

**ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KEPUASAN
PENGGUNA SITUS BANYUASINKAB.GO.ID
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL***



TESIS

**ERWIN SATRIYANSAH
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
182420110**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA - S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

**ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KEPUASAN
PENGGUNA SITUS BANYUASINKAB.GO.ID
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL***

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar

MAGISTER KOMPUTER



**ERWIN SATRIYANSAH
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
182420110**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA - S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KEPUASAN PENGGUNA
SITUS BANYUASINKAB.GO.ID MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL

Oleh ERWIN SATRIYANSAH NIM 182420110 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 30 Maret 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika - S2

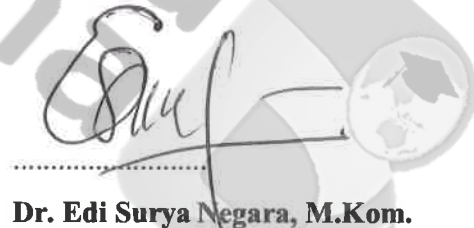
Universitas Bina Darma

Ketua,

Universitas


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

Pembimbing,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KEPUASAN PENGGUNA
SITUS BANYUASINKAB.GO.ID MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL

Oleh ERWIN SATRIYANSAH NIM 182420110 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 30 Maret 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 30 Maret 2023

Mengetahui,

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

Direktur,


PROGRAM PASCASARJANA

.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Tim Penguji :

Penguji I ,


.....
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Penguji II,


.....
M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Penguji III,


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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ERWIN SATRIYANSAH

NIM : 182420110

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, 30 Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan,



ERWIN SATRIYANSAH

NIM :182420110

Abstrak

Salah satu indikator suksesnya suatu sistem informasi adalah kepuasan pemakai. Tujuan penelitian menguji kualitas *website* pada kualitas sistem menggunakan model *Web-Qual 4.0*. *Banyuasinkab.go.id* merupakan *web* yang dibangun oleh pemerintah Kabupaten Banyuasin untuk memberikan sajian informasi yang bermanfaat kepada pengguna terutama masyarakat Banyuasin. Akan tetapi masih belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas web *Banyuasinkab.go.id* ini karena Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Guna mendukung menjalankan penelitian ini, peneliti menggunakan metode *webqual 4.0*, *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Hasil penelitian ini pada variabel *Usability* dan *Information Quality*, memiliki pengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* dikarenakan nilai t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel yang ditentukan. Sedangkan variabel *Service Interaction* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* dikarenakan nilai t hitung yang diperoleh lebih rendah dari nilai t tabel yang ditentukan.

Kata kunci : *Kualitas, Kepuasan, Masyarakat, Webqual 4.0*

Abstract

One indicator of the success of an information system is user satisfaction. The aim of this study is to test website quality on system quality using the Web-Qual 4.0 model. Banyuasinkab.go.id is a website built by the government of Banyuasin Regency to provide useful information to users, especially the people of Banyuasin. However, it is still not known how the level of public satisfaction with the quality of the Banyuasinkab.go.id web is because user satisfaction with an information system is how the user perceives the information system in a real way, but not on the technical quality of the system. To support carrying out this research, researchers used the webqual 4.0 method, WebQual is a method or technique for measuring website quality based on end user perceptions. This method is a development of SERVQUAL which was widely used previously in measuring service quality. The results of this study on the Usability and Information Quality variables have an influence on the User Satisfaction variable because the calculated t value obtained is greater than the specified table t value. While the Service Interaction variable has no influence on the User Satisfaction variable because the calculated t value obtained is lower than the specified table t value.

Keywords : *Quality, Satisfaction, Community, Webqual 4.0*

MOTTO & PERSEMBAHAN

“Apa Yang Dapat Kita Kerjakan Hari Ini Lebih Baik Dari Pada Kita Hanya
Menunggu Dan Berdiam Diri”

Segala puji bagi Allah SWT, Tesis ini dipersembahkan:

1. Kepada kedua orang tuaku, Ayah dan Ibu yang telah mensuport perbuatan tesis ini
2. Kepada kakak-kakakku dan adikku tersayang
3. Kepada pembimbing pak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.
4. Kepada teman seangkatan MTI 20 A
5. Serta untuk almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer pada Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam proses penyelesaian Tesis ini penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, ilmu pengetahuan, dorongan, serta saran dan yang bersifat membangun, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Zaid Amin, M. Kom., Ph. D Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan tesis saya.
5. Kedua Orang tua beserta saudara dan seluruh keluarga penulistercinta.
6. Teman-teman Mahasiswa/i Program Studi Magister Teknik Informatika Angkatan 2018, khususnya kelas MTI-A.
7. Semua pihak yang terkait dalam penulisan tesis ini.

