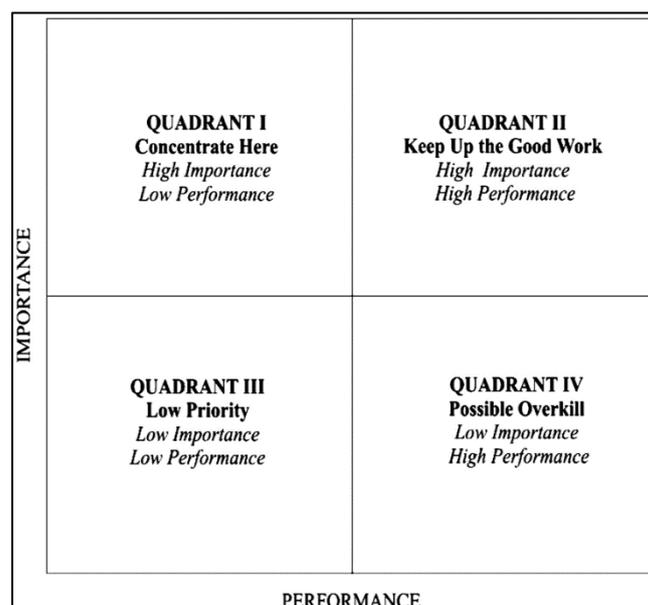
## KAJIAN TEORITIS

### Diplomasi Digital

Sistem diplomasi digital adalah konsep yang merujuk pada penggunaan teknologi digital dan media sosial dalam konteks diplomasi internasional (Hasnu & Kunci, 2023). Ini mencakup berbagai praktik dan strategi yang digunakan oleh negara-negara dan organisasi internasional untuk berkomunikasi, berkolaborasi, dan memengaruhi opini publik, baik dalam negeri maupun di seluruh dunia. Diplomasi Digital memiliki peran yang semakin penting dalam menghadapi tantangan global dan memperkuat hubungan bilateral serta multilateral antara negara-negara di seluruh dunia. Diplomasi digital adalah fenomena yang semakin penting dalam era teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang (Samad & Permatasari, 2023).

### Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu pendekatan yang mengkombinasikan evaluasi persepsi dan kepentingan pelanggan atau pengguna terhadap kinerja staf atau sistem yang sedang berjalan (Ormanovic & Ciric, 2017). Aspek "Penting" merujuk pada penilaian seberapa penting sistem atau layanan tersebut bagi pengguna. Sementara itu, "Kinerja" mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga (Ormanovic & Ciric, 2017). Proses pengolahan data dalam metode IPA melibatkan dua tahap, yaitu Analisis Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kuadran. Tujuan dari analisis kuadran adalah mengidentifikasi indikator layanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam sistem yang diterapkan, menggunakan Diagram Kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber : (Kulkarni 2019)

## **METODE PENELITIAN**

### **Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan distribusi kuesioner.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah anggota organisasi Indonesia Youth Foundation serta anggota organisasi pemuda lain yang turut menggunakan website Indonesia Youth Foundation, dengan jumlah total sebanyak 900 orang. Penulis menerapkan metode Slovin untuk menghitung ukuran sampel yang akan digunakan, dan hasilnya menunjukkan sejumlah 150 orang. Meskipun demikian, dalam batas waktu yang telah ditetapkan oleh penulis, jumlah responden yang berhasil diperoleh hanya sebanyak 112 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1) Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara dengan staf dan anggota *Indonesia Youth Foundation* (IYF) yang terlibat dalam manajemen program *Indonesian Learning Language* dan Diplomasi Digital. Wawancara membantu peneliti mendapatkan pemahaman mendalam tentang tujuan, tantangan, dan strategi Diplomasi Digital pada program *Indonesian Learning Language*.

#### **2) Quesioner**

Peneliti merancang survei online yang dapat diisi oleh peserta program *Indonesian Learning Language*. Survei ini digunakan untuk mengumpulkan data terkait usability sistem dan kepuasan pengguna terhadap konten Diplomasi Digital pada program *Indonesian Learning Language*.

