

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN
WEBSITE PEMERINTAHAN KABUPATEN GARUT
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

(Studi kasus : *Website* Pemerintah Kabupaten Garut)

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung

Oleh :

Reza Muhammad Akbar
NRP : 12.304.0224



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
APRIL 2017**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR ISTILAH	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SIMBOL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Tugas Akhir	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Pengukuran Kualitas	2-1
2.2 Kualitas Informasi	2-1
2.2.1 Kualitas	2-2
2.2.2 Informasi	2-2
2.3 Kualitas Layanan	2-2
2.3.1 Layanan	2-2
2.3.2 Karakteristik Layanan	2-2
2.4 Internet	2-3
2.5 Browser	2-3

2.6	Website.....	2-3
2.6.1	E-Government.....	2-3
2.6.2	Kiat-Kiat Menuju E-Government yang Unggul	2-4
2.7	Metode <i>Webqual</i> (<i>Website Quality</i>).....	2-4
2.8	Skala Likert.....	2-7
2.9	Populasi dan Sampel	2-7
2.10	Teknik Sampling.....	2-8
2.11	Kerangka Berpikir Pengujian.....	2-8
2.12	Analisis Data	2-9
2.12.1	Analisis Data Statistik deskriptif	2-9
2.12.2	Uji Validitas.....	2-10
2.12.3	Uji Reliabilitas	2-10
2.12.4	Uji Hipotesis	2-11
2.13	Variabel Penelitian.....	2-12
2.14	Kuesioner	2-12
2.15	Penelitian Terdahulu	2-12
BAB 3 SKEMA PENELITIAN		3-1
3.1	Rancangan Penelitian.....	3-1
3.2	Analisis.....	3-2
3.2.1	Peta Analisis	3-3
3.2.2	Analisis Masalah.....	3-4
3.2.3	Analisis Relevansi Solusi.....	3-6
3.2.4	Analisis Penggunaan Konsep.....	3-6
3.3	Tempat dan Objek Penelitian.....	3-7
3.3.1	Tempat Penelitian	3-7
3.3.2	Objek penelitian.....	3-8
3.4	Website Pemerintahan Kabupaten Garut	3-11
3.4.1	Struktur Menu Website Pemerintahan Kabupaten Garut.....	3-12
3.4.2	Fitur-Fitur Website Pemerintahan Kabupaten Garut	3-12
3.5	Kerangka Pemikiran Teoritis	3-13

BAB 4 PENGUMPULAN DATA.....	4-1
4.1 Populasi.....	4-1
4.2 Penentuan Ukuran Sampel.....	4-1
4.3 Rancangan Kuesioner	4-1
4.3.1 Skala Pengukuran	4-1
4.3.2 Item Pernyataan	4-2
4.4 Pengumpulan Data.....	4-3
4.5 Uji Validitas.....	4-3
4.6 Uji Reliabilitas	4-5
4.7 Statistik Deskriptif	4-5
4.7.1 Penyebaran Kuesioner	4-5
4.7.2 Frekuensi	4-6
4.7.3 Penyebaran Data.....	4-6
4.7.4 Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintahan Kabupaten Garut.....	4-10
4.8 Uji Hipotesis	4-10
4.9 Nilai Kualitas	4-12
4.10 Rekomendasi.....	4-12
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1 Kesimpulan	5-1
5.2 Saran	5-1
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN.....	xi

DAFTAR ISTILAH

Tabel i. Daftar Istilah

No.	Nama Istilah	Deskripsi
1.	<i>Website</i>	<i>Website</i> merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, <i>e-mail</i> , maupun pesan instan dimana para <i>surfer</i> internet dapat menjelajahi <i>World Wide Web</i> dengan menggunakan software browser untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan maupun untuk kepentingan bisnis.
2.	<i>Event</i>	Kejadian
3.	<i>Quality of information</i>	Kualitas informasi,
4.	<i>Relevancy</i>	Relevan.
5.	<i>Accuracy</i>	Akurasi.
6.	<i>Correctness</i>	Kebenaran/kesesuaian.
8.	<i>Security</i>	Keamanan.
9.	<i>Economy</i>	Ekonomi.
10.	<i>Effency</i>	Efisiensi.
11.	<i>Reliability</i>	Reliabilitas.
12.	<i>Up to date</i>	Terkini
13.	<i>Real time</i>	Secara langsung
14.	<i>E-Government</i>	Jenis <i>Website</i> Pemerintahan
19.	<i>Ouput</i>	Keluaran, hasil dari pengolahan data.
22.	<i>Homepage</i>	Halaman awal pada <i>website</i>
23.	<i>Browser</i>	Mesin pencari
25.	<i>World Wide Web</i>	Kepanjangan dari <i>www</i> .
27.	<i>Update</i>	Terbaru.
28.	<i>Mobile/smartphone.</i>	Media teknologi informasi.
29.	<i>Page speed</i>	Kecepatan halaman.
30.	<i>Content website</i>	Konten <i>website</i> .
31.	<i>User friendly</i>	Mudah digunakan.
32.	<i>Content</i>	Konten.
36.	<i>Webqual</i>	Salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas <i>website</i> berdasarkan persepsi pengguna.
38.	<i>Easy to use</i>	Miudah digunakan.
39.	<i>Interaction</i>	Interaksi.
40.	<i>Service interaction.</i>	Layanan interaksi.
41.	<i>Quality of website</i>	Kualitas <i>website</i> .
42.	<i>Quality of information</i>	Kualitas informasi.
43.	<i>Quality of service interaction</i>	Kualitas layanan interaksi.
44.	<i>Usability</i>	Kegunaan.
46.	<i>Product Moment Pearson</i>	Metode interkorelasi
47.	<i>Alpha Cronbach</i>	Salah satu ukuran realibilitas yang paling sering digunakan
48.	<i>Overall</i>	Keseluruhan
49.	<i>SPSS(Statistical Package for Social Science)</i>	Aplikasi penghitungan
50.	<i>Workflow</i>	Alur aktivitas

