

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN *WEBSITE*  
BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII  
MENGUNAKAN METODE *GREEN AND PEARSON***



**Diajukan Oleh :  
ANNI DWI PUTRI  
021180064**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja  
Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG**

**2021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN *WEBSITE*  
BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII  
MENGUNAKAN METODE *GREEN AND PEARSON***



**Diajukan Oleh :  
ANNI DWI PUTRI  
021180064**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja  
Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG**

**2021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : ANNI DWI PUTRI  
**NOMOR POKOK** : 021180064  
**PROGRAM STUDI** : S1 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)  
**JUDUL** : **PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN  
LAYANAN *WEBSITE* BALAI BESAR  
WILAYAH SUNGAI VIII MENGGUNAKAN  
METODE *GREEN AND PEARSON***

**Tanggal** : 14 juli 2021  
**Pembimbing**

**Mengetahui,**  
**Ketua**

**Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN : 0226119002**

**Benedictus Effendi, S.T.,M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : ANNI DWI PUTRI  
**NOMOR POKOK** : 021180064  
**PROGRAM STUDI** : S1 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)  
**JUDUL** : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN  
LAYANAN *WEBSITE* BALAI BESAR  
WILAYAH SUNGAI VIII MENGGUNAKAN  
METODE *GREEN AND PEARSON*

**Tanggal** : 27 Juli 2021  
**Penguji 1**

**Tanggal** : 27 Juli 2021  
**Penguji 2**

**Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN : 0207028501**

**Jaka Purnama, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN: 0219089401**

**Menyetujui,**  
**Ketua**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

**MOTTO :**

*Perjalanan hidup itu begitu penting karena perjalanan hidup yang mengajarkan kamu bahwa orang sukses itu tidak semudah yang dunia perlihatkan.*

**(Anni Dwi Putri)**

**Kupersembahkan kepada :**

- Ayahanda dan Ibunda tercinta
- Saudara-saudaraku tercinta
- Eka Susanti, S.Kom., M.Kom

Selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati

- Teman – teman yang sudah membantu dan memberi motivasi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan *Website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII menggunakan Metode *Green and Pearson*”. Penulisan karya ilmiah ini, mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan serta pengarahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Benedictus Effendi, S.T.,M.T., sebagai Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Palcomtech.
2. Andri Saputra, S.Kom.,M.Kom., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi di STMIK Palcomtech.
3. Eka Hartati, S.Kom.,M.Kom., sebagai Dosen Pembimbing PKL yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan waktunya kepada penulis.
4. Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom., selaku penguji 1 dalam laporan praktik kerja lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.
5. Jaka Purnama, S.Kom., M.Kom selaku penguji 2 dalam laporan praktik kerja lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.
6. Kepada orang tua yang tercinta, teman dan sahabat yang terkasih serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga laporan praktik kerja lapangan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, dengan kesadaran bahwalaporan praktik kerja lapangan masih banyak kekurangan sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Terima kasih.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I        PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	4
1.3.1 Tujuan .....	4
1.3.2 Manfaat .....	5
1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa .....	5
1.3.2.2 Manfaat Bagi Tempat PKL .....	5
1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik .....	5
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL .....	6
1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	6
1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL .....	6
1.5 Teknik Pengumpulan Data .....	6

1.5.1 Wawancara .....	6
1.5.2 Observasi .....	7
1.5.3 Studi Pustaka .....	8
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Aplikasi Berbasis <i>Web</i> .....	9
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna .....	9
2.1.3 Skala Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	11
2.1.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	13
2.1.5 SPSS .....	14
2.1.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	15
2.1.6.1 Uji Validitas .....	15
2.1.6.2 Uji Reliabilitas .....	16
2.2 Gambaran Umum Perusahaan .....	16
2.2.1 Sejarah Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII .....	16
2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	17
2.2.2.1 Visi Perusahaan .....	17
2.2.2.2 Misi Perusahaan .....	18
2.2.3 Struktur Organisasi .....	19
2.2.4 Uraian Tugas Wewenang .....	19
2.2.5 Uraian Kegiatan .....	30

