



**ANALISA KUALITAS SISTEM WEBSITE LAPKIN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS:  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

**TOBI FERIANSYAH**

**181410049**

**PROGRAM SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**

**2022**



**ANALISA KUALITAS SISTEM WEBSITE LAPKIN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS:  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

**TOBI FERIANSYAH**

**181410049**

**PROGRAM SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISA KUALITAS WEBSITE LAPKIN MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : DINAS  
LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA  
PALEMBANG)**

**TOBI FERIANSYAH**

**181410049**

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

Pembimbing



**Tri Oktarina, M.Kom**

**Palembang, 07 Oktober 2022**  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,





Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.SI, M.K.M**

## HALAMÁN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISA KUALITAS WEBSITE LAPKIN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA PALEMBANG)" Oleh "Tobi Feriansyah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 07 Oktober 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Tri Oktarina, M.Kom 
2. Anggota : Kiky Rizky Neva Wardani, M.Kom 
3. Anggota : Suryayusra, M.Kom. 

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

Universitas Bina Darma   
Fakultas Ilmu Komputer 

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Tobi Feriansyah**

Nim : **181410049**

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, 30 Agustus 2022

Yang Membuat pernyataan



Tobi Feriansyah

181410049

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto**

Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah.  
Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.

### **Persembahan**

Alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT serta karunia-Nya, saya dapat dengan lancar menyelesaikan karya tulis saya ini meskipun tidak lepas dari segala bentuk kekurangannya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua saya yang telah berjasa dalam perkuliahan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, dan karena dukungan tiada hentihentinya dari mereka dalam segala bentuk dukungan, baik itu semangat, nasehat, masukan, ataupun do'a. Terima kasih atas pengorbanan serta jerih payah kalian selama ini.
2. Terima kasih juga kepada kakak kandung saya beserta istrinya yang juga selalu memberikan do'a, semangat, serta support yang tiada hentihentinya dikala terjadi kesusahan.
3. Dosen pembimbing, Ibu Tri Oktarina M.Kom yang telah dengan sabar memberikan bimbingan serta dukungannya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini tepat waktu. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala masukan, nasihat, serta ilmu yang begitu banyak diberikan kepada saya dengan ikhlas tanpa minta balasan apapun.
4. Untuk teman-teman SI B tercinta yang telah menjadi tempat berkeluh kesah, bertanya, curhat, dan saling membantu memberikan dukungan agar kita sama-sama dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sekali lagi terima kasih untuk kalian yang telah berjasa dalam pembuatan skripsi ini.

## ABSTRAK

Website LAPKIN merupakan salah satu website berupa Laporan Kinerja Tahunan Aparatur Sipil Negara (ASN) Republik Indonesia. Website LAPKIN sendiri diperuntukkan bagi Instansi Pemerintah Pusat maupun Instansi Daerah. Adapun fungsi atau keunggulannya adalah untuk memudahkan ASN dalam penyampaian Laporan Kinerja Tahunan yang dilakukan oleh masing-masing instansi, serta dapat melihat profil instansi, struktur organisasi, unit kerja, nama jabatan, prestasi kerja, izin tidak masuk, grafik perbandingan penilaian pertahun dan status pegawai. Dengan dibangunnya website LAPKIN diharapkan dapat membantu tugas instansi pusat/daerah dalam melaksanakan pelaporan kinerja pegawai.

Pada penelitian ini pentingnya untuk mengetahui kualitas sistem dari website LAPKIN (Laporan Kinerja) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisa kualitas sistem website LAPKIN menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada Instansi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang untuk meningkatkan tingkat kualitas website demi mencapai pemanfaatan yang maksimal.

**Kata kunci :** Website, WebQual 4.0, Kualitas Sistem.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah.. puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini dapat saya selesaikan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan di program studi sistem informasi Universitas Bina Darma, Palembang. Skripsi ini jelas masih jauh dari kata sempurna, sebab adanya keterbatasan pengetahuan daripenulisan karya tulis ini, penulis berharap adanya akan saran dan kritik yang bersifat membangun. Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa juga penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada segala pihak yang sudah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, nasehat serta pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku rector Universitas Bina Darma.
2. Bapak Dr Tata Sutabri, S.Kom., M.M.SI., M.K.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma.
3. Bapak Zaid Amin, M.kom., Ph.d. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma.
4. Ibu Tri Oktarina M.Kom. selaku Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orang Tuaku yang telah memberikan dukungan dan semangat kepadaku.
6. Saudaraku, seluruh teman juga sahabat dan senior yang telah saling memberikan dorongan, saran serta masukan yang membangun.
7. Semua dosen Universitas Bina Darma yang telah memberikan ilmunya selama belajar di Universitas Bina Darma.

Palembang, 30 Agustus 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</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>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	3
1.6. Metodologi Penelitian .....	3
1.6.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	3
a) Waktu Penelitian .....	3
b) Tempat Penelitian .....	3
1.6.2. Alat dan Bahan .....	4
a) Perangkat Keras ( <i>Hardware</i> ) .....	4
b) Perangkat Lunak ( <i>Software</i> ).....	4
1.7. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>

2.1 Tinjauan Objek.....	6
2.1.1 Sejarah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pakembang .....	6
2.1.2 Visi dan Misi .....	7
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1 Analisis .....	8
2.2.2 Website.....	10
2.2.3 LAPKIN (Laporan Kinerja).....	11
2.2.4 Kualitas Sistem .....	13
2.2.5 WebQual 4.0.....	13
2.2.6 <i>Statistikal Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	16
2.2.7 Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III</b>	
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1. Metode Penelitian .....</b>	<b>19</b>
3.2. Tahapan Penelitian .....	19
3.3. Deskripsi Tahapan Penelitian.....	20
3.4. Populasi dan Sample .....	21
3.4.1. Populasi.....	21
3.4.2 Sample.....	21
3.4.3. Pengambilan Sample.....	23
3.5. Indikator Variabel .....	23
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.7. Metode Analisis Data.....	24
3.7.1. Uji Instrumen Penelitian .....	24
1. Uji Validitas.....	24
2. Uji Realibitas .....	25
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1. Deskripsi Responden Penelitian .....	26

4.2. Hasil Penelitian .....	27
4.2.1. Uji Instrumen Penelitian .....	27
4.2.1.1. Uji Validitas .....	27
4.2.1.2. Uji Realibitas .....	33
4.2.2. Pengujian Hipotesis .....	34
4.2.2.1. Uji F .....	34
4.2.2.2. Uji T .....	35
4.2.3. Uji Asumsik Klasik.....	37
4.3. Pembahasan Hasil Kuesoner.....	38
4.3.1. Pembahasan Deskriptif.....	38
<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>41</b>
5.1. Kesimpulan.....	41
5.2. Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Website LAPKIN .....	12
Gambar 2.2 Model Kerangka WebQual 4.0 .....	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	19



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Dimensi Kualitas Kegunaan (Usability Quality) .....	23
Tabel 2 Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality) .....	23
Tabel 3 Dimensi Kualitas Interaksi Layanan(Service InteractionQuality) .....	24
Tabel 4.1 Pembagian dan Pengembalian kuesioner .....	26
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kegunaan.....	28
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi .....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Interaksi Layanan.....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Website.....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibitas Variabel Kualitas Kegunaan.....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibitas Variabel Kualitas Informasi.....	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibitas Variabel Interaksi Layanan .....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji T .....	36
Tabel 4.12 Realibilitas Variabel Kualitas Interaksi Layanan .....	37
Tabel 4.13 Rentang Kategori.....	39
Tabel 4.14 Hasil Statistik Deskriptif.....	39