#### **3) Pengamatan**

Peneliti mengamati interaksi pengguna dengan situs web dan konten Diplomasi Digital untuk memahami cara mereka berinteraksi dengan sistem dan apakah ada masalah usability yang teridentifikasi selama pengamatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dihimpun oleh penulis berasal dari kuesioner yang tersebar secara daring. Menentukan tingkat kesesuaian antara kepentingan dengan tingkat kualitas kinerja. Berikut adalah cara menghitung tingkat kesesuaian

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :  $TK_i$  = Tingkat kesesuaian

$X_i$  = skor Kinerja

$Y_i$  = Skor kepentingan

Dari rumus diatas maka didapatkan nilai  $TK_i$  pada tabel dibawah ini :

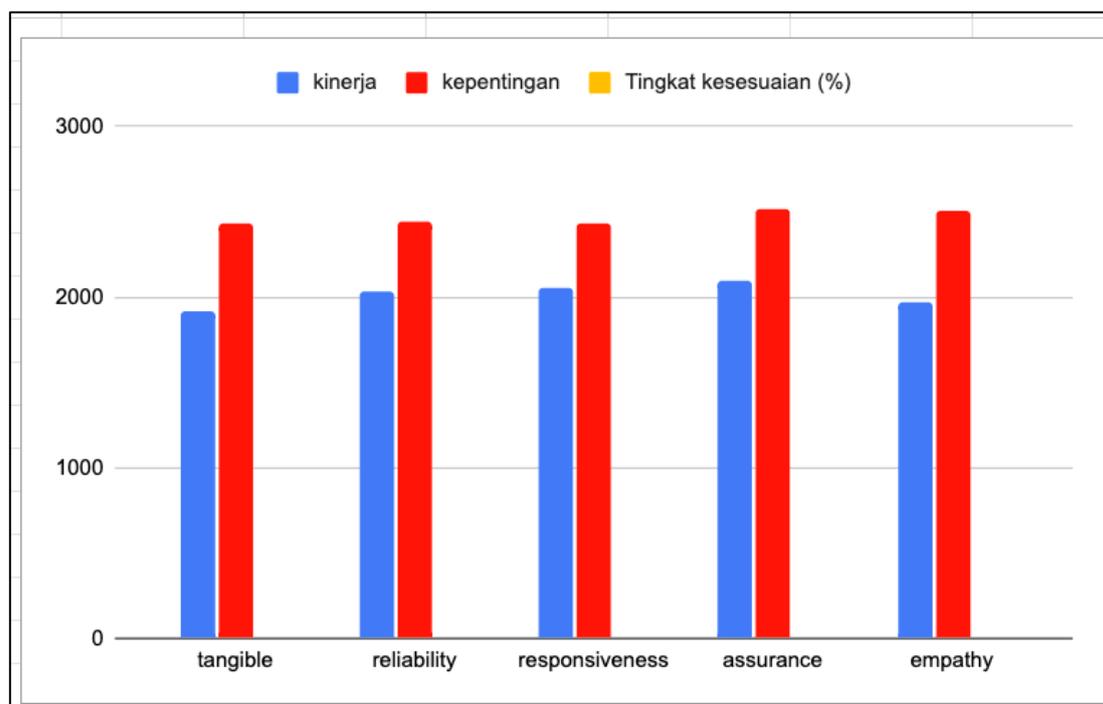
**Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan**

No	Atribut	$X_i$	$Y_i$	Tingkat kesesuaian (%)
<b><i>TANGIBLE</i></b>				
1	A1	395	484	81,61%
2	A2	407	487	83,57%
3	A3	375	483	77,64%
4	A4	402	469	85,71%
5	A5	341	507	74,57%
<b><i>RELIABILITY</i></b>				
6	B1	405	487	83,16%
7	B2	410	489	83,84%
8	B3	408	490	83,27%
9	B4	405	487	83,16%
10	B5	404	490	82,45%
<b><i>RESPONSIVENESS</i></b>				
11	C1	415	481	86,28%
12	C2	405	486	83,33%
13	C3	400	487	82,14%
14	C4	414	487	85,01%
15	C5	423	488	86,68%
<b><i>ASSURANCE</i></b>				
16	D1	423	506	83,60%