## **BAB III PEMBAHASAN**

3.1 Hasil Pengamatan .....	34
3.1.1 Alur Penelitian .....	34
3.1.2 Tampilan <i>Screenshot Web</i> .....	33
3.1.2.1 <i>Dashboard</i> .....	33
3.1.2.2 Menu Navigasi-Home .....	33
3.1.2.3 Menu Navigasi-Profil .....	34
3.1.2.4 Menu Navigasi-Produk .....	35
3.1.2.5 Menu Navigasi-Aplikasi .....	35
3.1.2.6 Menu Navigasi-Publikasi .....	36
3.1.2.7 Menu Navigasi-Galeri .....	37
3.1.2.8 Menu Navigasi-TKPSDA .....	37
3.1.2.9 Menu Navigasi-Kontak Kami .....	38
3.1.3 Kuesioner .....	39
3.1.4 Hasil Responden .....	40
3.1.5 Deskripsi Responden .....	41
3.1.6 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	42
3.1.6.1 Uji Reliabilitas .....	42
3.1.6.2 Uji Validitas .....	42
3.1.7 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner .....	44
3.1.7.1 Distribusi Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	44
3.1.7.2 Distribusi Variabel <i>Customization</i> .....	46

	3.1.7.3 Distribusi Variabel <i>Download Delay</i> .....	48
	3.1.7.4 Distribusi Variabel <i>Content</i> .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b>	
	4.1 Kesimpulan .....	57
	4.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>xiv</b>
<b>HALAMAN LAMPIRAN</b> .....		<b>xvii</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Beranda <i>Website</i> Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII .....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian <i>Green and Pearson</i> .....	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BBWS Sumatera VIII .....	19
Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	32
Gambar 3.2 Tampilan <i>Dashboard</i> .....	33
Gambar 3.3 Menu Navigasi-Home .....	34
Gambar 3.4 Menu Navigasi-Profil .....	34
Gambar 3.5 Menu Navigasi-Produk .....	35
Gambar 3.6 Menu Navigasi Aplikasi .....	36
Gambar 3.7 Menu Navigasi-Publikasi .....	36
Gambar 3.8 Menu Navigasi-Galeri .....	37
Gambar 3.9 Menu Navigasi-TKPSDA .....	38
Gambar 3.10 Menu Navigasi-Kontak Kami .....	38
Gambar 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 3.12 Hasil Perhitungan t-tabel dan r-hitungan .....	43
Gambar 3.13 Grafik Nilai Interpretasi .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Skala <i>Likert</i> .....	13
Tabel 3.1 Tabel Kuesioner menggunakan <i>Green Pearson</i> .....	39
Tabel 3.2 Tabel Deskripsi Kuesioner Responden .....	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 3.5 Distribusi Variabel <i>Ease of Use</i> .....	45
Tabel 3.6 Distribusi Variabel <i>Customization</i> .....	46
Tabel 3.7 Distribusi Variabel <i>Download Delay</i> .....	48
Tabel 3.8 Distribusi Variabel <i>Content</i> .....	50
Tabel 3.9 Kriteria Interpretasi Skor .....	53
Tabel 3.10 Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

