



**Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan
Komereng Ilir Menggunakan Metode Webqual 4.0**

SKRIPSI

Elsa Oktaviana

181410252

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah
Kabupaten Ogan Komering Ilir Menggunakan Metode
Webqual 4.0**

**ELSA OKTAVIANA
181410252**

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

Pembimbing



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

Palembang, 08 September 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I., M.K.M

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Menggunakan Metode Webqual 4.0" Oleh "Elsa Oktaviana", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 08 September 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Syahril Rizal R I, S.T., M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Dedi Irawan, 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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsa Oktaviana

Nim : 181410252

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (sarjana) di Universitas Bina Darma Palembang.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulisan 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 pustaka.
4. Saya bersedia skripsi yang saya buat dicek keasliannya menggunakan plagiat checker serta diunggah ke internet, agar dapat diakses public secara langsung.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang,

 uat Pernyataan,
ELSA OKTAVIANA
NIM 181410252

Halaman Motto Dan Persembahan

Motto

“Saya tidak menyesal jika saya gagal, tapi ada satu hal yang akan saya sesali adalah ketika saya tidak pernah untuk mencobanya lebih dahulu.”

-Jeff Bezos

“Jika orang lain bisa mendapatkan sesuatu, Maka saya juga harus lebih bisa untuk mendapatkannya.”

Persembahan

Allhamdulillah atas rahmat hidayah dan pertolongannya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini akan kupersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku yang selalu mendukung dan mendoakanku, terima kasih kalian telah mendukung dan menginspirasi saya selama ini.
- ❖ Kepada dosen terbaik pak Syahril Rizal R I, S.T., M.M., M.Kom yang selalu selalu sabar membimbing dan memberikan arahan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin.
- ❖ Untuk Adikku Hafla Meyrisa, Armila Novisa, Zahira Mesa, dan M. Afif Firdaus terima kasih kalian selalu mendukung dan menghibur saya dalam mengerjakan skripsi ini.
- ❖ Terima kasih untuk Almamater 2018.
- ❖ Dan terima kasih juga kepada teman seperjuangan angkatan 18.

ABSTRAK

Website Kaboki merupakan salah satu website berupa layanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat atau pengguna website. Website belum melakukan sebuah evaluasi untuk mengetahui kelayakan website terhadap persepsi pengguna akhir. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas dari layanan website pemerintah daerah dalam menerapkan metode webqual 4.0 dari persepsi pengguna, kualitas informasi dan interaksi layanan sehingga dapat diketahui dimensi mana yang perlu ditingkatkan dan dimensi mana yang sudah baik. Pada penelitian ini dilakukan di objek kabupaten ogan komering ilir khususnya di sekitar wilayah pemerintahan daerah, alamat website kaboki yaitu news.kaboki.go.id. dalam penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 dan diukur prosesnya menggunakan software spss dalam menentukan jumlah responden menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan 59 responden sebagai sampel dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, kemudian untuk variabel kualitas informasi memiliki nilai yang sangat berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : Website, Evaluasi, Webqual 4.0, Kualitas, E-Governance

ABSTRACT

The Kaboki website is one of the websites in the form of services carried out by the Department of Communication and Information as a medium in conveying information to the public or website users. The website has not carried out an evaluation to determine the feasibility of the website against the perception of end users. Therefore, this study aims to determine the extent to which the quality of local government website services in applying the webqual 4.0 method from user perception, information quality and service interaction so that it can be seen which dimensions need to be improved and which dimensions are good. In this study, this research was conducted in the district of Ogan Komering Ilir, especially around the local government area, the website address of Kaboki is news.kaboki.go.id. in this study using the webqual 4.0 method and the process was measured using SPSS software in determining the number of respondents using the Slovin formula so that 59 respondents were obtained as samples in the study. The results showed that the information quality and service interaction variables had no effect on website user satisfaction, then the information quality variable had a very influential and significant value on user satisfaction.

Keywords : Website, Evaluation, Webqual 4.0, Quality, E-Governance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-nyala penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Menggunakan Metode Webqual 4.0 “ dengan baik dan lancar.

