

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE DINAS PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**



TESIS

**DIDIK ARIPIN
ENTERPRISE IT INFRASTRUKTUR
172420003**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE DINAS PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER KOMPUTER



**DIDIK ARIPIN
ENTERPRISE IT INFRASTRUKTUR
172420003**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis : EVALUASI KUALITAS WEBSITE DINAS PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Oleh DIDIK ARIPIN NIM 172420003 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Tim Penguji Program Studi Teknik informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE
IT INFRASTRUKTUR, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10
Januari 2020 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika - S2
Universitas Bina Darma

Ketua,



.....
Darius Antoni, S.Kom., M.M, Ph.D

Pembimbing :

Pembimbing I,


.....
Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT.

Pembimbing II,


.....
Syahril Rizal, S.T., M.M., M.Kom

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis : EVALUASI KUALITAS WEBSITE DINAS PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Oleh DIDIK ARIPI NIM 172420003 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Tim Penguji Program Studi Teknik informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE
IT INFRASTRUKTUR, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10
Januari 2020 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 10 Januari 2020

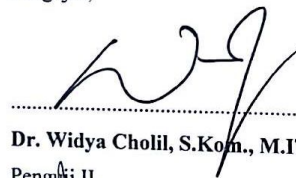
Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,

Tim Penguji :

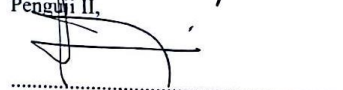
Penguji I,



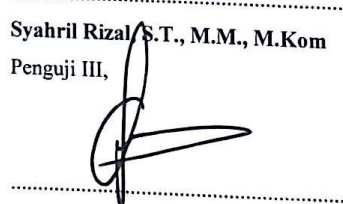
.....
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T



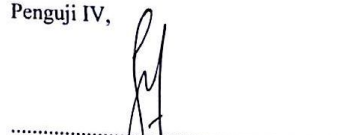
.....
Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT.
Penguji II,



.....
Syahril Rizal, S.T., M.M., M.Kom
Penguji III,



.....
Dr. Firdaus, M.T.
Penguji IV,



.....
A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Didik Aripin
NIM : 172420003

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Januari 2020
Yang Membuat Pernyataan,


DIDIK ARIPIN
NIM : 172420003

ABSTRAK

Laman instansi pemerintahan menjadi bagian penting bagi sebuah instansi terutama dalam hal pelayanan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna website Dinas Pemerintah kabupaten OKU perlu diukur kualitasnya, yang dalam hal ini penulis menggunakan webqual dan Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah yang dikeluarkan oleh Kementrian Komunikasi RI tahun 2003. Dalam proses analisis data peneliti menyebarkan kuesioner menggunakan metode *purposive sampling*, dan jumlah responden sebanyak 30 orang, dengan analisisnya meliputi pengujian *validitas* dan pengujian *reliabilitas*. Selanjutnya data kuesioner diolah sesuai sebaran responden yang hasilnya website Disdukcapil OKU mendapat respon baik dari responden dengan tingkat persentase 65,83%. Kemudian website diukur sesuai dengan Panduan Pemerintah dengan hasil website Disdukcapil OKU muncul dengan persentase tertinggi tingkat kesesuaiannya yakni 62,06%.

Kata kunci : *website, webqual, usability*

ABSTRACT

The government website becomes an important part for the most important institution in terms of services. To find out the level of user satisfaction of the Regency District Government website needs to improve its quality, which in this case the author uses the webqual and Local Government Website Implementation Guidelines issued by the Ministry of Communications of the Republic of Indonesia in 2003. In the process of data analysis, researchers ask questions using the purposive sampling method, and the number of respondents as many as 30 people, with his analysis completing the validity and reliability testing. Furthermore, the questionnaire data was processed according to the distribution of respondents produced by the OKU Disdukcapil website received a good response from respondents with a yield rate of 65.83%. Then the website that is in accordance with the Government Guidelines with the Disdukcapil OKU website results with a percentage of conformity level of 62.06%.

