



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PADA PEMKAB OKI  
MENGUNAKAN *USABILITY TESTING***

**SKRIPSI**

**MARINI  
161410331**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINADARMA  
PALEMBANG  
2020**



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PADA PEMKAB OKI  
MENGUNAKAN *USABILITY TESTING***

**MARINI  
161410331**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINADARMA  
PALEMBANG  
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

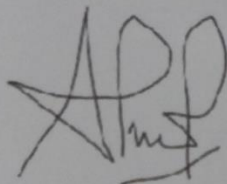
**Pengukuran Kualitas Layanan Website Pada PemKab OKI  
Menggunakan Usability Testing**

**MARINI  
161410331**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

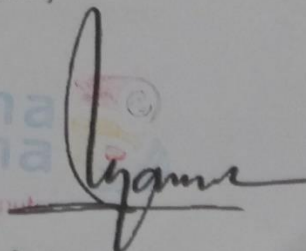
**Palembang, 17 September 2020  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**Afriyudi, M.Kom.**

Universitas Bina  
Darma  
Fakultas Ilmu Komputer



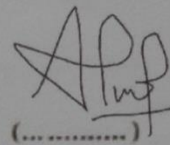
**Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.**

## HALAMAN PERSetujuan

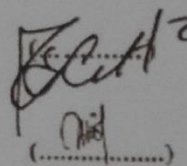
Skripsi Berjudul "Pengukuran Kualitas Layanan Website Pada PemKab OKI Menggunakan Usability Testing" Oleh "Marini", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 17 September 2020.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Afriyudi, M.Kom.

  
(.....)

2. Anggota : Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., MTA

  
(.....)

3. Anggota : Megawaty, M.Kom

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universita: Bina  
Darma  
Fakultas Ilmu Komputer  
  
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marini

NIM : 161410331

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



MARINI

161410331

## **Motto dan Halaman Persembahan**

**Ku persembahkan sebuah karya kecil sebagai tanda bakti dan cinta kasihku yang tulus kepada:**

- ✚ Allah swt yang telah memberikan kesempatan dan juga kelancaran dalam menyelesaikan karya kecilku sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 Ilmu Komputer.**
- ✚ Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda A.Rahman dan Ibunda Indrawati yang tidak pernah berhenti mencukupi kebutuhan ku dan doa untukku**
- ✚ Kakak ku Saiful Anwar, A.md, Ayuk ku yang super cantik Listiani,S.Pd dan Umiyati,S.Pd, Adikku Dian Adelia, Kakak iparku M.Hatta,S.Pd dan Kedua keponakan yang ganteng dan cantik Reyza Pratama dan Arsila Fathiyah, terimakasih atas semangat dan dukungan yang telah diberikan selama ini**
- ✚ Teruntuk teman-teman seperjuangan terutama Sistem Informasi Kelas I, terima kasih untuk canda tawa, dukungan, perjuangan dan segala kenangan yang telah terukir selama ini**
- ✚ Almamater Kebanggaan, UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**MOTTO :**

- ✚ “FAINNAMA’AL USRI YUSRO. INNAMA’AL USRI YUSRO”  
Sesungguhnya bersama dengan kesulitan ada kemudahan.  
Bersama dengan kesulitan ada kemudahan.  
(Q.S.Al-Insyirah: 6-7)**
- ✚ Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan sampai pada tujuannya**
- ✚ Tiada kesuksesan tanpa cucuran keringat dan air mata.**

## ABSTRAK

*Website* adalah situs *web* yang menyediakan kemampuan tertentu yang dibuat untuk menuruti selera para penggunanya. Kegunaan *website* yaitu penyediaan kandungan informasi yang dapat diakses menggunakan beragam perangkat, misalnya laptop, *notebook*, atau bahkan *handphone*. Salah satu pemerintahan yang sudah menggunakan *website* adalah Pemerintahan Kabupaten Ogan komering ilir. Pemerintahan Kabupaten Ogan Komering Ilir mempunyai *website* yang bisa diakses oleh masyarakat dengan alamat [www.kaboki.go.id](http://www.kaboki.go.id), namun penggunaan *website* tidak semudah yang dilihat, kita perlu membuat *website* agar mudah dipahami oleh pengguna, maka dari itu perlunya pengukuran sejauh mana *website* tersebut berguna (*usable*) bagi pengguna dengan menggunakan *usability testing*. *Usability testing* merupakan cara untuk mengukur kualitas layanan *website*, setelah di lakukan analisa didapatkan hasil yaitu 88.96 untuk variabel *learnability*, 86.4 untuk variabel *efficiency*, 87.46 yaitu untuk variabel *memorability*, 73.86 untuk variabel *errors* dan 89.6 untuk variabel *satisfactions* dan setelah dihitung semua variabel maka didapat hasil ialah 85,2 yang berarti dalam penggunaannya *website* tersebut sudah bisa dimengerti dan berguna bagi pengguna.