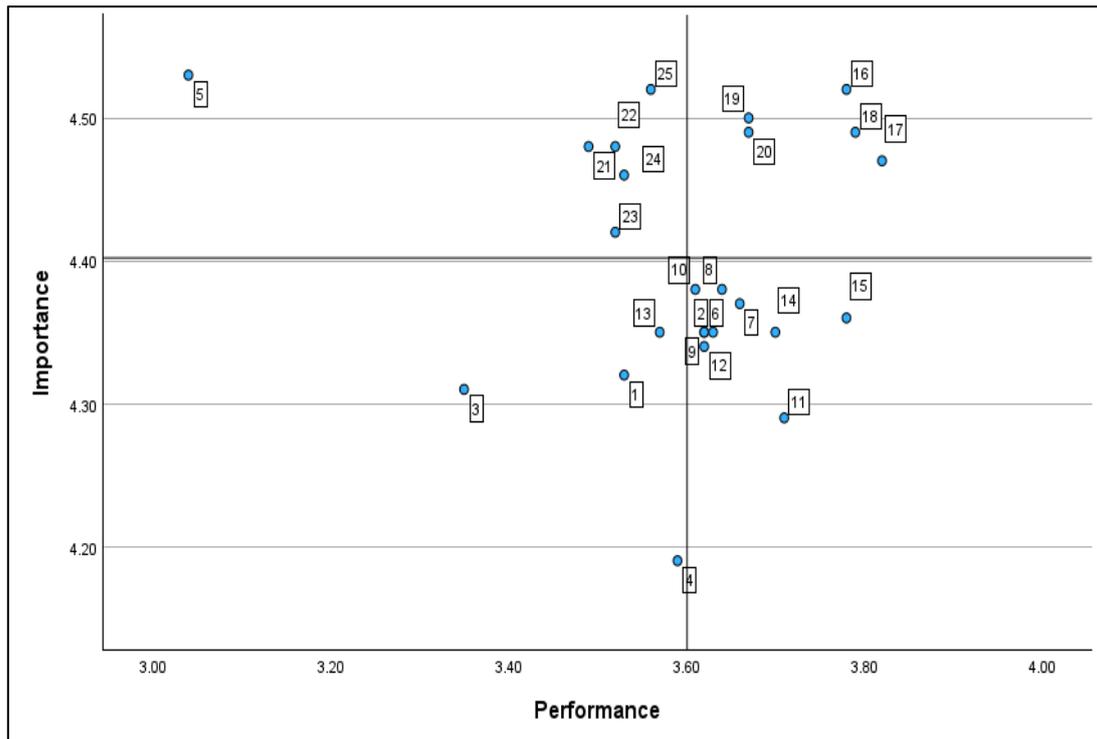
No	Atribut	$X_i$	$Y_i$	Tingkat kesesuaian (%)
17	D2	428	501	85,43%
18	D3	424	503	84,29%
19	D4	411	504	81,55%
20	D5	411	503	81,71%
<b>EMPATHY</b>				
21	E1	391	502	77,89%
22	E2	394	502	78,49%
23	E3	394	495	79,56%
24	E4	395	500	79%
25	E5	399	506	78,85%

Dari tabel diatas, gap antara tingkat kinerja dan kepentingan digambarkan sebagaimana pada gambar berikut.

Dengan cara yang sama maka  $TK_i$  keseluruhan juga bisa dihitung. Berdasarkan tabel diatas maka diketahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan. Semua hasil penghitungan yang sudah dilakukan dapat dibuat diagram kartesius, dapatt dilihat pada gambar dibawah :



Gambar 2. Grafik Gap Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan



Gambar 3. hasil Analisa Responden dengan metode IPA

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada website IYF serta didukung oleh teori-teori dari karya ilmiah yang diamati, kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yakni transparansi informasi yang diberikan kepada user terkait Diplomas Digital berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sudah cukup transparan dimana tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pada elemen *Reliability* yang diteliti mencapai 80.62%. Sehingga informasi yang didapat sudah cukup sesuai. Selain itu, evaluasi sistem Diplomas Digital yang diterapkan oleh IYFr berdasarkan metode IPA menghasilkan kesimpulan yang sudah cukup baik dimana tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan mencapai 81.78%.

## DAFTAR REFERENSI

- Ormanovic, S., & Ciric, A. (2017). *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS : DIFFERENT APPROACHES*. January 2018.
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63–77. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2013). *Analysing challenges , barriers and CSF of egov adoption*. September 2014. <https://doi.org/10.1108/17506161311325350>
- S, M. M., & Yasar, A. (2019). *Intelligent Systems and Applications in Engineering Performance Analysis of ANN and Naive Bayes Classification Algorithm for Data Classification*. 0–1. <https://doi.org/10.1039/b000000x>
- Sofyan, M. (2019). *Community Satisfaction of the Urban Flood Control System Improvement Project ( UFCSI )*. 1(1), 29–34.
- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2017). Journal of Air Transport Management A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010>
- Tzeng, G.-H., & Chang, H.-F. (2011). Journal of Technology Management & Innovation 1 National Visiting Professor, Institute of Management of Technology. *J. Technol. Manag. Innov*, 6(3). <http://www.jotmi.org>
- YuvinaTileng, M., Herry Utomo, W., & Latuperissa, R. (2013). Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications*, 70(19), 23–30. <https://doi.org/10.5120/12175-8152>