

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Website merupakan kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi, teks, gambar, animasi suara atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (Bekti 2015:35). Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas suatu *web*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut (Budi, 2013).

Dinas Lingkungan Hidup merupakan Pemerintahan Kabupaten yang berada di Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin. Dinas Lingkungan Hidup merupakan salah satu pemerintahan di Kota Sekayu yang bergerak di bidang lingkungan yang telah menggunakan *website* sebagai media informasi komunikasi, informasi publik dan komunikasi publik melalui internet. *Website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin memiliki alamat link <http://dlhmuba.com/> dengan berbagai halaman yang terdiri dari Beranda Home, Visi Misi, Struktur, Galery, Pengumuman dan Kontak. Beranda yang merupakan menu utama, menu Home berisi tentang Dinas Lingkungan Hidup seperti latar belakang, landasan hukum, maksud dan tujuan. Menu Visi Misi yang berisi tentang visi misi Dinas

Lingkungan Hidup. Menu Struktur Organisasi yang berisi gambar struktur Dinas Lingkungan Hidup. Menu Gallery yang berisi foto-foto kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup. Menu pengumuman dimana disini berisi tentang berita atau informasi yang ada di Dinas Lingkungan Hidup. Dan menu kontak yang merupakan informasi kontak Dinas Lingkungan Hidup yang bisa dihubungi. Berdasarkan yang didapat oleh penulis setelah mengamati lebih lanjut bahwa untuk melakukan pengukuran suatu *website* dengan kepuasan pengguna yaitu kurang diperbarunya informasi dan berita yang ada di *website* tersebut, kurangnya informasi antara Dinas Lingkungan Hidup dan pihak-pihak terkait dengan kepentingan tertentu, adapun informasi-informasi yang diakses seperti informasi komunikasi dan belum dilakukannya pengukuran kepuasan pengguna terhadap *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

Menurut Peraturan Kominfo Tahun 2017, *Website* harus mempunyai isi minimal yaitu selang pandang, pemerintah daerah, geografi, peta wilayah, dan sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, buku tamu dan berita. Kenyataannya penerapan dalam pengembangan *website* pada Kabupaten Musi Banyuasin di Sumatera Selatan belum optimal. Dilihat dari segi ketersediaan informasi maupun pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah kepada pengguna masih ada yang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan Kominfo tahun 2017, seperti berita yang jarang diperbarui, belum ada fitur-fitur yang mendukung

untuk mempermudah kinerja karyawan/pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin dan untuk mengukur sebatas mana kepuasan pengguna website terhadap website yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

Menurut Dewi (2013), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Green-Pearson dalam Handayani (2014) merumuskan empat variable untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah *website*. Keempat variable tersebut diantaranya: Kemudahan (*Ease of use*), Personalisasi (*Customization*), Kecepatan akses pada *website* (*Download delay*), Penyajian Informasi (*Content*).

Untuk mengukur kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin, harus diketahui populasinya terlebih dahulu. Pada kasus ini populasi yang dipilih untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah Staff dan Karyawan Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin dengan menerapkan model *user satisfaction*. Model Green Pearson dengan menggunakan beberapa kriteria seperti *ease of use*, *customization*, *download delay and content*.

Keberadaan situs *website* pemerintah menjadi hal penting. Pemerintah perlu memperhatikan tampilan situs *website* pemerintah yang menggambarkan identitas sehingga mampu menarik perhatian pengguna. Pentingnya tampilan situs *website* untuk membangun citra yang positif dimata pengguna sehingga mendapatkan kepercayaan pengguna. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan pengukuran tentang kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup di Kabupaten Musi Banyuasin. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat judul **“Pengukuran User Satisfaction terhadap *Website* Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Musi Banyuasin”**.

1.2. Ruang Lingkup

Dalam laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini penulis membahas tentang bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin dengan menggunakan metode *user satisfaction*.

1. Metode pengukuran data menggunakan model kualitas user satisfaction Green-pearson dimana memiliki empat variable yaitu : Kemudahan (*Ease of use*), Personalisasi (*Customization*), Kecepatan akses pada *website* (*Download delay*), Penyajian Informasi (*Content*).
2. Populasi yang didapat adalah pihak luar instansi yaitu PT. Berkat Satria Permai, PT. Gerak Bangun Nusa Dan karyawan/staff di Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin yaitu dengan populasi sebanyak 90 orang dan menjadi sampel yaitu sebanyak 73 responden..
3. Teknik sampling yang yang digunakan itu random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dengan rumus Slovin $n=N/N(d)^2 +1$.
4. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner kepada pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup. Kuesioner yang diberikan berupa pernyataan-pernyataan sesuai dengan model kepuasan pengguna Green-pearson.
5. Skala pengukuran kuesioner menggunakan satuan skala likert dengan 4 (empat) pilihan jawaban yaitu sangat setuju dengan jumlah skor 4,

setuju dengan jumlah skor 3, tidak setuju dengan jumlah skor 2 dan sangat tidak setuju dengan jumlah skor 1.

6. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS.

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

1. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

1.3.2. Manfaat

Manfaat dari penelitian pengukuran kepuasan pengguna layanan *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin adalah

1. Memberikan rekomendasi mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.
2. Dengan adanya penulisan ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya dalam mengevaluasi pengukuran kualitas layanan *website* Dinas Lingkungan Hidup.

1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pemahaman dan wawasan mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup.

1.3.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL

Manfaat bagi perusahaan yang diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan suatu pemikiran dalam meningkatkan dasar perbaikan *website* Dinas Lingkungan Hidup.

1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik

Dapat dijadikan sebagai arsip atau dokumen yang akan bermanfaat untuk proses kegiatan perkuliahan nantinya.

1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

1.4.1. Tempat PKL

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Musi Banyuasin.

1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL

Terhitung mulai tanggal 17 September s/d 17 Oktober 2019

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini merujuk pada langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menurut Wulandari dan bahar (2012:218), wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan tanya jawab secara langsung kepada Bapak Ilham S.T selaku kepala Bidang Pengkajian Dampak dan Tata Lingkungan Musi Banyuasin.

- b. Menurut Yola dan Budianto (2013:137) kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.
- c. Menurut Lestari (2014:27), metode kepustakaan yaitu mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, dengan cara pengumpulan data dari bahan-bahan referensi, jurnal dan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.2.1. User Satisfaction

Menurut Dewi (2013), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Green-Pearson dalam Handayani (2014) merumuskan empat variable untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah *website*. Keempat variable tersebut diantaranya :

1. Kemudahan (*Ease of use*)

Struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*)

Terdiri dari materi yang menarik dan tampilan yang mudah serta familiar.

3. Kecepatan akses pada *website* (*Download delay*)

Kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

4. Penyajian Informasi (*Content*)

Jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata dan kualitas materi *website*.

2.2.2. Website

Menurut Rachman (2013), *website* adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi internet. *Website* diharapkan dapat menjadi alternatif untuk pengembangan sistem informasi dengan biaya rendah.

Menurut Fristanto (2014) *website* adalah lokasi di internet yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, *entertainment* atau transaksi.

Menurut Octafian, dkk (2017) *Website* adalah ruang informasi di dalam ruang internet yang menggunakan teknologi *hypertext*. Informasi dapat berupa teks, gambar, suara, animasi, dan data multimedia lainnya.

2.2.3. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Menurut Sugiyono (2015:173) sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (konten) dari suatu

instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen (kuisisioner) yang digunakan dalam suatu penelitian. Untuk mengetahui valid atau tidak dari instrument yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasikan setiap skor variable jawaban responden dengan total skor masing-masing variable, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan total skor masing-masing variable. (Putra, 2014:177).

2.2.4. Uji Reabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali dalam Marlindawati, 2016). Pengujian realibilitas dilakukan dengan menggunakan.

Untuk menguji reabilitas kuesioner digunakan rumus Alpha Cronbach (Sugiono,2015:365), karena rumus Alpha cronbach digunakan untuk mencari reabilitas instrument yang skornya bukan 0 dan 1, misalnya angket atau soal bukan uraian. Reabilitas suatu instrument menunjukkan tingkat kehandalan instrumen dalam mengungkap data yang bias dipercaya (Arikunto,2014=222).