**Kata Kunci :** *Website, Pemkab OKI, Usability Testing.*

## **ABSTRACT**

*A website is a website that provides certain capabilities designed to suit the tastes of its users. The use of a website is to provide information content that can be accessed using a variety of devices, such as laptops, notebooks, or even cellphones. One of the governments that has used the website is the Ogan Komering Ilir Regency Government. The government of Ogan Komering Ilir Regency has a website that can be accessed by the public with the address [www.kaboki.go.id](http://www.kaboki.go.id), but using the website is not as easy as it is seen, we need to create a website so that it is easily understood by users, therefore it is necessary to measure the extent to which the website is useful (usable) for users using usability testing. Usability testing is a way to measure the quality of website services. After the analysis is done, the results are 88.96 for the learnability variable, 86.4 for the efficiency variable, 87.46 for the memorability variable, 73.86 for the error variable and 89.6 for the satisfaction variable and after calculating all the variables, the result is 85.2 which means that in using the website it is understandable and useful for users.*

**Key Word : Website, Pemkab OKI, Usability Testing.**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengukuran **Kualitas Layanan Website Pada Pemkab OKI Menggunakan Usability Testing** tepat pada waktu yang di tentukan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di program studi Sistem Informasi.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan serta dukungan dan petunjuk dari semua pihak tidak mungkin skripsi ini dapat diselesaikan. oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta serta saudaraku yang telah memberikan bantuan moril maupun material dan doa serta kasih sayang yang tiada batas nya.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dedy Syamsyuar, Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom., selaku ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Afriyudi, M.Kom., selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan waktu nya untuk membantu dan membimbing penulis dalam pembuatan skripsi.
6. Alex Sander, SP., M.Si., selaku Kepala Dinas DISKOMINFO Kabupaten Ogan Komering Ilir yang sduah memberi izin kepada penulis dalam melakukan penelitian penyusunan skripsi.
7. Mutaqqin Noviandy, S.Kom, Nyimas Djamiah, S.Kom., MM dan Naintina Septi Sari Dewi, SKM yang telah membantu penulis dalam penelitian di DISKOMINFO OKI.
8. Seluruh staf DISKOMINFO OKI yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket yang diberikan penulis.

9. Bapak dan Ibu Dosen, staf, dan karyawan Jurusan Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu, pelayanan, serta bantuan yang telah diberikan selama penulis melaksanakan kuliah.
10. Sahabat terkasih yang selalu memberi semangat, kekuatan dalam berbagai hal apapun, Terimakasih.
11. Teman-teman Ilmu Komputer khususnya Sistem Informasi kelas I, terimakasih untuk kebersamaannya selama menuntut ilmu di Prodi Sistem Informasi
12. Semua pihak yang terlibat dalam membantu mengerjakan laporan Kerja Praktek ini.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta berkenan membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Metode Penelitian.....	4
1.5.2. Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6. Metode <i>Usability Testing</i> .....	5
1.7. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1. Tianjauan Umum.....	8
2.1.1. Profil Dinasa Komnukasi dan Informatika OKI .....	8
2.1.2. Visi dan Misi.....	8
2.1.2.1. Visi .....	8
2.1.2.2. Misi .....	9
2.1.3. Struktur Organisasi DISKOMINFO OKI .....	9
2.1.4. Pembagian Tugas .....	10
2.2. Tinjauan Pustaka .....	15
2.2.1. Pengukuran .....	15