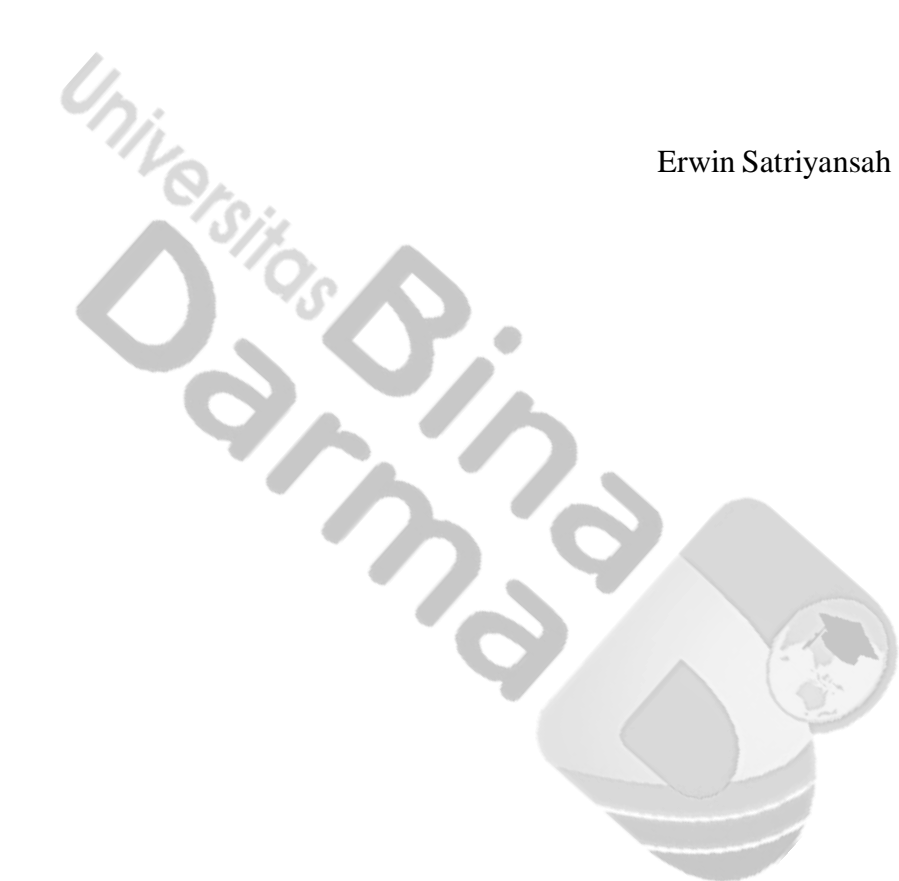
Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima segala masukan dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga semua amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, Mei 2023

Penulis

Erwin Satriyansah



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.7 Susunan dan Struktur Penelitian.....	5
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Webqual 4.0.....	7
2.2 Webqual 4.0 pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.....	7
2.3 Model Konseptual Webqual.....	10
2.4 Kerangka Berpikir	11
2.5 Definisi Operasional Variabel.....	12
III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	15
3.2 Data Penelitian.....	15
3.3 Metode Penelitian	16
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5 Sampling dan Karakteristik Responden.....	17
3.5.1 Sampling.....	17
3.5.2 Karakteristik Responden	18