2.2. Gambaran Umum Perusahaan

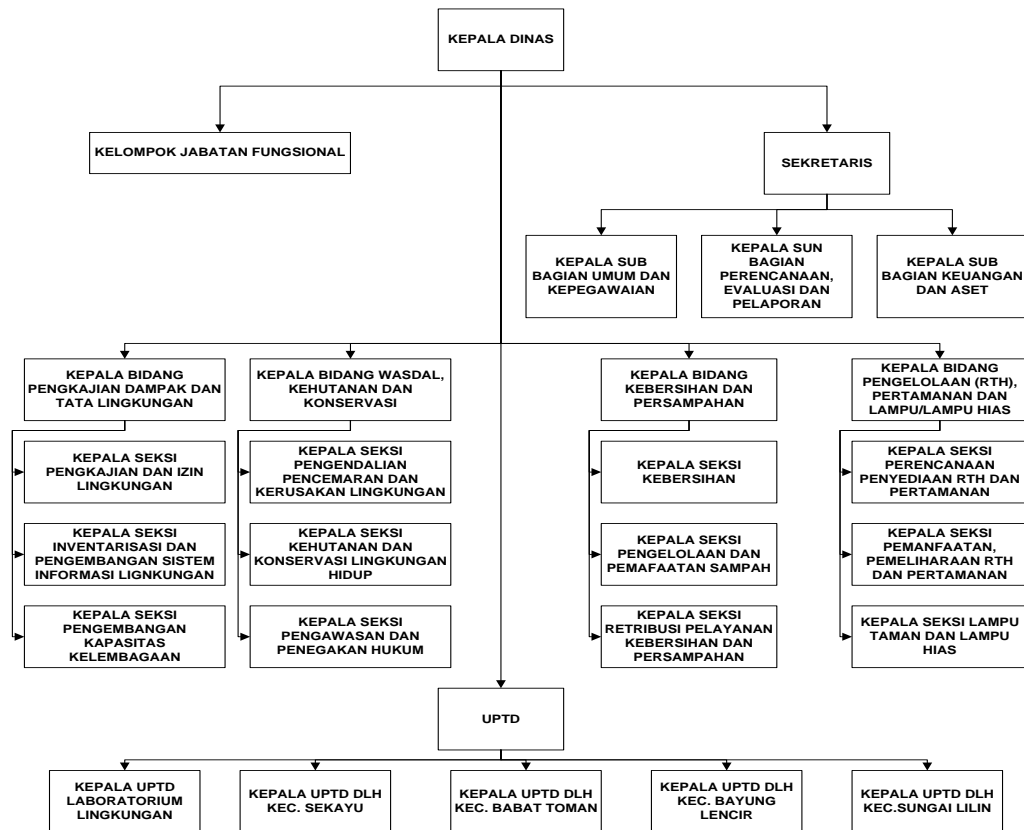
2.2.1. Sejarah Perusahaan

Kelembagaan di daerah yang menangani urusan lingkungan hidup pada awalnya adalah salah satu bagian di lingkungan Sekretariat Wilayah/Daerah berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Nomor =18 Tahun 1992 tentang susunan Organisasi dan tata kerja Sekretariat Wilayah/Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Pada tahun 2000, Bagian Lingkungan Hidup dilikuidasi karena terbentuknya Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Hidup Daerah (BAPELDALDA), akan tetapi badan ini tidak berumur panjang karena pada tahun 2002 mengalami degradasi kelembagaan menjadi kantor pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (PEDALDA), selanjutnya pada tahun 2005 PEDALDA bergabung dengan kantor Kebersihan dan Pertamanan menjadi Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan (DLHKP) yang kemudian pada tahun 2008 berubah menjadi Badan Lingkungan Hidup (BLH) berdasarkan peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 dan PERDA Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Lembaga Teknis Daerah.

Dalam perkembangannya yang terakhir, Badan Lingkungan Hidup berubah Menjadi Dinas Lingkungan Hidup yang merupakan salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi

Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah, yang mempunyai tugas pokok dan fungsi membantu Bupati Musi Banyuasin dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang tata lingkungan, bidang pengelolaan sampah dan limbah B3, bidang pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup, dan bidang penataan dan peningkatan kapasitas lingkungan hidup.

2.2.2. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Wewenang



Gambar 2.1 Struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup

2.2.3. Uraian Kegiatan

2.2.3.1. Kepala Dinas

Membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang lingkungan hidup serta tugas pembantuan yang diberikan kepala Daerah.

2.2.3.2. Kelompok Jabatan Fungsional

Membantu bidang sesuai dengan jabatan fungsional dan Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas

2.2.3.3. Sekretaris

1. Pelaksanaan penyusunan rencana program, pembinaan organisasi dan tata laksana;
2. Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, perencanaan, kerumah tanggaan, kearsipan dan barang milik daerah pada Dinas Lingkungan Hidup serta UPT;
3. Pengoordinasian dan pengumpulan data penyusunan rencana program dan anggaran;
4. Penyiapan bahan dalam rangka penyusunan anggaran dan pertanggung jawaban keuangan;

5. Penyusunan, pelaksanaan, pengorganisasiandan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP);
6. Pengoordinasian penyusunan peraturan perundang-undangan;
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas;

2.2.3.4. Sub bagian umum dan kepegawaian

1. Melaksanakan kegiatan surat menyurat, pengetikan dan penggandaan;
2. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kebutuhan barang unit dan rencana tahunan barang unit (RKBU dan RTBU);
3. Melaksanakan urusan pengadaan dan urusan rumah tangga yang berkenaan dengan penyediaan sarana alat kantor dan keperluan kantor;
4. Melaksanakan penataan administrasi pendistribusian sarana alat kantor dan keperluan alat kantor terhadap unsur-unsur organisasi unit;
5. Menyiapkan bahan dan melaksanakan inventarisasi, pemeliharaan, penghapusan barang/ aset unit;
6. Melaksanakan pelayanan administrasi, perjalanan dinas, akomodasi tamu, humas dan keprotokolan;

7. Melaksanakan penataan administrasi kepegawaian yang meliputi bazzeting, formasi, DUK, data pegawai, pengarsipan berkas pegawai dan rekapitulasi absensi pegawai;
8. Menghimpun bahan usulan mutasi kepegawaian, meliputi pengusulan, kepangkatan dalam jabatan, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pemindahan, pemberhentian dan pensiun;
9. Menyiapkan bahan laporan dan evaluasi pelaksanaan tugas; dan
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
11. Monitoring dan evaluasi pelaporan

2.2.3.5. Sub bagian keuangan dan aset

1. Menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan penyajian data;
2. Menghimpun, menyiapkan bahan dan menyusun program dan rencana kerja badan;
3. Menghimpun, menyiapkan bahan dan menyusun rencana strategis serta laporan akuntabilitas badan;
4. Menyusun rencana anggaran bulanan / triwulan badan;

5. Menghimpun, menyiapkan bahan dan menyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) sebagai bahan rapat koordinasi pembangunan (Rakorbang) dan penyusunan anggaran pendapatan belanja daerah dan anggaran belanja negara;
6. Menghimpun, menyiapkan bahan dan menyusun rencana anggaran tidak langsung badan;
7. Menyiapkan bahan dan mengelola administrasi pembayaran belanja badan;
8. Melakukan pengelolaan pembayaran gaji pegawai dan keperluan / kebutuhan kantor;
9. Menyiapkan bahan dan membuat pertanggung jawaban pelaksanaan anggaran;
10. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data keuangan sebagai bahan perhitungan anggaran;
11. Menyiapkan dan menyusun laporan keuangan dan memelihara pengarsipan administrasi keuangan;
12. Menyiapkan bahan dan evaluasi pelaksanaan tugas; dan
13. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
14. Monitoring dan evaluasi pelaporan

2.2.3.6. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

1. Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk teknis penyusunan rencana evaluasi, dokumentasi dan pelaporan pengembangan kinerja pada satuan kerja masing-masing;
2. Menghimpun dan menyiapkan bahan penyusunan pelaksanaan evaluasi kegiatan dinas;
3. Menghimpun dan menyiapkan bahan penyusunan pelaksanaan dokumentasi kegiatan dinas;
4. Menghimpun dan menyiapkan bahan penyusunan pelaksanaan pelaporan kegiatan dinas;
5. Menyiapkan bahan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas serta rekapitan hasil evaluasi kegiatan;
6. Melaksanakan pendokumentasian hasil laporan kegiatan badan;
7. Melaksanakan pendistribusian laporan kegiatan badan secara periodik;
8. Melaksanakan penyediaan dan pengelolaan data/informasi lingkungan hidup;
9. Memberikan pelayanan informasi data;
10. Melaksanakan publikasi informasi lingkungan hidup melalui *website* dan/atau media lainnya;
11. Menyiapkan bahan dan evaluasi pelaksanaan tugas;

