

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA KOMPUTER

PALCOMTECH

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

PENGUKURAN *USER SATISFACTION* TERHADAP *WEBSITE*

DINAS LINGKUNGAN KABUPATEN HIDUP MUSI BANYUASIN



Diajukan oleh :

ROSI ULIA SARI

021160009

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan

dan Syarat Penyusunan Skripsi

PALEMBANG

2020

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA KOMPUTER

PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA / NPM : ROSI ULIA SARI / 021160009

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

KONSENTRASI : PEMROGRAMAN DAN DESAIN

**JUDUL : PENGUKURAN USER
SATISFACTION TERHADAP
WEBSITE DINAS
LINGKUNGAN HIDUP MUSI**

Palembang, Februari 2020

Pembimbing,

Adelin S.T.,M.Kom

NIDN: 0211127901

Mengetahui,

Ketua,

Benedictus Effendi, S.T.,M.T

NIP: 09.PCT.13

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA KOMPUTER

PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA / NPM : ROSI ULIA SARI / 021160009
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
KONSENTRASI : PEMROGRAMAN DAN DESAIN
JUDUL : PENGUKURAN USER SATISFACTION TERHADAP WEBSITE DINAS LINGKUNGAN HIDUP MUSI

Tanggal : Februari 2020

Tanggal : Februari 2020

Penguji 1,

Penguji 2,

Febria Sri Handayani S.Kom.,M.Kom

Yesi Sriveni S.Kom.,Mkom

NIDN : 0207028501

NIDN : 0218038904

Mengetahui,

Ketua,

Benedictus Effendi, S.T.,M.T

NIP: 09.PCT.13

MOTTO :

“Terapkanlah kata **bodo amat** dalam hidup. Seperti sebuah lagu nikmati dan nyanyikan lagunya seperti itu juga kehidupan.”

Kupersembahkan kepada:

- ✓ Allah SWT
- ✓ Kedua orang tua tercinta yang tiada hentinya mendukung dan mendoakan
- ✓ Keluarga ku tersayang terutama kakak-kakak ku Desi Faria Sari S.Pd dan Jeni Afriansyah S.E
- ✓ Ilham S.T selaku kepala bidang di Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin
- ✓ Teman-teman yang ada di Dinas Lingkungan Hidup MUBA
- ✓ Dosen Pembimbing
- ✓ Dan sahabat-sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Praktik Kerja Lapangan ini dengan baik. Penelitian Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin dengan judul “Pengukuran User Satisfaction terhadap website Dinas Lingkungan Hidup Musi Banyuasin”.

Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi syarat guna menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat mencapai gelar sarjana computer. Dalam penulisan Praktik Kerja Lapangan ini penulis sadari sepenuhnya bahwa penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak Akademik, keluarga maupun teman-teman seperjuangan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam terutama pada kepada :

1. Kedua orang tua tercinta ayah dan ibu yang selalu mendukung dan mendoakan saya setiap saat,
2. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. selaku ketua STMIK PalComTech,
3. Bapak D. Tri Octafian, S.Kom., M.Kom. selaku Pembantu Ketua 1,
4. Bapak Andri Saputra, S.kom., M.kom. selaku Ka.Prodi Jurusan Sistem Informasi,
5. Ibu Adelin S.T.,M.Kom selaku Pembimbing Praktik Kerja Lapangan.
6. Para Dosen dan Staff STMIK PalComTech

7. Kepada para sahabat yang telah banyak memberikan saya motivasi kepada penulis sehingga laporan ini dapat saya selesaikan dengan tepat waktu.

Demikian Kata Pengantar dari penulis, dengan harapan semoga penelitian Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis bahwa penulisan laporan skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Atas perhatiannya penulis ucapkan banyak terima kasih.