Keyword : *website, webqual, usability*

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia manusia lainnya." (HR. Ahmad & Thabrani)

"Wahai orang-orang yang beriman, Jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu." (QS. Muhammad : 7)

Persembahan

Alhamdulillah, atas rahmat, hidayah dan pertolongan-Nya saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini ku persembahkan untuk :

- *Kedua orang tuaku yang selalu mendukung dan mendo'akanku, terima kasih telah menginspirasi selama ini*
- *Kedua mertuaku yang selalu mendukung, terima kasih atas segalanya*
- *Istriku tercinta, Anggi Tristara, terima kasih tak terhingga yang selama ini telah mendampingi dan mendo'akanku dalam suka dan duka*
- *Kedua anakku tersayang, Mbak Hana dan Adek Arsyila, semoga kelak menjadi anak yang sholeha*
- *Semua saudara-saudaraku yang telah memberikan semangat dan dukungan*
- *Semua sahabatku seperjuangan di Magister Teknik Informatika Reguler 16A Universitas Bina Darma Palembang*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Teknik Informatika Program Studi Teknik Informatika - S2, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan tesis ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Hasmawaty, AR., M.M., M.T. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D selaku ketua Program Studi Teknik Informatika – S2, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan arahan selama penyusunan tesis ini.
4. Ibu Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan tesis ini.

5. Bapak Syahril Rizal, S.T., M.M., M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan izin dan selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan tesis ini.
6. Bapak Dr. Firdaus, M.T. selaku dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan tesis ini.
7. Bapak A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom selaku dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan tesis ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Teknik Informatika - S2 Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang baik.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Maka diharapkan kepada semua pihak dapat memberikan masukan dan saran yang membangun kesempurnaan tesis ini.

Palembang, 10 Januari 2020

Penulis

Didik Aripin
172420003

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.8 Susunan dan Struktur Tesis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Evaluasi	7
2.1.2 Webqual	7
2.1.3 Pengertian Website	9
2.1.4 SPSS	10
2.2 Penelitian Terdahulu	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.2 Metode Webqual 4.0	14
3.3 Metode Penelitian	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	17
3.5 Teknik Analisis Data	18
3.6 Minimum Isi (Contents) Sesuai Kriteria Penilaian Depkominfo	19
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	22
4.1 Gambaran Umum Website Dinas Pendidikan Kab. OKU	22
4.2 Gambaran Umum Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. OKU	27
4.3. Gambaran Umum Website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	

Kab. OKU	31
4.4 Gambaran Umum Website Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kab. OKU	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Gambaran Umum Responden	35
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
5.3 Distribusi Jawaban Responden	46
5.4 Evaluasi Berdasar Standar Pemerintah	61
5.5 Rata-Rata Hasil Penilaian	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	89
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Metode Webqual	8
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	14
Tabel 3.2 Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>usability</i>)	15
Tabel 3.3 Dimensi Kualitas informasi (<i>information quality</i>)	15
Tabel 3.4 Dimensi Kualitas Interaksi (<i>interaction quality</i>)	16
Tabel 3.5 Tabel Skor Skala Liket	18
Tabel 4.1 Misi Dinas Pendidikan Kab. OKU	23
Tabel 5.1 Komposisi Jenis Kelamin Responden Diknas OKU	35
Tabel 5.2 Komposisi Usia Responden Diknas OKU	36
Tabel 5.3 Komposisi Pendidikan Responden Diknas OKU	36
Tabel 5.4 Komposisi Jenis Kelamin Responden Disdukcapil OKU	37
Tabel 5.5 Komposisi Usia Responden Disdukcapil OKU	37
Tabel 5.6 Komposisi Pendidikan Responden Disdukcapil OKU	38
Tabel 5.7 Komposisi Jenis Kelamin Responden Disparbud OKU	39
Tabel 5.8 Komposisi Usia Responden Disparbud OKU	39
Tabel 5.9 Komposisi Pendidikan Responden Disparbud OKU	40
Tabel 5.10 Komposisi Jenis Kelamin Responden Dinas PMD OKU	40
Tabel 5.11 Komposisi Usia Responden Dinas PMD OKU	41
Tabel 5.12 Komposisi Pendidikan Responden Dinas PMD OKU	41
Tabel 5.13 Uji Validitas Website Diknas OKU	42
Tabel 5.14 Uji Reliabilitas Website Diknas OKU	43
Tabel 5.15 Uji Validitas Website Disdukcapil OKU	43
Tabel 5.16 Uji Reliabilitas Website Disdukcapil OKU	44
Tabel 5.17 Uji Validitas Website Disparbud OKU	44
Tabel 5.18 Uji Reliabilitas Website Disparbud OKU	45
Tabel 5.19 Uji Validitas Website Dinas PMD OKU	45
Tabel 5.20 Uji Reliabilitas Website Dinas PMD OKU	46
Tabel 5.21 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Usability Quality</i> website Diknas OKU	46
Tabel 5.22 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Information Quality</i> website Diknas OKU	47
Tabel 5.23 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Interaction Quality</i> website Diknas OKU	49
Tabel 5.24 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Usability Quality</i> website Disdukcapil OKU	50
Tabel 5.25 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Information Quality</i> website Disdukcapil OKU	51
Tabel 5.26 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Interaction Quality</i> website Disdukcapil OKU	53