12. Melaksanakan tugas pengelolaan perpustakaan dinas;
13. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
14. Monitoring dan evaluasi pelaporan

2.2.3.7. Bidang Pengkajian Dampak dan Tata Lingkungan

1. Inventarisasi data dan informasi sumberdaya alam;
2. Penyusunan dokumen RPPLH;
3. Koordinasi dan sinkronisasi pemuatan RPPLH dalam RPJP dan RPJM;
4. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan RPPLH;
5. Penentuan daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup;
6. Koordinasi penyusunan tata ruang yang berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup;
7. Penyusunan instrumen ekonom lingkungan hidup (PDB & PDRB hijau, mekanisme insentif disinsentif,pendanaan lingkungan hidup);
8. Sinkronisasi RLPLH Nasional Ekoregion;
9. Penyusunan NSDA dan LH;
10. Penyusunan Status Lingkungan Hidup Daerah;
11. Penyusunan Indeks Kualitas Lingkungan Hidup;
12. Sosialisasi kepada pemangku RPPLH;

13. Penyusunan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Provinsi;
14. Pengesahan Kajian Lingkungan Hidup Strategis;
15. Fasilitasi keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan KLHS;
16. Fasilitasi pembinaan penyelenggaraan KLHS ;
17. Pemantauan dan evaluasi KLHS;
18. Koordinasi penyusunan instrumen pencegahan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup (Amdal, UKL-UPL, izin lingkungan, Audit LH, Analisis resiko LH)
19. Penilaian terhadap dokumen lingkungan (AMDAL dan UKL/UPL);
20. Penyusunan tim kajian dokumen lingkungan hidup yang transparan (komisi penilai, tim pakar dan konsultan);
21. Pelaksanaan proses izin lingkungan;
22. Pelaksanaan perlindungan sumber daya alam;
23. Pelaksanaan pengawetan sumber daya alam;
24. Pelaksanaan pemanfaatan secara lestari sumber daya alam;
25. Pelaksanaan pencadangan sumber daya alam;
26. Pelaksanaan upaya mitigasi dan adaptasi perubahan iklim;

27. Pelaksanaan inventarisasi GRK dan penyusunan profil emisi GRK;
28. Perencanaan konservasi keanekaragaman hayati;
29. Penetapan kebijakan dan pelaksanaan konservasi, pemanfaatan berkelanjutan, dan pengendalian kerusakan keanekaragaman hayati;
30. Pemantauan dan pengawasan pelaksanaan konservasi keanekaragaman hayati;
31. Penyelesaian konflik dalam pemanfaatan keanekaragaman hayati; dan
32. Pengembangan sistem informasi dan pengelolaan database keanekaragaman hayati.
33. Pelaksanaan evaluasi RKL-RPL
34. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.
35. Monitoring dan evaluasi pelaporan

2.2.3.8. Bidang Wasdal, Kehutanan dan Konservasi

1. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan RPPLH;
2. Koordinasi dan sinkronisasi pemuatan RPPLH dalam RPJP dan RPJM;
3. Koordinasi penyusunan instrumen pencegahan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup

(Amdal, UKL-UPL, izin lingkungan, Audit LH, Analisis resiko LH)

4. Indeks Kualitas Lingkungan Hidup;
5. Pemantauan dan pengawasan pelaksanaan konservasi keanekaragaman hayati;
6. Penetapan kebijakan dan pelaksanaan konservasi, pemanfaatan berkelanjutan, dan pengendalian kerusakan keanekaragaman hayati;
7. Pelaksanaan perlindungan sumber daya alam;
8. Pelaksanaan upaya mitigasi dan adaptasi perubahan iklim;
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya
10. Monitoring dan evaluasi.

2.2.3.9. Bidang Kebersihan dan Persampahan

1. Penyusunan informasi pengelolaan sampah tingkat kabupaten/kota;
2. Penetapan target pengurangan sampah dan prioritas jenis sampah untuk setiap kurun waktu tertentu;
3. Perumusan kebijakan pengurangan sampah;

4. Pembinaan pembatasan timbunan sampah kepada produsen/industry;
5. Pembinaan penggunaan bahan baku produksi dan kemasan yang mampu diurai oleh proses alam;
6. Pembinaan pendaur ulangan sampah;
7. Penyediaan fasilitas pendaur ulangan sampah;
8. Pembinaan pemanfaatan kembali sampah dari produk dan kemasan produk;
9. Perumusan kebijakan penanganan sampah di kabupaten/kota;
10. Koordinasi pemilahan, pengumpulan, pengangkutan dan pemrosesan akhir sampah;
11. Penyediaan sarpras penanganan sampah;
12. Pemungutan retribusi atas jasa layanan pengelolaan sampah;
13. Penetapan lokasi tempat TPS, TPST dan TPA sampah;
14. Pengawasan terhadap tempat pemrosesan akhir dengan sistem pembuangan open dumping;
15. Penyusunan dan pelaksanaan sistem tanggap darurat pengelolaan sampah;
16. Pemberian kompensasi dampak negatif kegiatan pemrosesan akhir sampah;

17. Pelaksanaan kerjasama dengan kabupaten/kota lain dan kemitraan dengan badan usaha pengelola sampah dalam menyelenggarakan pengelolaan sampah;
18. Pengembangan investasi dalam usaha pengelolaan sampah;
19. Penyusunan kebijakan perizinan pengolahan sampah, pengangkutan sampah dan pemrosesan akhir sampah yang diselenggarakan oleh swasta;
20. Pelaksanaan perizinan pengolahan sampah, pengangkutan sampah dan pemrosesan akhir sampah yang diselenggarakan oleh swasta;
21. Perumusan kebijakan pembinaan dan pengawasan kinerja pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh pihak lain (badan usaha);
22. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan kinerja pengelolaan sampah yang dilaksanakan oleh pihak lain (badan usaha);
23. Perumusan penyusunan kebijakan perizinan penyimpanan sementara limbah B3 (pengajuan, perpanjangan, perubahan dan pencabutan) dalam satu daerah Kabupaten/Kota;

24. Pelaksanaan perizinan penyimpanan sementara limbah B3 dalam satu daerah Kabupaten/Kota;
25. Pelaksanaan pemantauan dan pengawasan penyimpanan sementara limbah B3 dalam satu daerah Kabupaten/Kota;
26. Penyusunan kebijakan perizinan pengumpulan dan pengangkutan limbah B3 (pengajuan, perpanjangan, perubahan dan pencabutan) dalam satu daerah Kabupaten/Kota;
27. Pelaksanaan perizinan bagi pengumpul limbah B3;
28. Pelaksanaan perizinan pengangkutan Limbah B3 menggunakan alat angkut roda 3 (tiga) dilakukan dalam satu daerah Kabupaten/Kota;
29. Pelaksanaan perizinan Penimbunan Limbah B3 dilakukan dalam satu daerah Kabupaten/Kota;
30. Pelaksanaan perizinan penguburan limbah B3 medis; dan
31. Pemantauan dan pengawasan terhadap pengolahan, pemanfaatan, pengangkutan dan penimbunan limbah B3.
32. Evaluasi pelaporan pengelolaan sampah dan limbah (cair dan B3)

33. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas;
34. Monitoring dan evaluasi pelaporan

