

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS LINGKUNGAN
HIDUP KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Proposal Tugas Akhir



Diajukan oleh :

Irmaida Sidauruk 8040190298

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
STIKOM DINAMIKA BANGSA**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Website Lingkungan Hidup Kota Jambi
Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode
Webqual 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Irmaida Sidauruk
- b. NIM : 8040190298
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat / Tgl. Lahir : Jambi / 28 Mei 2001
- e. Alamat : Jl. Marsda Abdurahman Saleh,
Kec Jambi Selatan, Kota Jambi
- f. No. Telepon : +62-821-8215-3585
- g. Email : irmazee28@gmail.com

1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet, sekarang ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Di internet, kita dapat menemukan segala macam jenis informasi yang dibutuhkan[1]. Dengan internet, informasi yang dibutuhkan sangat mudah dicari dan diproses dengan cepat pula. Oleh karena itu, banyak orang yang menggunakan internet, dari dewasa, remaja bahkan sampai anak-anak pun telah menggunakan internet[2]. Internet yang sangat cepat ini, dapat membantu berbagai perusahaan bahkan di bidang pemerintahan (*e-government*) sekalipun. Saat ini, banyak perusahaan yang menyajikan barang dagangannya lewat *website*.

Website adalah suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar, video, suara dan lain-lainnya yang ditampilkan dalam bentuk *hypertext* serta dapat diakses dalam perangkat lunak yang disebut *browser* [2]. *Website* menjadikan sebuah media informasi yang efisien karena *website* memberikan kemudahan untuk diakses, cepat, efisien, serta mudah digunakan. Informasi yang disajikan oleh sebuah *website* dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat, khususnya Lembaga pemerintah[3]. Salah satu Lembaga pemerintahan yang menggunakan *website* untuk menyampaikan seputar informasi dari lembaga tersebut adalah Dinas Lingkungan Hidup atau DLH.

Dinas Lingkungan Hidup (DLH) merupakan Lembaga Teknis Daerah yang merupakan salah satu pendukung Bupati yang bertugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik. DLH yang dulunya disebut Badan Lingkungan Hidup (BLH) kini telah berganti nama menjadi DLH yang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan. DLH dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah[4].

Website DLH yang beralamatkan di <https://dlh.jambikota.go.id/> ini, berisikan informasi mengenai Dinas Lingkungan Hidup kota Jambi mulai dari organisasi sampai dengan program dan kegiatan yang dilaksanakan serta informasi lain yang

terkait dengan kualitas lingkungan. Data yang ditampilkan seperti data kualitas udara dapat diakses *real time* dari alat pengukur kualitas udara AQMS, permohonan perizinan, pelaporan pengelolaan lingkungan oleh kegiatan usaha, dan permohonan uji sampel limbah Oleh laboratorium lingkungan[5]. Dari informasi dan fitur yang telah tersedia di website tersebut, masih banyak juga masyarakat yang mengatakan bahwa *website* DLH kurang menyediakan fitur yang dibutuhkan masyarakat. Salah satunya adalah fitur layanan peminjaman pemakaian tempat milik pemerintah, misalnya peminjaman pemakaian Taman Remaja Kota Baru Jambi milik pemerintah. Sehingga dapat mempengaruhi kualitas informasi dan pelayanan kepada penggunanya.

Kualitas suatu *website* dapat dianalisis menggunakan metode Webqual 4.0. Metode Webqual 4.0 adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pengukuran kualitas *website* yang dilakukan akan membantu pengelola *website* untuk menyesuaikan kualitas *website* sesuai dengan persepsi pengguna. Webqual 4.0 terdapat tiga variabel yaitu: kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*services interaction*). Ketiga variabel yang digunakan pada webqual 4.0 tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu *website*[6] .

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mencari solusi yang tepat. Penulis menuangkan dalam proposal yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE TIKI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu **“Bagaimana menganalisis kualitas *website* DLH Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0?”**

3. BATASAN MASALAH

Agar tidak terjadinya pembahasan yang diluar permasalahan dan topik penulisan ini, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Website* yang dianalisis adalah *website* DLH di Kota Jambi <https://dlh.jambikota.go.id/main/index>
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan tiga variabel yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*services interaction*).
3. Responden penelitian ini adalah pengguna *Website* DLH di Kota Jambi.
4. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui *google form*.
5. Tools yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu SmartPLS.
6. Analisis menggunakan metode SEM.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* DLH terhadap kepuasan pengguna
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*services interaction*) terhadap *website* DLH di Kota Jambi.