Palembang, Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Ruang Lingkup	5
1.3.Tujuan Penelitian	6
1.4.Manfaat Penelitian	6
1.5.Tempat dan Waktu Pelaksanaan	7
1.6.Teknik Pengumpulan Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori.....	9
2.2.Gambaran Umum Perusahaan.....	12

BAB III PEMBAHASAN

3.1.Hasil Pengamatan.....	27
3.1.1. Alur Penelitian	27
3.1.2. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup MUBA	28

3.1.3. Kuesioner	33
3.2.Evaluasi dan pembahasan	36
3.2.1. Menentukan sampel	36
3.2.2. Metode Sampling	45
3.2.3. Metode pengumpulan Data	47
3.2.4. Karakteristik responden	48
3.2.5. Uji Validitas	50
3.2.6. Uji Reabilitas	55
3.2.7. Kepuasan pengguna	57

BAB IV PENUTUP

4.1.Kesimpulan	73
4.2.Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	xii
-----------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup	13
Gambar 3.1 Alur Penelitian	27
Gambar 3.1 Tampilan Home <i>Website</i>	29
Gambar 3.2 Visi Misi Dinas Lingkungan Hidup	30
Gambar 3.3 Tampilan Struktur Organisasi	31
Gambar 3.4 Tampilan Gallery	32
Gambar 3.5 Tampilan Pengumuman	32
Gambar 3.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 3.7 Distribusi Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 3.8 Distribusi Berdasarkan Status	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 kuesioner	33
Tabek 3.2 daftar nama karyawan/staff	36
Tabel 3.3 uji validitas ease of use	51
Tabel 3.4 uji validits customization	52
tabel 3.5 uji validitas download delay	53
tabel 3.6 uji validitas content	53
tabel 3.7 uji validitas	54
tabel 3.8 uji reabilitas	56
tabel 3.9 distribusi jawaban responden	56
tabel 3.10 kriteria interprestasi skor	65
tabel 3.11 presentase perhitungan interpretasi	65
tabel 3.12 interpretasi item pernyataan kuesioner	68

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Formulir konsultasi bimbingan (fotocopy)
2. Lampiran 2. Surat pernyataan ujian PKL (fotocopy)
3. Lampiran 3. Formulir topic dan judul PKL (fotocopy)
4. Lampiran 4. Form absensi PKL (fotocopy)
5. Lampiran 5. Form nilai PKL (fotocopy)
6. Lampiran 6. Surat balasan PKL (fotocopy)
7. Lampiran 7. Kegiatan harian PKL (fotocopy)
8. Lampiran 8. Form absensi ujian proposal (fotocopy)

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, R. F. 2013. Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis). *Libri-Net*, 2(1), 1–5
- Dewi, Sang Ayu Nyoman Trisna, AANB Dwirandra. 2013. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.1. ISSN: 2302-8556.
- Fristanto, Hendria Tony. 2014. Pembuatan Website Promosi Dan Pemesanan Produk Pada Home Industri Agro Santoso Jamur Punung Pacitan, *Indonesian Journal on Networking and Security* Volume 3 No.3.
- Handayani. Febria Sri. 2014. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web Student Portal Palcomtech. Palembang.
- Kurniawan. Fathur Rohman dan Budi. 2017. “Pengukuran Kualitas Website Badan Nasionalpenanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0”. E-ISSN: 2527-4864. VOL. 3. No. 1. Jakarta.
- Lutfi. Miftahul Huda. Wing Wahyu Winarno dan Emha Taufiq. 2017. Evaluasi User Interface Pada Sistem Informasi Akademik Di Stie Putra Bangsa Menggunakan Metode User Centered Systems Design. ISSN : 2338-4697 e-ISSN : 2579-332. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika* Vol. 5 No. 2.

- Prayoga dan Sensuse. 2010. Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). ISSN : 2088-7043. Bandung.
- Putra. Zahreza Fajar Setiara. Sholeh Mohammad dan Widyastuti Naniek. “Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Jurnal JARKOM. Vol.1. Hal.174-184. 2014.
- Sanjaya. Iman. 2012. “Pengukuran kualitas layanan website kementrian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0”. Jurnal IPTEK-KOM Volume 14, No 1.
- Sugiyono. 2014. Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android. P-ISSN : 2085-1588. O-ISSN : 2355-4614. Indralaya.
- Wijaya. Neta Noviana dan Nico Putratama. 2019. Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Edmodo Pada Peningkatan Minat Belajar Mahasiswa Stmik Palcomtech. Palembang.