2.2.3.10. Bidang Pengelolaan, Pertamanan dan Lampu/Lampu Hias

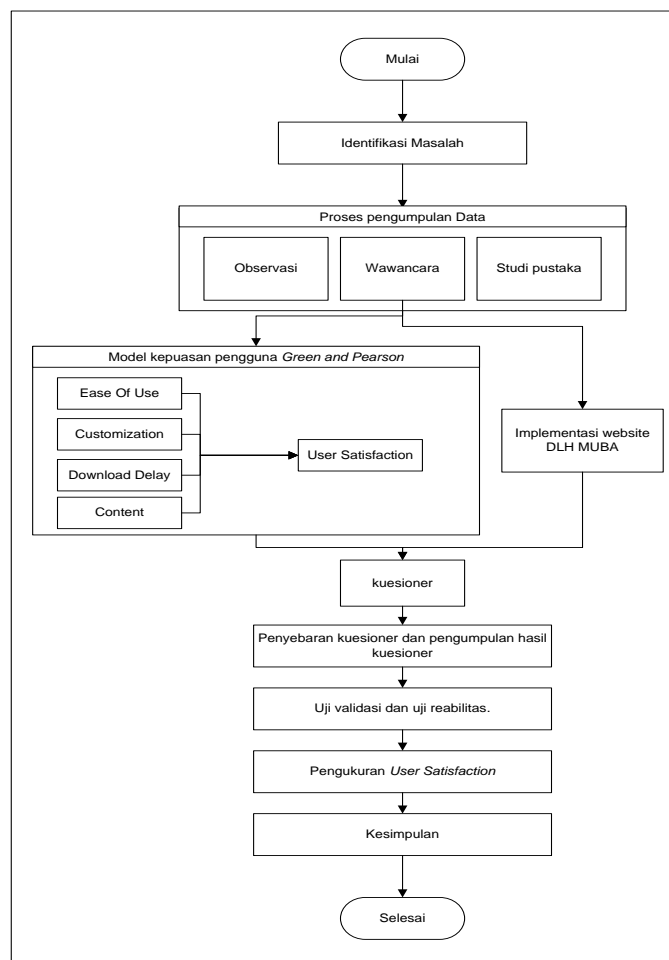
1. Penyusunan informasi pengelolaan sampah
2. Penetapan target pengurangan sampah dan prioritas jenis sampah untuk setiap kurun waktu tertentu
3. Perumusan kebijakan pengurangan sampah
4. Pembinaan penggunaan bahan baku produksi dan kemasan yang mampu diurai oleh proses alam
5. Pembinaan dan pemanfaatan kembali sampah dari produk dan kemasan produk seperti lampu hias, wadah tisu, kembang dll.
6. Pengembangan investasi dalam usaha pengelolaan sampah
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas
8. Monitoring dan evaluasi.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengamatan

3.2.1. Alur Penelitian



Gambar 3.1. Alur Penelitian

Dalam penelitian ini langkah yang dilakukan oleh penulis yaitu:

1. Pada penelitian ini identifikasi masalah terhadap *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin yang dilakukan penulis berupa observasi, wawancara dan studi pustaka. Dalam

melakukan observasi, penulis menemukan bahwa masih terdapat belum diperbaruinya berita atau informasi. Kemudian penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ilham S.T selaku Kepala Bidang Pengkajian Dampak dan Tata Lingkungan untuk mendapatkan informasi tentang *website* yang ada. Selanjutnya penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah, laporan penelitian dan buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

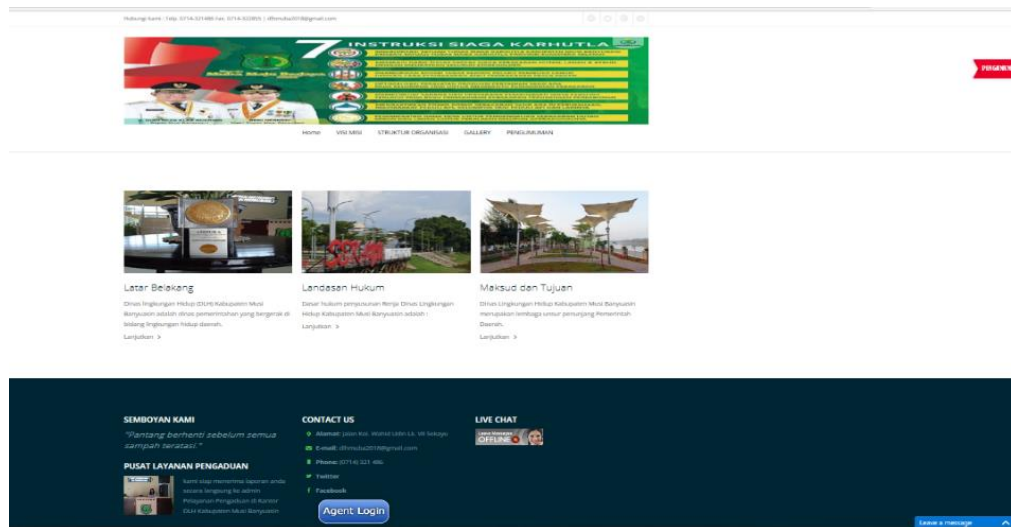
2. Melakukan uji validasi dan uji reabilitas akan didapatkan dari hasil pengukuran dari masing-masing variabel *user satisfaction*.
3. Pengujian *user satisfaction* menggunakan kuesioner yang indikator pertanyaannya berdasarkan variabel-variabel *user satisfaction*.

3.2.2. Website Dinas Lingkungan Hidup

3.1.2.1. Home

Menu Home merupakan halaman pertama pada *website* Dinas Lingkungan Hidup yang memuat latar belakang, landasan hukum, maksud dan tujuan. Tampilan halaman tersebut dapat dilihat pada gambar