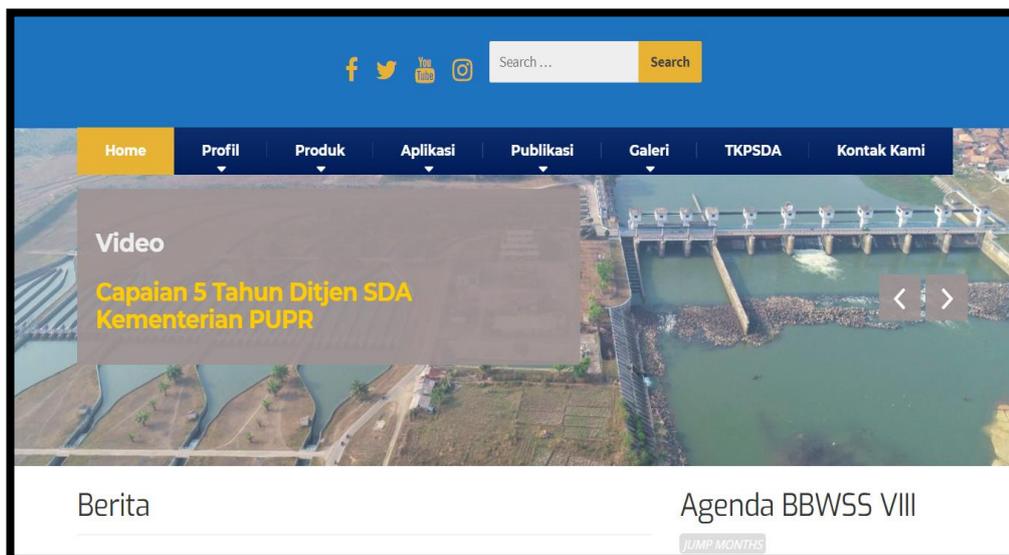
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan *website* sudah menjadi suatu perhatian oleh banyak kalangan, mulai dari pengusaha, akademisi, pemasaran, praktisi media massa, perusahaan hingga instansi pemerintahan. Dari *website* ini banyak kalangan mengguakannya sebagai media promosi, alat penjualan hingga memberikan materi informasi yang berkaitan dengan gambaran detail suatu instansi atau Lembaga. Kini semakin maraknya penggunaan *website* oleh berbagai orang dan juga kalangan, maka membuat perusahaan maupun instansi pemerintahan menggunakan website perusahaan. Menurut Kriyantono, *website* perusahaan merupakan sarana komunikasi yang pertama kali dan paling populer dilihat oleh individu Ketika membutuhkan informasi tentang suatu perusahaan atau organisasi. Karena itu, pada abad ini setiap perusahaan atau instansi pemerintahan mesti melengkapi sarana komunikasinya dengan membuat website.

Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII yang merupakan unit pelaksana teknis dibidang konservasi sumber daya air, pengembangan sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air dan pengendalian daya rusak air pada wilayah sungai, yang berada dibawah naungan langsung Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.



Sumber : <http://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/>.

**Gambar 1.1 Tampilan Halaman Beranda Website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII**

Penggunaan *website* sudah menjadi bagian yang penting dari karyawan Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Salah satu penggunaan dari karyawan sebagai media sumber informasi kondisi geografis, topografis dan geohidrologi kota Palembang. Dalam Penggunaan *website* memiliki tampilan pada halaman utama atau beranda dengan tampilan ikon atau gambar yang tidak muncul atau tidak terdeteksi, informasi yang dibutuhkan sulit untuk dicari, tools pada aplikasi tidak mudah untuk digunakan, tampilan yang tidak mudah diingat dan tampilan warna yang sangat tidak menarik, pada halaman aplikasi tidak tampil dengan cepat saat di klik linknya, tidak mudah mengakses informasi tiap halamannya, kalimat pada informasi tersebut yang disajikan tidak mudah dimengerti serta pada aplikasi tidak memberikan informasi yang update.

Pada saat wawancara dengan bapak Noviansyah selaku Kepala Bagian SISDA (Sistem Informasi Sumber Daya Air) bahwa website ini belum pernah dilakukan pengukuran terhadap kepuasan penggunaannya dari pertama dirilisnya tahun 2009 sampai saat ini. Hal ini kepuasan pengguna dapat dijadikan parameter dalam mengukur apakah website tersebut efektif dalam media informasi program kerja, layak atau tidak website ini sebagai media informasi program kerja Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.

Maka dari itu untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna serta mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII dengan metode *user satisfaction* menurut Green Pearson menggunakan beberapa kriteria seperti kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), dan penyajian informasi (*Content*).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti memutuskan mengangkat judul Praktik Kerja Lapangan (PKL) “**Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan *Website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII Menggunakan Metode *Green and Pearson*”.**

## 1.2 Ruang Lingkup PKL

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi :

1. Objek penelitian yang akan dilakukan pengukuran adalah *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII dengan alamat <http://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/>.

2. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode *user satisfaction* menurut *Green and Pearson* yang terdiri dari empat variable yaitu kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), dan penyajian informasi (*Content*).
3. Skala pengukuran kuesioner menggunakan *skala likert* dengan 4 pilihan jawaban yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang mengakses website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII dengan populasi berjumlah 87 responden.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sample random sampling* karena menggunakan semua populasi dalam penelitian.
6. Data hasil kuesioner diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 28* untuk mengolah data dengan menghitung dan mendeskripsikan nilai interpretasi kuesioner.