DAFTAR TABEL

Tabel i. Daftar Istilah	viii
Tabel ii. Simbol Workflow.....	xii
Tabel 2.1. Item Webqual 4.0.....	2-6
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	2-12
Tabel 3.1. Kerangka Tugas Akhir	3-1
Tabel 3.2. Peta Analisis.....	3-4
Tabel 3.3. Analisis Relevansi Solusi	3-6
Tabel 3.4. Hasil Analisis Alur Informasi dan Pelayanan Website Pemerintahan Kabupaten Garut....	3-9
Tabel 3.5. Hasil Analisis Alur Layanan Buku Tamu	3-10
Tabel 3.6 Analisis Pelaku.....	3-10
Tabel 3.7 Analisis Dokumen.....	3-11
Tabel 3.8 Analisis Pelaku.....	3-11
Tabel 3.9 Analisis Dokumen.....	3-11
Tabel 4.1 Item Kuesioner	4-2
Tabel 4.2. Pengumpulan Data	4-3
Tabel 4.3. Tabel Korelasi	4-3
Tabel 4.4. Uji Validitas	4-4
Tabel 4.5. Case Processing Summary	4-5
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas	4-5
Tabel 4.7. Frekuensi.....	4-6
Tabel 4.8. Kategori.....	4-6
Tabel 4.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Usability	4-6
Tabel 4.10. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Information Quality.....	4-7
Tabel 4.11. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Service Interaction Quality	4-8
Tabel 4.12. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Overall.....	4-9
Tabel 4.13. Penilaian Kualitas.....	4-10
Tabel 4.14. Hasil Uji R	4-10
Tabel 4.15. Uji T	4-11
Tabel 4.16. Uji F	4-11
Tabel C.1. Kuesioner Penelitian.....	C-1
Tabel D.1. Tabel Signifikan	D-1
Tabel E.1. Hasil Validitas	E-1
Tabel F.1. Hasil Kuesioner (1).....	F-1
Tabel F.2. Hasil Kuesioner (2).....	F-2
Tabel F.3. Hasil Kuesioner (3).....	F-3
Tabel F.4. Hasil Kuesioner (4).....	F-4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Metodologi Tugas Akhir.....	1-2
Gambar 2.1. Cluster Sampling	2-8
Gambar 2.2. Penyusunan Kerangka Berfikir Pengujian.....	2-9
Gambar 3.1. Peta Analisis	3-3
Gambar 3.2. Permasalahan Utama	3-4
Gambar 3.3. Akibat dari Permasalahan Utama	3-5
Gambar 3.4. Penyebab Level Pertama.....	3-5
Gambar 3.5. Pohon Masalah	3-6
Gambar 3.6. Struktur Organisasi	3-8
Gambar 3.7. Analisis Alur Informasi dan Pelayanan Website Pemerintahan Kabupaten Garut	3-9
Gambar 3.8. Alur Layanan Buku Tamu	3-10
Gambar 3.9. Struktur Menu.....	3-12
Gambar 3.10. Kerangka Pemikiran Teoritis	3-13
Gambar 4.1. Garis Kontinum Variabel Usability	4-7
Gambar 4.2. Garis Kontinum Variabel Information Quality.....	4-8
Gambar 4.3. Garis Kontinum Variabel Service Interaction Quality	4-9
Gambar 4.4. Garis Kontinum Variabel Overall.....	4-9
Gambar A.1. Hasil Wawancara (1)	A-1
Gambar A.2. Hasil Wawancara (2)	A-1
Gambar A.3. Hasil Wawancara (3)	A-2
Gambar B.1. Tampilan Website Pemerintahan Kabupaten Garut (1)	B-1
Gambar B.2. Tampilan Website Pemerintahan Kabupaten Garut (2)	B-2
Gambar B.3. Tampilan Website Pemerintahan Kabupaten Garut (3)	B-3
Gambar B.4. Tampilan Website Pemerintahan Kabupaten Garut (4)	B-3

DAFTAR LAMPIRAN


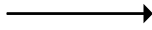



LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA	A-1
LAMPIRAN B TAMPILAN WEBSITE PEMERINTAHAN KABUPATEN GARUT	B-1
LAMPIRAN C LEMBAR KUESIONER	C-1
LAMPIRAN D TABEL SIGNIFIKAN	D-1
LAMPIRAN E HASIL VALIDITAS	E-1
LAMPIRAN F HASIL KUESIONER	F-1

DAFTAR SIMBOL

1. *Workflow*

Berikut dibawah ini merupakan tabel yang mendeskripsikan simbol-simbol yang digunakan dalam penggambaran *workflow*.

Tabel ii. Simbol *Workflow*

No.	Simbol	Keterangan
1.		Menjelaskan pelaku untuk masing-masing peran. Seperti Narasumber, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Petugas Khusus Berita atau Sekretaris Dinas, dan bidang Telematika dan Pengolahan Data Elektronik (TPDE)
2.		Menjelaskan sebuah alur aktivitas dalam prosedur.
3.		Menggambarkan tentang <i>website</i> pemerintahan Kabupaten Garut.
4.		Menjelaskan mengenai media elektronik yang beritanya digunakan untuk keperluan <i>website</i> Pemerintahan Kabupaten Garut.
5.		Menjelaskan mengenai dokumen dan data informasi dari narasumber setelah wawancara.