Tabel 5.27 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Usability Quality</i> website Disparbud OKU	54
Tabel 5.28 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Information Quality</i> website Disparbud OKU	55
Tabel 5.29 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Interaction Quality</i> website Disparbud OKU	56
Tabel 5.30 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Usability Quality</i> website Dinas PMD OKU	58
Tabel 5.31 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Information Quality</i> website Dinas PMD OKU	59
Tabel 5.32 Distribusi Jawaban Responden untuk Kriteria <i>Interaction Quality</i> website Dinas PMD OKU	60
Tabel 5.33 Rekapitulasi Temuan Website Diknas OKU	62
Tabel 5.34 Perhitungan Rekapitulasi Temuan Website Diknas OKU	64
Tabel 5.35 Rekapitulasi Temuan Website Disdukcapil OKU	67
Tabel 5.36 Perhitungan Rekapitulasi Temuan Website Disdukcapil OKU	69
Tabel 5.37 Rekapitulasi Temuan Website Disparbud OKU	73
Tabel 5.38 Perhitungan Rekapitulasi Temuan Website Disparbud OKU	75
Tabel 5.39 Rekapitulasi Temuan Website Dinas PMD OKU	78
Tabel 5.40 Perhitungan Rekapitulasi Temuan Website Dinas PMD OKU	80
Tabel 5.41 Rata-rata Distribusi Jawaban Responden	83
Tabel 5.42 Rekapitulasi Temuan Website Dinas-dinas di OKU	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Halaman Sekilas Dinas Pendidikan	22
Gambar 4.2 Visi, Misi dan Motto Dinas Pendidikan Kab. OKU	24
Gambar 4.3 Unit Kerja Sekretariat Dinas Pendidikan Kab. OKU	25
Gambar 4.4 Halaman Info Renja Dinas Pendidikan Kab. OKU	25
Gambar 4.5 Halaman Berita Kegiatan Disdik	26
Gambar 4.6 Halaman Download Diknas	27
Gambar 4.7 Halaman Visi Misi Disdukcapil	28
Gambar 4.8 Halaman Tugas dan Fungsi Disdukcapil	28
Gambar 4.9 Halaman Jumlah Penduduk Disdukcapil	29
Gambar 4.10 Halaman Undang-undang Disdukcapil	29
Gambar 4.11 Halaman Pembuatan KTP EL Disdukcapil	30
Gambar 4.12 Halaman Download Disdukcapil	31
Gambar 4.13 Halaman Berita Disparbud OKU	32
Gambar 4.14 Halaman Explore OKU Disparbud	32
Gambar 4.15 Halaman Visi dan Misi Dinas PMD	33
Gambar 4.16 Halaman Regulasi Dinas PMD	34
Gambar 5.1 Grafik dimensi <i>Usablity Quality</i>	84
Gambar 5.2 Gambar 5.2 Grafik dimensi <i>Information Quality</i>	85
Gambar 5.3 Gambar 5.1 Grafik dimensi <i>Interaction Quality</i>	85
Gambar 5.4 Gambar 5.4 Grafik Tingkat Kesesuaian Website.....	87