Tujuan dari laporan skripsi ini adalah untuk syarat agar dapat mengikuti wisuda dan dapat menyelesaikan perkuliahan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan motivasi maupun material sehingga skripsi ini dapat selesai. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan & kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
3. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
4. Dedy Syamsur, S.Kom., MIT., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
5. Zaid Amin, M.kom., Ph.d. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
6. Syahril Rizal R I, S.T., M.M., M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi penelitian ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Januari 2022

Elsa Oktaviana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Evaluasi	5
2.1.2 Tahapan Evaluasi	5
2.1.3 Website.....	6
2.1.4 Kriteria Website Yang Baik Dan Ideal	7
2.2 Evaluasi Website	8
2.2.1 Webqual 4.0.....	9
2.2.2 Model webqual	12
2.2.3 E-Government.....	13
2.2.4 SPSS (Statistical Product and Service Solutions)	13
2.2.5 Populasi.....	13
2.2.6 Sampel	14
2.2.7 Teknik Sampling	14
2.2.8 Teknik Pengumpulan Data	14

2.2.9	Uji Validitas.....	15
2.2.10	Uji Reliabilitas.....	15
2.2.11	Pengujian Hipotesis.....	16
2.2.12	Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3	Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	19
3.1.1	Waktu Penelitian	19
3.1.2	Tempat penelitian	19
3.1.3	Alat dan Bahan Penelitian.....	19
3.1.4	Metode Penelitian	20
3.1.5	Metode Pengumpulan Data	20
3.1.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.1.7	Jenis dan Sifat Penelitian	22
3.1.8	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
3.1.9	Kualitas Pengguna (Usability Quality) (X1)	23
3.1.10	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) (X2).....	24
3.1.11	Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) (X3)	25
3.1.12	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y).....	25
3.2	Pengukuran Variabel	26
3.3	Karakteristik Responden	26
3.4	3.4 Sumber Data	27
3.5	Analisis Data.....	27
3.5.1	Uji Validitas.....	27
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	27
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.5.4	Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Gambaran Umum Website Bulletin Metropolis	31
4.2	Hasil Penelitian	31
4.2.1	Karakteristik Responden.....	31
4.2.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	34
4.3	Pembahasan	55

4.3.1	Hubungan Variabel	55
4.3.2	Hasil Data Setiap Variabel Menggunakan Metode Webqual.....	56
4.3.3	Interpretasi masing-masing indikator kuesioner	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	65
Daftar Pustaka.....		66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 model webqual.....	12
Gambar 2 kerangka pemikiran	17
Gambar 3 halaman utama website.....	30
Gambar 4 jenis kelamin	31
Gambar 5 usia.....	32
Gambar 6 pedidikan.....	32
Gambar 7 validitas kualitas kegunaan	34
Gambar 8 validitas kualitas informasi.....	36
Gambar 9 validitas kualitas layanan	38
Gambar 10 validitas kepuasan layanan	39
Gambar 11 reliabilitas kualitas pengguna.....	41
Gambar 12 reliabilitas kualitas informasi	42
Gambar 13 reliabilitas kualitas interaksi	42
Gambar 14 reliabilitas kepuasan pengguna	43
Gambar 15 analisis regresi linier berganda.....	44
Gambar 16 analisis linier berganda.....	46
Gambar 17 analisis linier berganda	46
Gambar 18 analisis linier berganda.....	47
Gambar 19 analisis linier berganda	47
Gambar 20 hasil persentase data variabel kualitas pengguna.....	53
Gambar 21 hasil persentase data variabel kualitas interaksi.....	53
Gambar 22 hasil persentase data variabel kualitas interaksi layanan. 54	
Gambar 23 hasil persentase data variabel kepuasan pengguna.....	55
Gambar 24 persentase item pertanyaan.....	56
Gambar 25 interpretasi item pertanyaan.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1 indikator webqual	10
Tabel 2 bobot nilai jawaban.....	15
Tabel 3 dimensi kualitas pengguna	23
Tabel 4 dimensi kualitas informasi.....	23
Tabel 5 dimensi kualitas interaksi layanan	24
Tabel 6 dimensi kepuasan pengguna	26
Tabel 7 bobot nilai jawaban responden.....	25
Tabel 8 kesimpulan uji validitas kualitas pengguna	35
Tabel 9 kesimpulan uji validitas kualitas informasi.....	37
Tabel 10 kesimpulan uji validitas kualitas layanan.....	39
Tabel 11 kesimpulan uji validitas kepuasan layanan	40
Tabel 12 pendoman nilai interpretasi uji reliabilitas	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Lulus.....	63
2. Lembar Bimbingan	64
3. SK Pembimbing.....	65
4. Lembar Pengajuan Judul.....	66
5. Turnitin	67
6. Lembar Kelayakan Jilid Skripsi.....	68



Universitas Bina
Dharma