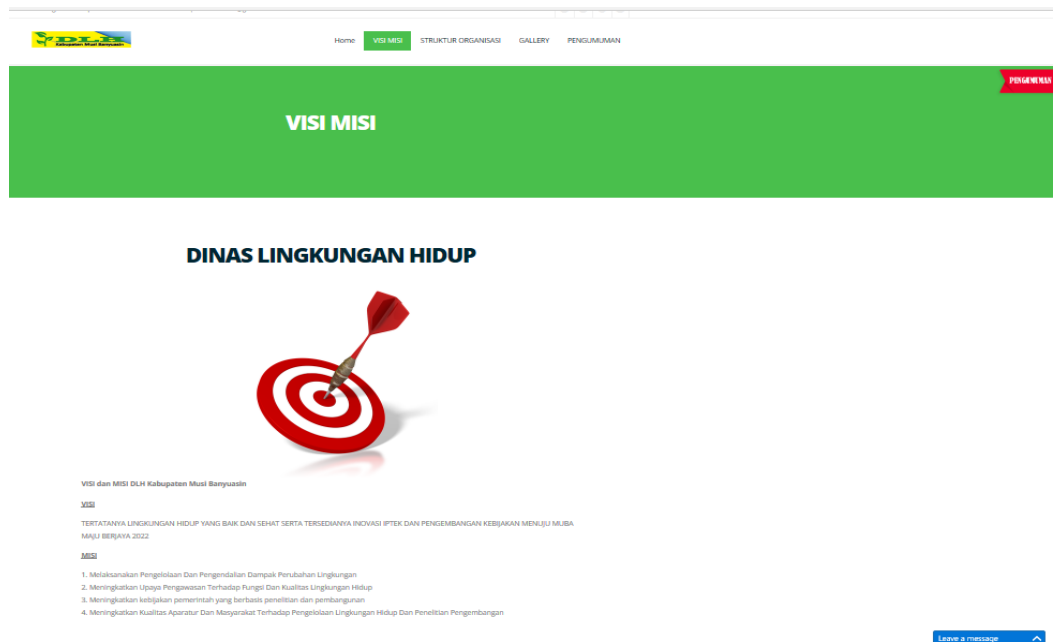
3.1



Gambar 3.1 Tampilan Home

3.1.2.2. Visi Misi

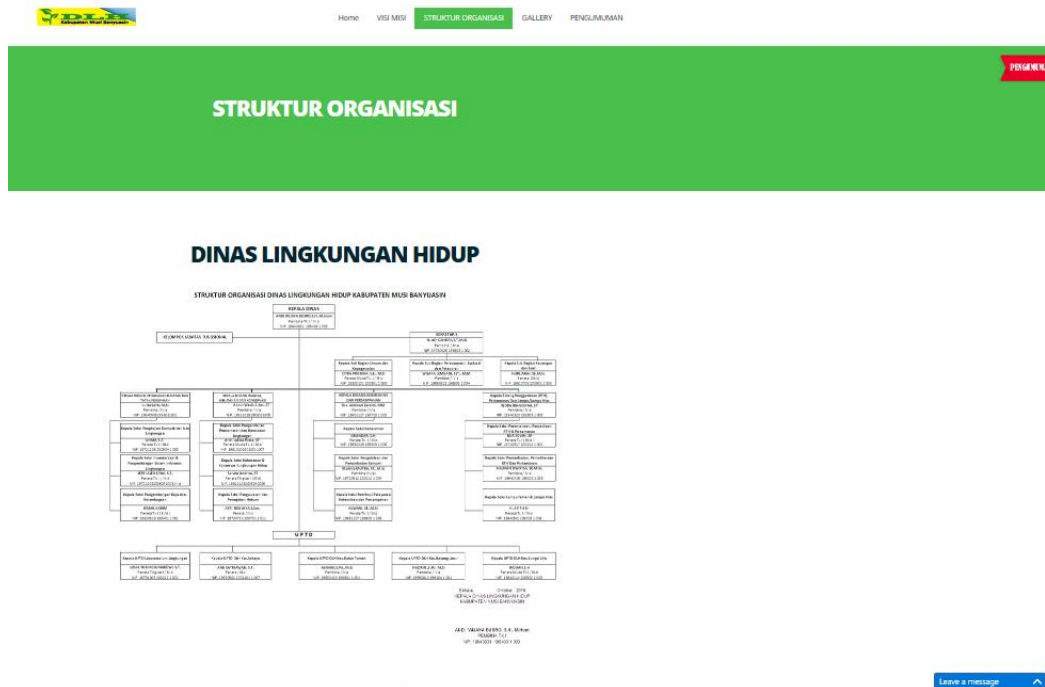
Menu ini merupakan penjelasan singkat mengenai Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuwasin. Halaman ini tentang Visi dan Misi ini dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Tampilan Visi Misi

3.1.2.3. Struktur Organisasi

Menu ini memuat Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuwasin. Tampilan ini dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3.3 Tampilan Struktur Organisasi

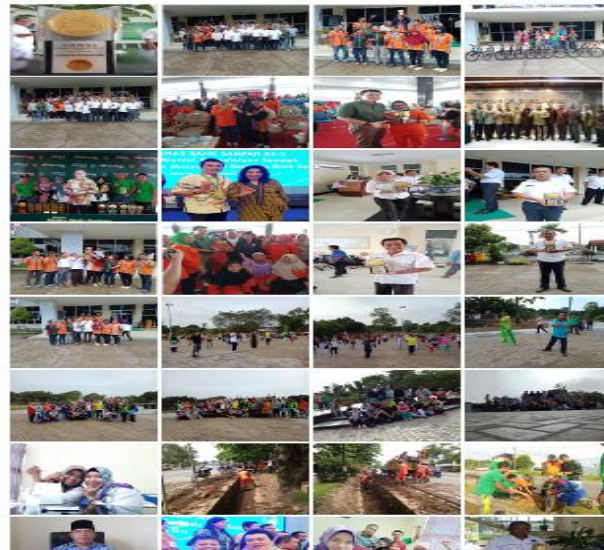
3.1.2.4. Galerry

Menu ini menampilkan gambar-gambar kegiatan yang diterbitkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin. Tampilan halaman ini dapat dilihat pada gambar 3.4.

GALLERY

Dokumentasi kegiatan, kenangan dan kebersamaan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Musi Banyuasin

Pantang Berhenti Sebelum Semua Sampah Teratasi



Gambar 3.4 Tampilan Galeri

3.1.2.5. Pengumuman

Halaman ini menampilkan pengumuman atau informasi yang diterbitkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 3.5.



Gambar 3.5 Tampilan Pengumuman

3.1.3. Kuesioner

Menurut Husein dalam Syaifullah dan Soemantri (2016:21), kuesioner adalah suatu cara dalam pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti membuat sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin yang akan dibagikan dan diisi oleh responden yang menggunakan *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

Dibawah ini bentuk table kuesioner yang akan disebarakan.

Table 3.1. Tabel Kuesioner

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1. EASE OF USE					
1.1	Pengguna mudah untuk mengakses <i>web</i> .				

1.2	Pengguna cukup sering mengakses <i>web</i> .				
1.3	Pengguna mudah mengakses menu & link dalam <i>web</i> .				
1.4	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang di butuhkan dalam <i>web</i> .				
1.5	Tampilan <i>web</i> ini dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun komputer/ <i>personal computer</i> .				
2. CUSTOMIZATION					
2.1	Teknik pewarnaan dalam <i>web</i> ini cukup menarik dan tidak membosankan.				
2.2	Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam <i>web</i> mudah dikenali.				
2.3	Teks yang ditampilkan dalam <i>web</i> ini mudah dibaca dengan jelas.				
3. DOWNLOAD DELAY					
3.1	Informasi yang dibutuhkan dari <i>web</i> ini mudah untuk didownload.				

3.2	Pengguna tidak membutuhkan waktu lama saat mengunduh informasi yang ada pada <i>web</i> .				
3.3	Setiap halaman dalam <i>web</i> ini ditampilkan dengan cepat setelah mengklik <i>link</i> yang ada.				
3.4	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam <i>web</i> .				
3.5	Secara keseluruhan komponen <i>web</i> ini tidak mengalami error.				
4. CONTENT					
4.1	Informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini sesuai dengan kebutuhan pengguna.				
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini cukup menarik.				
4.3	Gambar yang ditampilkan dalam <i>web</i> ini dapat dilihat dengan jelas.				
4.4	Informasi yang disajikan <i>uptodate</i>				

3.2. Evaluasi Dan Pembahasan

3.2.1. Menentukan Sampel

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin, harus diketahui populasinya terlebih dahulu. Populasi pada *website* tersebut pengunjung *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin yang terdiri dari pegawai/staff karyawan, PT Gerak bangun nusa, PT Berkas Satria Permai dan perusahaan yang berkepentingan dengan instansi tersebut. Populasi yang dipilih yaitu 90 orang, dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan didapat sampel sejumlah 73 orang yang dipilih melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah karyawan / staff Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

Dilihat pada table 3.2 Daftar Nama Karyawan/staff Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin

No.	Nama	Jabatan
1.	Andi Wijaya Busro, S.H.,M.Hum	Kepala dinas
2.	H. Adi Candra, S.T.,M.Si	Sekretaris

3.	Wilara Lembadi SST.,M.M	Kasubbag perencanaan evaluasi dan pelaporan Pembina
4.	Devi Yulianti, S.H.,M.Si	Kasubbag umum dan kepegawaian
5.	Nurlimah, S.E.,M.Si	Kasubbag keuangan dan aset
6.	Ilham, S.T	Kepala bidang pengkajian dampak dan tata lingkungan
7.	Jetendra S.T	Kasi pengkajian dampak dan izin lingkungan
8.	Jetri Alex Sinai, S.T	Kasi pengembangan inventaris dan SIL
9.	AAN Satriawan, S.T	Kasi pengembangan kapasitas kelembagaan
10.	Feri Irawan, S.T	Kabid wasdal, kehutanan dan konservasi
11.	Arlin Lukisa Putra, S.T	Kasi pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan
12.	Sri Fatwa, S.T	Kasi kehutanan dan konservasi LH
13.	Asri Eksi Jaya, S.Sos	Kasi pengawasan dan

		penegakan hukum lingkungan
14.	Edi Heryanto, S.H	Kepala bidang kebersihan dan persampahan
15.	Irlan Saputra, S.T.,M.Si	Kepala seksi tempat pengolahan akhir
16.	Iskandar S.H	Kasi kebersihan, pengelolaan dan pemanfaatan sampah
17.	Alwani, S.E.,M.Si	Kasi retribusi pelayanan kebersihan dan persampahan
18.	Indra Irhansyah, S.T	Kabid pengelolaan ruang terbuka hijau(RTH), pertamanan dan lampu
19.	Halman Dwirisa	Kasih pemanfaatan, pemeliharaan RTH dan pertamanan
20.	Arfan	Kasi lampu taman dan lampu hias
21.	Nur Soleh	Kasi perencanaan, penyediaan RTH dan pertamanan
22.	Lusia Yubi Kesumadewi	Kepala UPTD laboratorium lingkungan
23.	Ropiah	Kasubbag TU UPT laboratorium lingkungan

Staff sub. Bagian Perencanaan evaluasi dan pelaporan secretariat	
1.	Ikhsan Utama
2.	Meil Yantika
3.	Nirwan Gautama
Staff sub. Bagian Keuangan dan Asset sekretariat	
1.	Susi Ary Astuti
2.	Linawati
3.	Marlia Nopyana
Staff sub. Pengembangan kapasitas kelembagaan	
1.	Linda Evi Yanti
Staff seksi Pengkajian dampak dan izin lingkungan bid. PDDL	
1.	Maryanti
2.	Pebriani
Staff seksi kehutanan dan konservasi lingkungan hidup bid.	
WASDAL	