4.2 MANFAAT PENELITIAN

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Lembaga pemerintahan dan secara spesifik akan memahami pengaruh kualitas layanan, *website* terhadap kepuasan pengguna.

b. Bagi Dinas Lingkungan Hidup

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Lembaga pemerintahan DLH dalam menetapkan langkah-langkah kebijakan yang bermanfaat yang berhubungan dengan pengelolaan informasi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

5. LANDASAN TEORI

5.1 ANALISIS

Dalam melakukan analisis sebuah *website*, kita harus terlebih dahulu mengetahui apa pengertian dari analisis, fungsi serta tujuan tersebut.

Analisis adalah penjabaran dari sistem informasi yang utuh ke berbagai macam bagian komponennya dengan maksud agar kita dapat mengidentifikasi atau mengevaluasi berbagai macam masalah yang akan muncul pada sistem.

Menurut Wiradi, analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing[7].

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah segenap rangkaian, kegiatan, dan aktivitas untuk menelaah suatu keseluruhan menjadi komponen untuk mengetahui ciri masing-masing serta hubungan antar komponen untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

5.2 WEBSITE

Website adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman[8].

Menurut Abdullah Et al, website adalah sekumpulan halaman yang terdiri atas beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital, baik berupa

teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui alur koneksi internet[9].

Melalui pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa *Website* adalah kumpulan halaman-halaman yang berupa teks, suara, gambar, video, audio, animasi, dan lain-lainnya yang saling berhubungan dan disediakan melalui koneksi internet.

5.3 DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Dinas Lingkungan Hidup (DLH) merupakan Lembaga Teknis Daerah yang merupakan salah satu pendukung Bupati yang bertugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik. DLH yang dulunya disebut Badan Lingkungan Hidup (BLH) kini telah berganti nama menjadi DLH yang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan. DLH dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Adapun dasar hukum keberadaan DLH adalah PP no 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah[4].

5.4 SEM (*STURUCTURAL EQUATION MODELLING*)

Structural Equation Model (SEM) adalah teknik statistik multivariat yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dengan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antara indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar konstruk.

Structural Equation Model merupakan model simultan:

1. Dibentuk oleh lebih dari satu variabel dependent yang dijelaskan oleh satu atau beberapa variabel *independent*.

2. Variabel *dependent* pada saat yang sama dapat berperan sebagai variabel *independent* bagi hubungan berjenjang lainnya (variabel *intervening* atau variabel *moderating*).
3. Merupakan model sebab akibat dan model berjenjang (*causal* model dan *path* model/*path analysis*).
4. Merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi.

Teknik SEM sebagai sebuah perluasan atau kombinasi dari beberapa teknik multivariat, merupakan sebuah jawaban atas masalah di atas. SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan[10].

5.4.1 Keunggulan SEM

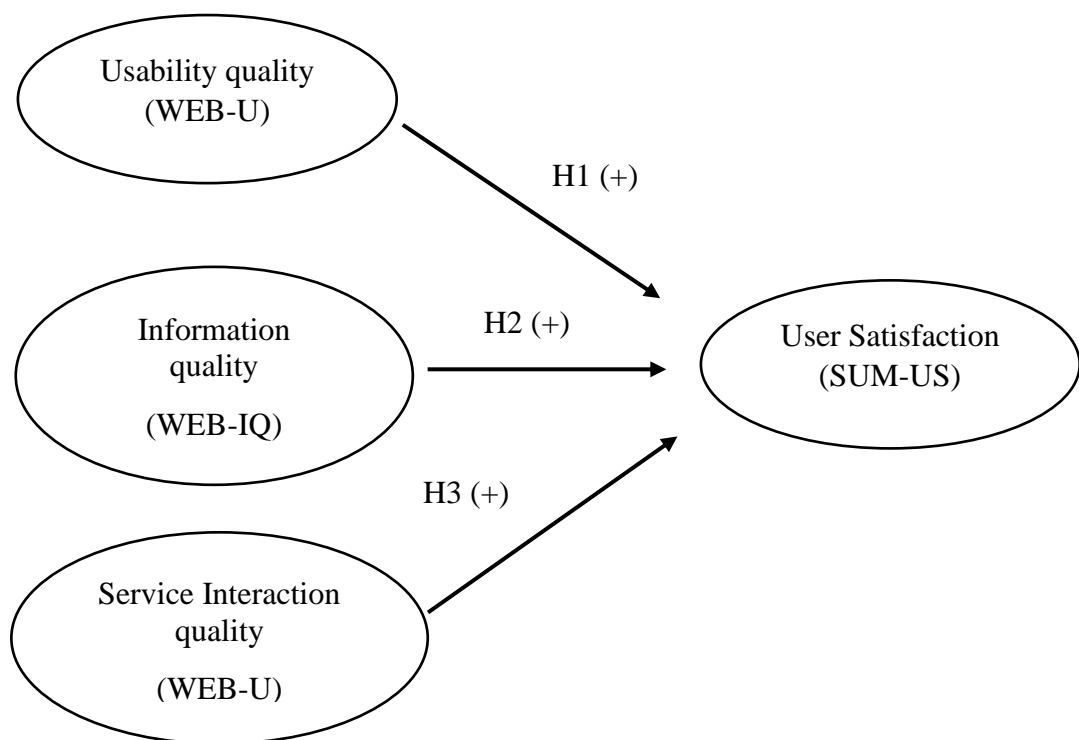
Keunggulan SEM dalam penelitian antara lain[10]:

1. Dapat menguji hubungan kausalitas, validitas, dan reliabilitas sekaligus.
2. Dapat digunakan untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.
3. Menguji beberapa variabel dependen sekaligus dengan beberapa variabel independen.
4. Dapat mengukur seberapa besar variabel indikator mempengaruhi variabel faktornya masing-masing.
5. Dapat mengukur variabel faktor yang tidak dapat diukur secara langsung melalui variabel indikatornya.

5.5 WEBQUAL

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual - yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada Webqual tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD)[11]. QFD merupakan proses terstruktur dan disiplin yang

menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa aspirasi pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk dan atau jasa serta implementasinya. Aplikasi QFD berawal dari menangkap "suara pelanggan", dengan kata lain menemukan kebutuhan kualitas sesuai keinginan pengguna. Kualitas ini kemudian diberikan kembali ke pelanggan dan membentuk dasar dari evaluasi kualitas produk atau layanan. Pengguna juga diminta untuk menilai masing-masing kualitas, yang dapat membantu pemahaman tentang kualitas apa yang dianggap oleh pengguna paling penting dalam situasi tertentu[12]. Webqual memiliki 4 dimensi webqual 4.0, yaitu: *Usability quality* (kualitas kegunaan), *Information quality* (kualitas informasi), *Service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), dan *User satisfaction* (kepuasan pengguna).



Gambar 1.5.5 Metode Webqual 4.0

Dari gambar diatas, dijelaskan bahwa ada 4 dimensi dalam webqual 4.0. dalam 4 dimensi tersebut, ada 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat yang

saling berhubungan satu sama lain. Keempat dimensi tersebut adalah sebagai berikut[12]:

1. *Usability quality* (kualitas kegunaan) meliputi, kemudahan untuk dipelajari dan dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan dalam menjelajahi *website*, menampilkan bentuk visual yang sesuai, dan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman baru yang memudahkan pelanggan.
2. *Information quality* (kualitas informasi) meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat lengkap, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
3. *Service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, dan mampu memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.
4. *User satisfaction* (kepuasan pengguna) adalah respon, sikap maupun perasaan para pengguna setelah memakai suatu produk (hasil) sistem informasi. Kepuasan pengguna sering diartikan sebagai perbandingan antara harapan (*expectation*), dengan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) oleh pengguna dari suatu produk.

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Alat dan Bahan Penelitian

1. Alat Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu yang digunakan penulis antara lain:

1. Perangkat Keras (Hardware)

- a) Laptop Asus
- b) Processor Intel(R) Core(TM) i5-10210U CPU @1.60GHz (8 CPUs), ~ 2.1GHz
- c) 4096MB RAM

2. Perangkat Lunak (Software)

- a) Google Chrome
- b) Microsoft Word 2010
- c) Sistem Operasi Windows 10
- d) Mendeley
- e) SmartPLS