2.2.2. Kualitas Layanan .....	15
2.2.3. <i>Website</i> .....	16
2.2.4. <i>Usability Testing</i> .....	16
2.2.4.1. <i>Komponen Usability Testing</i> .....	18
2.2.4.2. <i>Pemilihan responden Usability Testing</i> .....	18
2.2.4.3. <i>Pengukuran Usability Testing</i> .....	18
2.2.4.5. <i>Tujuan Pengukuran Usability Testing</i> .....	19
2.2.4.6. <i>Teknik Pengukuran Usability Testing</i> .....	19
2.2.5. <i>Pengukuran Kinerja Situs Web</i> .....	20
2.2.6. <i>SPSS</i> .....	21
2.3. <i>Penelitian Sebelumnya</i> .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. <i>Waktu dan Tempat Penelitian</i> .....	24
3.2. <i>Data Penelitian</i> .....	24
3.2.1 <i>Jenis Data</i> .....	24
3.2.2. <i>Jenis Dan Sumber Data</i> .....	24
3.3. <i>Desain Penelitian</i> .....	25
3.4. <i>Alat Analisis Data</i> .....	26
3.5. <i>Populasi Dan Sampel</i> .....	26
3.5.1. <i>Populasi</i> .....	26
3.5.2. <i>Sampel</i> .....	28
3.6. <i>Cara Pengambilan dan Perlakuan Sampel</i> .....	28
3.7. <i>Langkah - Langkah Dalam Pengumpulan Data</i> .....	29
3.8. <i>Pengisian Kuesioner</i> .....	30
3.9. <i>Instrumen Penelitian</i> .....	32
3.10. <i>Cara Menghitung dan Menentukan Hasil</i> .....	34
3.11. <i>Cara untuk menentukan hasil akhir</i> .....	35
3.12. <i>Uji validitas</i> .....	35
3.13. <i>Uji Reliabilitas</i> .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. <i>Hasil</i> .....	38
4.1.1. <i>Rekapitulasi Jawaban Responden</i> .....	42

4.1.2. Hasil Rata-Rata Tiap Variabel .....	43
4.1.3. Hasil Akhir .....	43
4.2. Pembahasan .....	43
4.2.1. Rekapitulasi Pengisian Kuesioner Responden .....	43
4.2.2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	50
4.2.3. Pembahasan Hasil Kuesioner Dari <i>Usability Testing</i> .....	52
4.2.4. Pembahasan hasil rata-rata variabel.....	54
4.2.5. Pembahasan Hasil Akhir .....	54
4.2.6. Uji Validitas .....	55
4.2.7. Uji Reliabilitas .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar.2.1. Struktur Organisasi DISKOMINFO OKI .....	9
Gambar 3.1. Rumus menentukan nilai akhir .....	35
Gambar 3.2. Nilai r -tabel .....	36
Gambar 4.1. Halaman Beranda.....	39
Gambar 4.2. Halaman Pemerintahan .....	39
Gambar 4.3. Kabar OKI .....	40
Gambar 4.4. Halaman JDIH .....	41
Gambar 4.5. Halaman Layanan Umum .....	41
Gambar 4.6. Grafik Diagram Rekapitulasi Jawaban Responden .....	52
Gambar 4.7. Grafik Rata-rata Setiap Variabel .....	54
Gambar 4.8. <i>Rating Scale</i> .....	55
Gambar 4.9. Hasil Uji Validitas .....	56
Gambar 4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	57

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Responden berdasarkan status .....	28
Tabel.3.2. Responden berdasarkan jenis kelamin .....	29
Tabel.3.3. Responden berdasarkan umur .....	29
Tabel.3.4. Kuesioner Penelitian .....	30
Tabel 3.5. Tabel Bobot Nilai .....	33
Tabel 3.6. Tabel Parameter Bobot Nilai .....	33
Tabel.4.1. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	42
Tabel 4.2. Nilai Rata-Rata Tiap Variabel .....	43
Tabel 4.3. Hasil Akhir .....	43
Tabel 4.4. Hasil Jawaban Oleh Responden1 .....	44
Tabel 4.5. Hasil Jawaban Oleh Responden2 .....	45
Tabel 4.6. Hasil Jawaban Oleh Responden3 .....	46
Tabel 4.7. Hasil Jawaban Oleh Responden4 .....	47
Tabel 4.8. Hasil Jawaban Oleh Responden 5 .....	48
Tabel 4.9. Hasil Jawaban Oleh Responden 6 .....	49
Tabel.4.9. Rekapitulasi Seluruh Jawaban Responden .....	50
Tabel.4.10. Hasil Nilai Tiap Variabel .....	51