1.	Nova Risanti
2.	Wiwin Trisnawati
Staff seksi pencemaran dan kerusakan lingkungan bid. WASDAL	
1.	Abdurrahman
Staff bidang wasdal, kehutanan dan konservasi bid.WASDAL	
1.	Sri Mulyani
Staff seksi tempat pegeloaan akhir	
1.	Sutarmanto
2.	Suandi
3.	Suhaimi
Staff seksi kebersihan, pengelolaan dan pemanfaatan sampah	
1.	Siti Maryam
Staff sub, bagian umum dan kepegawaian secretariat DLH	
1.	Winarti
Staff kebersihan, pengelolaan dan pemanfaatan sampah	
1.	Kartini Rosyadi

2.	Rosdianah
3.	Maimunah
4.	Zaleha
5.	Ely Heryati
6.	Nurbaya
7.	Minarni
8.	Susianti
9.	Siti Hawa
Staff retribusi pelayanan kebersihan dan persampahan	
1.	Suherman
2.	Lenny Kusrini
Staff seksi perencanaan penyediaan dan pertamanan bid. RTH	
1.	Supriadi
2.	Darmawangsa
3.	Yudi Indra Wijaya
Staff pemanfaatan dan pemeliharaan dan pertamanan bid. RTH	

1.	Susilawati
2.	Muhammad daud
Tenaga Kerja Sukarela (TKS)	
1.	Okky Oktaviani
2.	Asrul Sani
3.	Suparno
4.	Vemi Handayani
5.	Rumaini
6.	Zuli Herman
7.	Yulita Oktaviani
8.	Andry Faska
9.	Tiara Lorenza
10.	Sandi Rahmadian putra wijaya
11.	Tria ningsih
12.	Widyah septa ningsih
13.	M. Riki saputra

14.	Rian agung pratama
15.	Muhammad yudi pratama
16.	Jeri effendi
17.	Serlis arta
18.	Rizki Amelia
19.	Desi putri utami
20.	Evi kurnia astute
21.	Isti dwi anggraini
22.	Renawari
23.	Arif
24.	Lukman
25.	Yusmin
26.	Slamet riyadi
27.	Umi kalsum
28.	Nasihin
29.	Umiyani

30.	Rosalinda
31.	Sri sulasmi
32.	Muhammad hendri
33.	Muhammad ilham saputra

3.2.2. Metode Sampling

Menurut Sugiyono (2006:18) teknik *Sampling* adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan .

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah teknik *non probability sampling* . menurut sugiyono (2016:82) definisi non probability sampling adalah “teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”.

Teknik non probability sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling* . menurut sugiyono (2001:57) pengertian *random sampling* adalah sebagai berikut: “random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi”.

Adapun kriteria yang dijadikan sebagai responden penelitian yaitu karyawan/staff Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin. Kemudian metode yang digunakan dalam menentukan sampel dalam kuesioner menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N/N(d)^2+1$$

keterangan :

n = sampel

N = populasi

d = nilai presisi 95% atau sig. = 0.05

Dalam menentukan yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 90 responden, angka ini diperoleh dari data buku absen perhari yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin. Kemudian tingkat kesalahan yang digunakan penulis adalah 5%.

Diketahui:

$$N=90$$

$$d^2 = 5\% = 0.05$$

$$n = 90/90(0.05)^2+1=73,46=73 \text{ (dibulatkan).}$$

Dari perhitungan tersebut, disimpulkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 73 responden.

3.2.3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam kuesioner ini memberikan pernyataan-pernyataan sebanyak 17 pernyataan data yang digunakan penulis yaitu *user satisfaction*, pernyataan tersebut dikategorikan berdasarkan 4 variabel yang berbeda, diantaranya kemudahan penggunaan, kemudahan kustomisasi, penundaan unduhan, serta konten.

Alat ukur penulis yang digunakan dalam *user satisfaction* adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2014:93) bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Kriteria pemberian skor untuk alternatif jawaban untuk setiap item sebagai berikut :

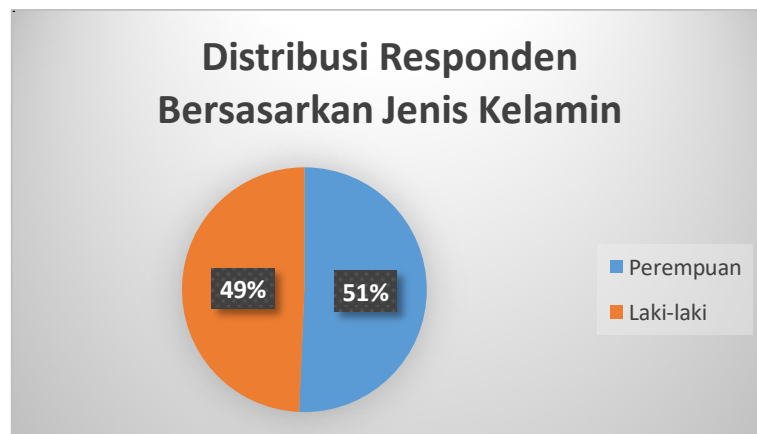
1. Skor 4 untuk jawaban sangat setuju
2. Skor 3 untuk jawaban setuju,
3. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju.
4. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

Peneliti menggunakan *skala likert* dengan empat alternatif jawaban dan kemudian masing-masing jawaban dari setiap pertanyaan diberi nilai sebagai berikut= Jika jawaban responden

sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban Setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban tidak setuju (TS) memperoleh skor 2, jawaban sangattidak setuju (STS) memperoleh skor 1.

3.2.4. Karakteristik Responden

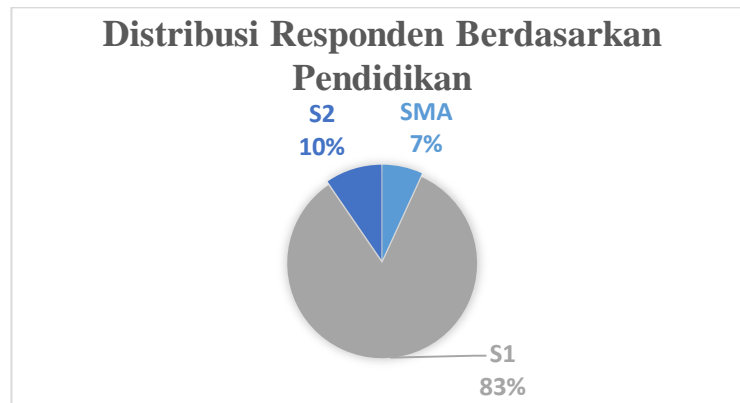
Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna atau karyawan dan staff Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin, data respon di kelompokkan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan status. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.6.



Gambar 3.6. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3.6. Menjelaskan tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari gambar tersebut, bahwa 49% jenis kelamin laki-laki dan 51% jenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar respondes tersebut berjenis kelamin perempuan. Hal ini terjadi saat penyebaran kuesioner itu

terjadi pada pengguna *website* berjenis kelamin perempuan. Distribusi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 3.7.

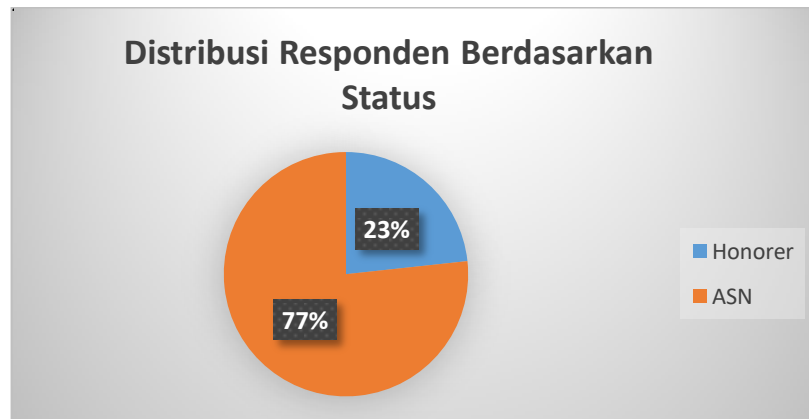


Gambar 3.7. Distribusi Berdasarkan Pendidikan

Gambar 3.7. menjelaskan tentang responden berdasarkan pendidikan. Dari gambar tersebut, bahwa sebanyak 10% yaitu lulusan S2, 83% yaitu lulusan S1 dan 7% yaitu lulusan SMA. Hal ini mengindikasikan bahwa pendidikan terakhir sebagian besar responden yaitu lulusan S1.