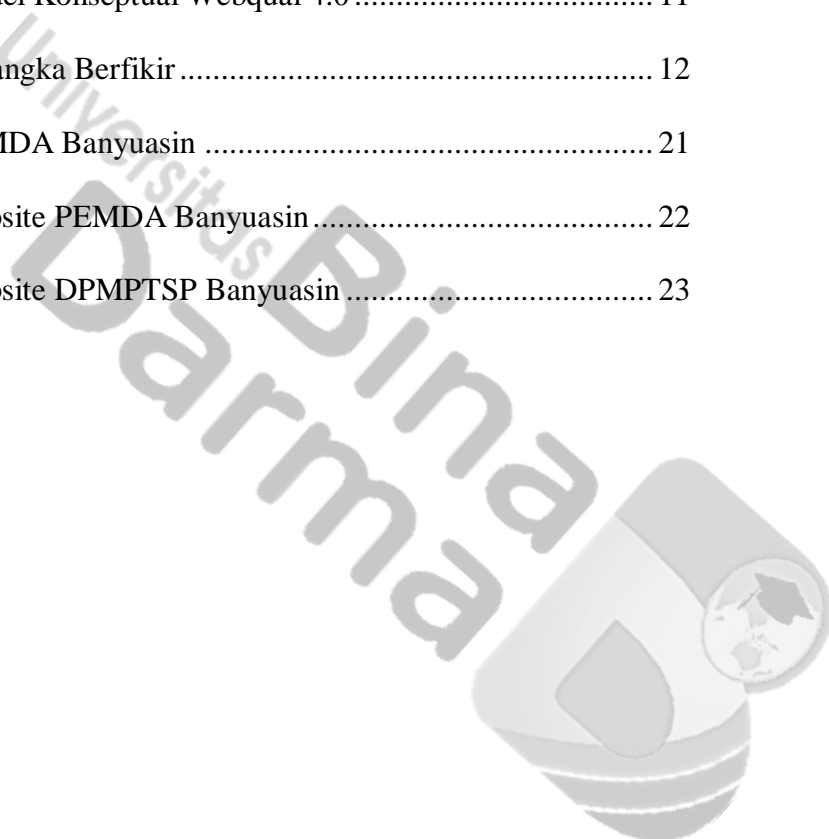
IV	Gambaran Umum Objek dan Hasil Penelitian	
4.1	Sejarah Kabupaten Banyuasin.....	20
4.2	Visi dan Misi Kabupaten Banyuasin.....	21
4.2.1	Visi	21
4.2.2	Misi	21
4.3	Objek Penelitian	22
4.4	Profil Responden	23
4.5	Gambaran Umum Responden.....	23
4.6	Petunjuk Pengisian Kuesioner	27
4.7	Hasil Penilaian	30
4.7.1	Penilaian Akuntabilitas.....	30
4.7.2	Penilaian Inovasi	32
4.7.3	Penilaian Transparansi	34
4.7.4	Penilaian Partisipatif.....	36
4.8	Uji Validitas dan Realibilitas	37
4.8.1	Uji Validitas.....	37
4.8.2	Realibilitas	39
4.9	Distribusi Jawaban Responden.....	40
4.9.1	Atribut Akuntabilitas.....	40
4.9.2	Atribut Inovasi	41
4.9.3	Atribut Transparansi	42
4.9.4	Atribut Partisipatif.....	43
4.10	Pembahasan	44
4.10.1	Akuntabilitas	44
4.10.2	Inovasi	44
4.10.3	Transparansi	45
4.10.4	Partisipatif.....	46
V	KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	49
	DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	19
Tabel 4.1 Komposisi Tingkat Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4.2 Komposisi Tingkat Usia	24
Tabel 4.3 Komposisi Tingkat Pendidikan Terakhir	25
Tabel 4.4 Komposisi Tingkat Latar Belakang Pendidikan.....	26
Tabel 4.5 Komposisi Tingkat Pekerjaan	27
Tabel 4.6 Lembar Pernyataan.....	28
Tabel 4.7.1 Hasil Penilaian Akuntabilitas	31
Tabel 4.7.2 Hasil Penilaian Inovasi	32
Tabel 4.7.3 Penilaian Transparansi	34
Tabel 4.7.4 Hasil Penilaian Partisipatif.....	36
Tabel 4.8.1 Correlations	37
Tabel 4.9.1 Distribusi Jawaban Responden Untuk Atribut Akuntabilitas	40
Tabel 4.9.2 Distribusi Jawaban Responden Untuk Atribut Inovasi...	41
Tabel 4.9.3 Distribusi Jawaban Responden Untuk Atribut Transparansi	42
Tabel 4.9.4 Distribusi Jawaban Responden Untuk Atribut Pastisipatif.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbangda Kabupaten Banyuasin	10
Gambar 2.2 Website PEMDA Kabupaten Banyuasin	10
Gambar 2.3 Model Konseptual Webqual 4.0	11
Gambar 2.4 Kerangka Berfikir	12
Gambar 4.1 PEMDA Banyuasin	21
Gambar 4.2 Website PEMDA Banyuasin	22
Gambar 4.3 Website DPMPTSP Banyuasin	23



Daftar Lampiran

SK Pembimbing	1
Surat Izin Penelitian	2
Hasil Wawancara/Kuisisioner Yang Digunakan.....	3
Jurnal Seminar & Sertifikat Seminar	4
Lembar Perbaikan Tesis	5