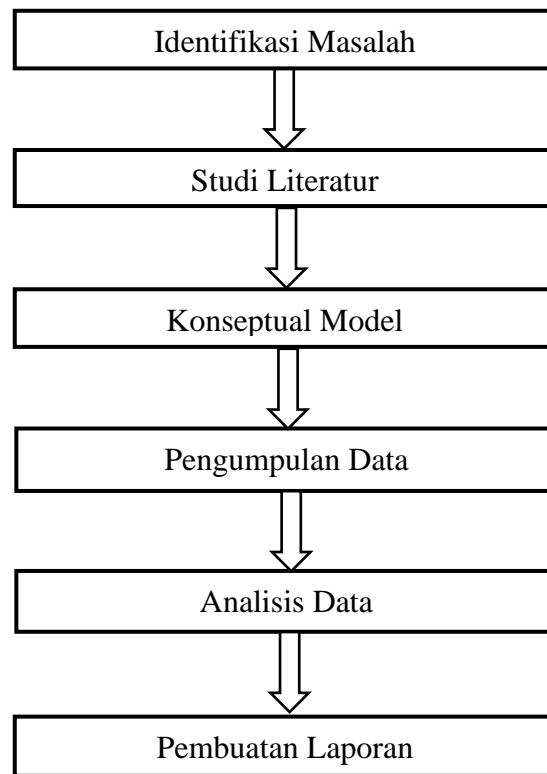
2. Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu:

1. Kertas A4.
2. Data dari responden yang menggunakan *website* Dinas Lingkungan Hidup.
3. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

6.2 Metodologi Penelitian

Adapun kerangka kerja yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1.6.2 Metode Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambar diatas, maka dapat diuraikan penjelasan dari tiap tahapan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Tahap Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah mengetahui problem atau persoalan, penyebab permasalahan, sekaligus mendapatkan solusi untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan yang ada. Tujuan identifikasi masalah yaitu agar kita maupun pembaca mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan teori yang diperoleh dari buku, jurnal maupun artikel di internet yang digunakan untuk menunjang proses keberhasilan penelitian dan mempunyai dasar teori keilmuan yang baik. *Output* yang dihasilkan dari proses ini berupa konsep, pengetahuan, serta teori-teori para ahli yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

3. Konseptual Model

Konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan bagaimana kualitas *website* Dinas Lingkungan Hidup terhadap pengguna menggunakan metode Webqual 4.0.

4. Teknik Pengumpulan Data

Selain instrumen yang baik, kualitas penelitian juga sangat ditentukan atau sangat tergantung oleh kualitas pengumpulan datanya. Jika kualitas instrumen terkait dengan tingkat validitas dan reliabilitasnya, maka kualitas pengumpulan data akan tergantung oleh bagaimana cara-cara yang digunakan dalam pengumpulan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai macam pengaturan, berbagai sumber, dan berbagai cara. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan kuesioner dengan menggunakan *Google Forms* dan disebarakan kepada pengguna *website* DLH.

5. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software *Smart PLS* yang dijalankan dengan media komputer.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Handriningsih, “Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada e- commerce blibli.com skripsi,” 2020.
- [2] G. Mandias, Y. Septiawan, M. J. Bojoh, and S. Utara, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso Methods Of Sla Tompaso,” vol. 7, no. 2, pp. 396–406, 2021.
- [3] A. M. R. M. R. Haryati, Firmansyah, “ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE SMK NEGERI 2 KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN,” 2021.
- [4] Patel, 済無*No Title No Title No Title*. 2019.
- [5] D. Jambi, “Website DLH kota Jambi.” .
- [6] S. Tinggi, M. Informatika, and D. A. N. Komputer, “Analisis User Satisfaction Terhadap Website Telkomsel Pada Telkomsel Regional,” 2018.
- [7] V. F. Dr. Vladimir, “済無*No Title No Title No Title*,” *Gastron. ecuatoriana y Tur. local.*, vol. 1, no. 69, pp. 5–24, 1967.
- [8] D. Diana and N. D. M. Veronika, “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [9] B. A. B. Ii and L. Teori, “Ii - 1,” pp. 1–19, 2020.
- [10] J. L. Carrasco, “Structural Equation Model,” *Encycl. Biopharm. Stat.*, vol. 8, no. 3, pp. 1300–1305, 2010, doi: 10.3109/9781439822463.209.
- [11] F. Luis and G. Moncayo, “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title,” pp. 10–33.

- [12] Rosidah;., "Kualitas Website," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2018.