Peneliti berasumsi bahwa pendidikan yang ada pada pengguna *website* tersebut mayoritas berpendidikan S1, hal ini dikarenakan lebih banyak karyawan yang berpendidikan S1.

Distribusi responden berdasarkan jabatan atau status karyawan/staff dapat dilihat pada gambar 3.8



Gambar 3.8 Distribusi Responden Berdasarkan Status

Gambar 3.8 menjelaskan tentang Distribusi responden berdasarkan status karyawan/staff. Dari gambar tersebut, bahwa sebanyak 77% yaitu ASN (Aparatur Sipil Negara) dan 23% yaitu Honorer atau TKS (Tenaga Kerja Sukarela).

Peneliti berasumsi bahwa status karyawan/staff yang ada pada pengguna *website* tersebut berstatus ASN (Aparatur Sipil Negara) hal ini dikarenakan lebih banyak staff/karyawan di Dinas Lingkungan Hidup tersebut dan lebih dibutuhkan dalam perkembangan Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

3.2.5. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (konten) dari suatu instrument dengan suatu tujuan untuk mengukur ketepatan instrument (kuesioner) yang digunakan dalam penelitian.

Menurut Sugiono dalam Abbas (2013:3), indikator yang valid berarti instrument tersebut dapat mengukur apa yang harus diukur. Instrument yang valid alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Untuk mencari r hitung terlebih dahulu ketahui df dan r table. Diketahui df adalah jumlah responden yaitu 73 responden. $Df = 73 - 2 = 71$. Untuk $t_{0.05}$ yaitu $IDF.T(0.95, df)$ dengan hasil 1.67. R hitung didapat dari $t_{0.05} / \sqrt{df + t_{0.05}^2}$. Jika r hitung diatas 0.194 maka alat ukur dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung dibawah 0.194 maka dinyatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 uji validitas *Ease of use*

Item-Total Statistics						
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
E1.1	12.96	4.012	.620	.418	.812	
E1.2	12.92	3.993	.623	.409	.811	
E1.3	12.79	3.721	.761	.588	.771	
E1.4	12.67	3.946	.598	.411	.820	
E1.5	12.82	4.343	.623	.391	.813	

Berdasarkan pada tabel 3.3 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih besar dari nilai 0.194 artinya semua item kuesioner untuk variabel *ease of use* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.4 uji validitas *customization*

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C2.1	6.41	.773	.331	.110	.354
C2.2	6.36	.677	.315	.101	.386
C2.3	6.38	.823	.285	.082	.430

Berdasarkan pada tabel 3.4 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih besar dari nilai 0.194 artinya semua item kuesioner untuk variabel *customization* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.5 uji validitas *Download delay*

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D3.1	12.19	1.740	.367	.310	.226
D3.2	12.30	2.186	.308	.276	.312
D3.3	12.22	1.896	.553	.342	.151
D3.4	12.25	2.327	.199	.107	.378

Berdasarkan pada tabel 3.5 dapat dilihat nilai r hitung lebih besar dari nilai 0.194 artinya semua item kuesioner untuk variabel *Download delay* tersebut dinyatakan valid. **Tabel 3.6 uji validitas *Content***

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C4.1	8.70	2.186	.385	.295	.373
C4.2	8.78	1.924	.446	.296	.299
C4.3	8.77	1.959	.381	.205	.351

Berdasarkan pada tabel 3.6 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih besar dari nilai 0.194 artinya semua item kuesioner untuk variabel *Content* tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.7 uji validitas

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1.1	41.55	22.223	.510	.497	.860
E1.2	41.51	21.698	.599	.491	.855
E1.3	41.38	21.351	.667	.678	.851
E1.4	41.26	21.140	.660	.571	.851
E1.5	41.41	22.329	.614	.546	.855
C2.1	41.47	23.086	.463	.378	.862
C2.2	41.41	22.412	.510	.473	.860
D3.1	41.36	22.677	.387	.507	.868
D3.2	41.47	22.752	.567	.529	.858
D3.3	41.38	23.045	.510	.466	.860
D3.4	41.41	23.301	.440	.302	.863

C4.1	41.48	23.114	.439	.440	.863
C4.2	41.56	21.416	.667	.583	.851
C4.3	41.55	22.946	.367	.356	.869

Berdasarkan gambar 3.7. bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai 0.194 artinya semua item kuesioner untuk semua variabel tersebut dinyatakan valid.

3.2.6. Uji Reabilitas

uji reabilitas merupakan data untuk mengukur suatu kuesioner yang indikatornya dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari pengguna terhadap pernyataan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Putra, 2014=178).

Peneliti melakukan uji reabilitas dengan menghitung *Cronbach alpha* dari masing-masing item suatu variabel. Instrument yang dipakai dalam variabel dikatakan handal (*reable*) apabila memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0,60 (Nunnaly dalam prayoga dan sensuse, 2010).

Hasil pengujian dalam reabilitas untuk setiap item pernyataan diperlihatkan pada tabel. 3.8

Tabel 3.8 Hasil uji Reabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.868	.870	14

Hasil uji Reabilitas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* yaitu 0,808 sehingga dapat dinyatakan bahwa 14 item pertanyaan pada kuesioner terbukti reliabel.

3.2.7. Kepuasan Pengguna

Setelah melakukan uji validitas dan uji reabilitas, dapat dilihat hasil dari kuesioner pengukuran user satisfaction terhadap *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

Tabel 3.9 Distribusi Jawaban Responden

Variabel	Pernyataan	Keterangan							
		SS		S		TS		STS	
		4	%	3	%	2	%	1	%
Ease Of Use	Pengguna mudah untuk mengakses <i>web</i> .	16	22	49	67	6	8	2	3

	Pengguna cukup sering mengakses <i>web</i> .	18	25	48	66	5	7	2	3
	Pengguna mudah mengakses menu & link dalam <i>web</i> .	24	33	45	62	2	3	2	3
	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang di butuhkan dalam <i>web</i> .	33	45	36	49	2	3	2	3
Customization	Teknik pewarnaan dalam <i>web</i> ini cukup menarik dan tidak membosankan.	16	22	54	74	2	3	1	1
	Pembagian	22	30	46	63	4	5	1	1

	posisi informasi yang disajikan didalam <i>web</i> mudah dikenali.								
	Teks yang ditampilkan dalam <i>web</i> ini mudah dibaca dengan jelas.	17	23	54	74	1	1	1	1
Download delay	Informasi yang dibutuhkan dari <i>web</i> ini mudah untuk didownload.	28	38	39	53	4	5	2	3
	Pengguna tidak membutuhkan waktu lama saat mengunduh informasi yang ada pada <i>web</i> .	16	22	53	73	4	5	0	0
	Setiap halaman	20	27	51	70	2	3	0	0

	dalam <i>web</i> ini ditampilkan dengan cepat setelah mengklik <i>link</i> yang ada.								
	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam <i>web</i> .	19	26	51	70	3	4	0	0
	Secara keseluruhan komponen <i>web</i> ini tidak mengalami error.	10	14	27	37	30	41	6	8
Content	Informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini sesuai dengan kebutuhan	17	23	50	68	6	8	0	0

	pengguna.								
	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini cukup menarik.	14	19	53	73	3	4	3	4
	Gambar yang ditampilkan dalam <i>web</i> ini dapat dilihat dengan jelas.	17	23	47	64	7	10	2	3
	Informasi yang disajikan <i>uptodate</i>	10	14	30	41	23	32	10	14

Berdasarkan tabel frekuensi distribusi responden Diatas peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Ease Of Use*

- a. pada pernyataan pertama skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 22% , S (setuju) adalah 67%, TS (tidak setuju) adalah 8%, dan STS (sangat tidak setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa

website Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin mudah digunakan.

- b. pada pernyataan kedua skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 25%, S (setuju) adalah 66%, TS (tidak setuju) adalah 7%, STS (sangat tidak setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa fitur-fitur pada *website* ini mudah digunakan.
- c. pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 33%, S (setuju) adalah 62%, TS (tidak setuju) adalah 3%, STS (sangat tidak setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa link-link dan menu pada *website* ini sangat jelas untuk diakses.
- d. pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 45%, S (setuju) adalah 49%, TS (tidak setuju) adalah 3%, STS (sangat setuju) adalah 3% . maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa pengguna mudah melakukan mencari informasi pada *website* ini.