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan**

#### **1.3.1 Tujuan**

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan terhadap kualitas *website* dengan menggunakan metode *user satisfaction* menurut *Green and Pearson* yang terdiri dari empat variable yaitu kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*),

dan penyajian informasi (*Content*). Selain itu untuk mengetahui apa saja yang perlu di perbaiki dan dipertahankan terhadap layanan *website* dengan harapan bahwa *website* ini terbukti dapat menjadi sarana komunikasi serta penyajian informasi dengan baik.

### **1.3.2 Manfaat**

#### **1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

Penelitian dapat mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran aplikasi berbasis *website* berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

#### **1.3.2.2 Manfaat Bagi Tempat PKL**

Sebagai masukan yang dapat dijadikan sebuah tolak ukur untuk melakukan perbaikan *website* di Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera Selatan setelah mengetahui hasil dari pengukuran tingkat kepuasan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### **1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik**

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain dalam pembuatan laporan kegiatan pengukuran kualitas perangkat lunak, khususnya mahasiswa STMIK PalComTech. Dan Mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.

## **1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL**

### **1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Balai Besar Wilayah Sumatera Selatan VIII beralamat di Jl. Soekarno-Hatta No 869 RT 012 RW 005 Kel. Talang Kelapa, Kec. Alang Alang Lebar Palembang, Sumatera Selatan.

### **1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL**

Waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan dilakukan enam minggu. Pada hari Senin – Kamis pukul 08.00 – 17.00 WIB dan hari Jum'at pukul 08.00 – 17.30 WIB.

## **1.5 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.5.1 Wawancara**

Wawancara menurut Sugiyono (2015:231) dalam penelitian Instiani (2021:14) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Dalam hal ini penelitian melakukan wawancara dengan Noviansyah selaku kepala Bagian Sisda (Sistem Informasi Sumber Daya Air) di Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Data yang didapat dari hasil wawancara berupa bahwa website ini belum pernah

dilakukan pengukuran terhadap kepuasan penggunaannya dari pertama dirilisnya website hingga saat ini . Hal ini kepuasan pengguna dapat dijadikan parameter dalam mengukur apakah website tersebut efektif dalam media informasi program kerja, layak atau tidak website ini sebagai media informasi program kerja Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.

### **1.5.2 Observasi**

Hanes (2020: 82) Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung, melihat dan mengambil data yang dibutuhkan pada objek penelitian yang akan diteliti sesuai dengan proses yang tertera pada ruang lingkup penelitian.

Dalam penelitian melakukan pengamatan langsung ke Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII dengan menyebarkan kuesioner untuk dapat mengidentifikasi apa saja masalah terhadap website. Dalam penggunaannya website memiliki tampilan pada halaman utama atau beranda dengan tampilan ikon atau gambar yang tidak muncul atau tidak terdeteksi, informasi yang dibutuhkan sulit untuk dicari, tools pada aplikasi tidak mudah untuk digunakan, tampilan yang tidak mudah diingat dan tampilan warna yang sangat tidak menarik, pada halaman aplikasi tidak tampil dengan cepat saat di klik linknya, tidak mudah mengakses informasi tiap halamannya, kalimat pada informasi tersebut yang disajikan tidak mudah dimengerti serta pada aplikasi tidak memberikan informasi yang update.

### **1.5.3 Studi Pustaka**

Menurut Satrianawati (2018 : 40) studi Pustaka dilakukan untuk melihat dan memahami materi pembelajaran yang akan dilakukan, sekaligus mensinkronkan antara studi lapangan, materi yang mesti diberikan, hasil belajar yang ingin dicapai, dan media yang tepat untuk digunakan. Dari studi Pustaka yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa jurnal serta buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Teori-teori yang mendukung dalam Menyusun laporan PKL. Merupakan kumpulan dari beberapa jurnal ilmiah, pendapat-pendapat para ahli serta buku untuk sebagai referensi untuk menjelaskan dan memprediksi fakta yang berkaitan dengan topik penelitian adalah sebagai berikut:

##### **2.1.1 Aplikasi Berbasis Web**

Menurut Reni (2019:153) Aplikasi berbasis *web* merupakan satu contoh dari perkembangan teknologi yang diakses menggunakan penjelajah *web* melalui suatu jaringan seperti Internet.