2. Variabel Customization

- a. pada pernyataan pertama skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 22% , S (setuju) adalah 74%, TS (tidak setuju) adalah 3%, dan STS (sangat tidak setuju) adalah 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata respoden setuju bahwa

website Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin mudah digunakan.

- b. pada pernyataan kedua skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 30%, S (setuju) adalah 63%, TS (tidak setuju) adalah 5%, STS (sangat tidak setuju) adalah 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa fitur-fitur pada *website* ini mudah digunakan.
- c. pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 23%, S (setuju) adalah 74%, TS (tidak setuju) adalah 1%, STS (sangat tidak setuju) adalah 1%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa tampilan *website* ini menarik dan mudah dioperasikan.

3. Variabel Download Delay

- a. pada pernyataan pertama skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 38% , S (setuju) adalah 53%, TS (tidak setuju) adalah 5%, dan STS (sangat tidak setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin mudah digunakan.
- b. pada pernyataan kedua skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 22%, S (setuju) adalah 73%, TS (tidak setuju) adalah 5%, STS (sangat tidak setuju) adalah 0%. Maka

dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa fitur-fitur pada *website* ini mudah digunakan.

- c. pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 27%, S (setuju) adalah 70%, TS (tidak setuju) adalah 3%, STS (sangat tidak setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa link-link dan menu pada *website* ini sangat jelas untuk diakses.
- d. pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 26%, S (setuju) adalah 70%, TS (tidak setuju) adalah 4%, STS (sangat tidak setuju) adalah 0% . maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa pengguna mudah melakukan mencari informasi pada *website* ini.
- e. pada pertanyaan kelima skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 14%, S (setuju) adalah 37%, TS (tidak setuju) adalah 41%, STS (sangat tidak setuju) adalah 8%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa *website* ini dapat melakukan download dengan cepat dan tidak mengalami eror.

4. Variabel Content

- a. pada pernyataan pertama skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 23% , S (setuju) adalah 68%, TS (tidak setuju) adalah 8%, dan STS (sangat tidak setuju) adalah 0%. Maka

dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa *website* Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin mudah digunakan.

- b. pada pernyataan kedua skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 19%, S (setuju) adalah 73%, TS (tidak setuju) adalah 4%, STS (sangat tidak setuju) adalah 4%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa fitur-fitur pada *website* ini mudah digunakan.
- c. pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 23%, S (setuju) adalah 64%, TS (tidak setuju) adalah 10%, STS (sangat tidak setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa link-link dan menu pada *website* ini sangat jelas untuk diakses.
- d. pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (sangat setuju) adalah 14%, S (setuju) adalah 41%, TS (tidak setuju) adalah 32%, STS (sangat setuju) adalah 14% . maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa pengguna mudah melakukan mencari informasi pada *website* ini. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa *website* ini mudah untuk dipelajari dan namun beritanya masih kurang *uptodate*.

Menentukan skala Interpretasi hasil pengukuran kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 3.9.

Tabel 3.10 Kriteria Interpretasi Skor

Presentase	Kriteria Interpretasi
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber = Riduwan dalam Islami (2018)

Perhitungan untuk menentukan hasil presentase dari interpretasi sebagai berikut:

$$Presentase = \frac{\text{jumlah skor total}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Tabel 3.11 hasil perhitungan presentase dari interpretasi

Variabel	Kode	Presentase
5. <i>Ease Of Use</i>	1.1.	$p = \frac{308}{400} 100\%$ $p = 77\%$
	1.2.	$p = \frac{315}{400} 100\%$ $p = 79\%$

	1.3.	$p = \frac{327}{400} 100\%$ $p = 82\%$
	1.4.	$p = \frac{336}{400} 100\%$ $p = 84\%$
	1.5.	$p = \frac{320}{400} 100\%$ $p = 80\%$
6. Customization	2.1.	$p = \frac{317}{400} 100\%$ $p = 79\%$
	2.2.	$p = \frac{320}{400} 100\%$ $p = 80\%$
	2.3.	$p = \frac{317}{400} 100\%$ $p = 79\%$
7. Download Delay	3.1.	$p = \frac{324}{400} 100\%$ $p = 81\%$
	3.2.	$p = \frac{317}{400} 100\%$ $p = 79\%$

	3.3.	$p = \frac{324}{400} 100\%$ $p = 81\%$
	3.4.	$p = \frac{322}{400} 100\%$ $p = 81\%$
	3.5.	$p = \frac{257}{400} 100\%$ $p = 64\%$
8. Content	4.1.	$p = \frac{312}{400} 100\%$ $p = 78\%$
	4.2.	$p = \frac{307}{400} 100\%$ $p = 77\%$
	4.3.	$p = \frac{307}{400} 100\%$ $p = 77\%$
	4.4.	$p = \frac{257}{400} 100\%$ $p = 64\%$

Interpretasi hasil pengukuran kepuasan pengguna menggunakan skala likert dapat dilihat pada tabel 3.12.

Tabel 3.12 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner

Variabel	Indikator	Nilai	Interpretasi
<i>Ease of use</i>	Pengguna mudah untuk mengakses <i>web</i> .	77	Kuat
	Pengguna cukup sering mengakses <i>web</i> .	79	Kuat
	Pengguna mudah mengakses menu & link dalam <i>web</i> .	82	Sangat kuat
	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang di butuhkan dalam <i>web</i> .	84	Sangat kuat
	Tampilan <i>web</i> ini dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun komputer/ <i>personal computer</i> .	80	Kuat

Customization	Teknik pewarnaan dalam <i>web</i> ini cukup menarik dan tidak membosankan.	79	Kuat
	Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam <i>web</i> mudah dikenali.	80	Kuat
	Teks yang ditampilkan dalam <i>web</i> ini mudah dibaca dengan jelas.	79	Kuat
Download delay	Informasi yang dibutuhkan dari <i>web</i> ini mudah untuk didownload.	81	Sangat kuat
	Pengguna tidak membutuhkan waktu lama saat mengunduh informasi yang ada pada <i>web</i> .	79	Kuat

	Setiap halaman dalam <i>web</i> ini ditampilkan dengan cepat setelah mengklik <i>link</i> yang ada.	81	Sangat kuat
	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam <i>web</i> .	81	Sangat kuat
	Secara keseluruhan komponen <i>web</i> ini tidak mengalami error.	64	Kuat
<i>Content</i>	Informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini sesuai dengan kebutuhan pengguna.	78	Kuat
	Keberagaman informasi yang disajikan dalam <i>web</i> ini cukup menarik.	77	Kuat
	Gambar yang ditampilkan dalam <i>web</i>	77	Kuat

	ini dapat dilihat dengan jelas.		
	Informasi yang disajikan <i>uptodate</i>	64	Kuat

Berdasarkan tabel 3.12 hasil pengukuran kepuasan pengguna sebagai berikut :

- a. Variabel *Ease Of Use* dengan indikator relevansi mendapatkan nilai tertinggi sebesar 84% berarti pengguna dengan mudah mengakses *website* ini.
- b. Variabel Customization dengan indikator akurasi mendapatkan nilai tertinggi 81%, teks yang di tampilkan pada *website* ini mudah dibaca dengan jelas.
- c. Variabel Download Delay dengan indikator dengan indikator jelas mendapatkan nilai tertinggi sebesar 81% informasi yang dibutuhkan dalam *website* ini mudah didownload.
- d. Variabel Content dengan indikator kemudahan mendapatkan nilai tertinggi 78% informasi yang disajikan pada *website* ini menarik.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pengukuran *user satisfaction*, maka penulis menarik kesimpulan dengan melakukan pengukuran website dapat mengetahui kepuasan pengguna bahwa pengguna sangat puas atau pengguna sudah menggunakan website setiap harinya pada website Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin.

4.2. Saran

- a. Memperbarui informasi yang diberikan kepada pengguna khususnya berita / pengumuman terkini.
- b. Menambahkan fitur-fitur khusus pegawai / karyawan untuk mempermudah kerja pegawai atau karyawan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup.
- c. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain *user satisfaction* seperti metode *webqual 4.0* atau metode *End User Computing Satisfaction*.