Menurut Sibero (2013:11) dalam Penelitian Darwan (2018:89) Aplikasi berbasis *Web* merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lainnya pada jaringan internet". seperti Internet Explorer, google chrome dan Mozilla Firefox dll.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian aplikasi berbasis *web* adalah suatu sistem aplikasi yang memudahkan pengguna nya dalam pencarian informasi untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lain sebagainya pada jaringan internet.

##### **2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna**

Menurut Machmud (2018:32) Kepuasan Pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna

setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Menurut Nanny (2020:18) Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Menurut *Green and Pearson* (2009) dalam Febria (2014:309) merumuskan empat variabel terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap sebuah website. Empat variabel tersebut dinilai memiliki nilai yang kuat (robust), akan tetapi sangat sesuai (parsimonious) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap penggunaan sebuah website. Keempat variabel tersebut, diantaranya:

1. Kemudahan (*Ease of Use / Ease of Navigation*).

Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*).

Indikatornya terdiri dari materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar.

3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*).

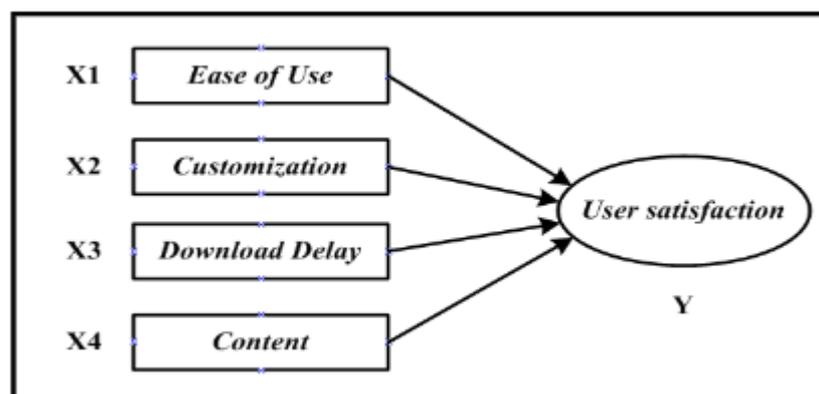
Variabel ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

#### 4. Penyajian Informasi (*Content*).

Variabel ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi website.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian Kepuasan pengguna merupakan sebuah umpan balik dari pengguna system informasi yang telah mereka pakai sehingga pengguna menyampaikan seberapa suka terhadap system informasi tersebut.

Adapun gambar metode *user satisfaction* menurut *Green and Pearson* dapat dilihat pada gambar.



Sumber : Model *Green and Pearson* dalam *Eka Hartati* (2020:49)

**Gambar 2.1 Model Penelitian *Green and Pearson***

### 2.1.3 Skala Pengukuran Skala Likert

Menurut Siregar (2016:138) dalam imron (2019:22) *skala likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penulis yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:132) dalam Noevie (2017:45) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dengan tingkatan. Instrumen penelitian (kuisisioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuisisioner perlu dilakukan pengujian atas kuisisioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian *Skala Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat pengguna tentang sebuah objek atau system aplikasi yang digunakan dengan memilih jawaban dari variable yang telah di tetapkan.

Berikut empat skala jawaban yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu :

**Tabel 2.1 Skala Likert**

<b>Pernyataan Positif</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**Sumber : Sudaryono (2018: 191) dalam penelitian Ayu Wandira (2020:26)**

#### **2.1.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Sugiyono (2018:131) dalam Penelitian Imron (2019:21) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut Sugiyono (2011:81) dalam penelitian Ratna (2016:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Mengenai besarnya atau banyaknya sampel yang harus diambil tidak ada ketentuan yang mutlak yang mengatur berapa sampel yang harus diambil.

Teknik sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:121) dalam Feby (2019:35), terdapat dua teknik sampling yang dapat digunakan, yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*.

1. *Probability Sampling* Menurut Sugiyono (2017:122), *probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang

memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, *simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, sampling area (cluster) sampling* (sampling menurut daerah).

2. *Non Probability Sampling* Menurut Sugiyono (2017:125), *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball*.

#### **2.1.5 SPSS (*Statistics Program for Social Sciences*)**

SPSS merupakan software aplikasi statistik yang pada awalnya digunakan untuk riset di bidang social (SPSS saat itu singkatan dari *Statistical Package for the Sosial Science*). Sejalan dengan perkembangan SPSS digunakan untuk melayani berbagai jenis user sehingga sekarang SPSS singkatan dari *Statistical Product and Service Solutions*.

Menurut Sarjono (2011:113) dalam Helen (2020:19), SPSS adalah Program atau software yang digunakan untuk mengolah data statistik.

Menurut Anwaar (2018:62) SPSS (*Statistics Program for Social Sciences*) adalah salah satu dari sekian banyak software aplikasi statistika yang dikenal luas di kalangan penggunanya, atau aplikasi yang sangat populer baik bagi praktisi untuk melakukan riset maupun mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhirnya.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian SPSS merupakan suatu software yang berfungsi untuk menganalisis sebuah data, melakukan perhitungan statistic dengan basis windows untuk melakukan riset maupun mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhirnya..

## **2.1.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

### **2.1.6.1 Uji Validitas**

Menurut (Sugiyono, 2011:269) dalam Ratna (2016:129) Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Data dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Menurut Mardiana (2019:269) Uji validitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui apakah instrument kuesioner dianggap valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.

### 2.1.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Nia Fitri (2016:11) Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Mardiana (2019:269) Uji reliabilitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu data.

## 2.2 Gambaran Umum Perusahaan

### 2.2.1 Sejarah Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII

Berdirinya BBWS Sumatera 8 berawal dari usulan penetapan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum kepada Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara pada surat Nomor : OR.01.01-Mn/149 tanggal 24 April 2006. Usulan tersebut salah satunya yaitu pembentukan 30 (tiga puluh) UPT di lingkungan Ditjen Sumber Daya Air termasuk Balai Wilayah Sungai Sumater VIII. Pada tanggal **28 Juli 2006** usulan tersebut mendapat persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dalam surat Nomor: B/1616/M.PAN/6/2006. Pada tanggal tersebutlah

terbentuknya **Balai Wilayah Sungai Sumatera VIII (BWS Sumatera VIII)**.

Pada tanggal 16 Juni 2008, Menteri Departemen Pekerjaan Umum kembali mengusulkan pembentukan dan peningkatan status unit pelaksana teknis di Departemen Pekerjaan Umum sesuai dengan surat Nomor : OR.01.02-Mn/253. Salah satu peningkatan status tersebut yaitu peningkatan status Balai Wilayah Sungai (BWS) Sumatera VIII yang berlokasi di Palembang menjadi Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) Sumatera VIII Tipe A. Tanggapan dari Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara adalah mereka menyetujui usulan tersebut dan mengeluarkan surat Nomor: B/3051/M.PAN/11/2008 per tanggal 5 November 2008. Terakhir tugas dan fungsi **Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII** diperkuat dengan Permen PUPR Nomor: 34/PRT/M/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

## **2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.2.2.1 Visi Perusahaan**

Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII dalam menjalankan tugas manajemen organisasinya menetapkan visi “Terwujudnya pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya air secara adil, merata dan berkelanjutan, dan berperan aktif dalam upaya mewujudkan Sumatera Selatan sebagai

Lumbung Pangan dalam rangka mendukung program ketahanan pangan nasional.”

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor: 21/PRT/M/2010 tentang Organisasi Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pekerjaan Umum Pasal 55, Balai Besar Wilayah Sungai mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sumber daya air di wilayah sungai yang meliputi perencanaan, pelaksanaan konstruksi, operasi dan pemeliharaan dalam rangka konservasi dan pendayagunaan sumber daya air dan pengendalian daya rusak air pada sungai danau, waduk, bendungan dan tampungan air lainnya, irigasi, air tanah, air baku, rawa, tambak dan pantai.

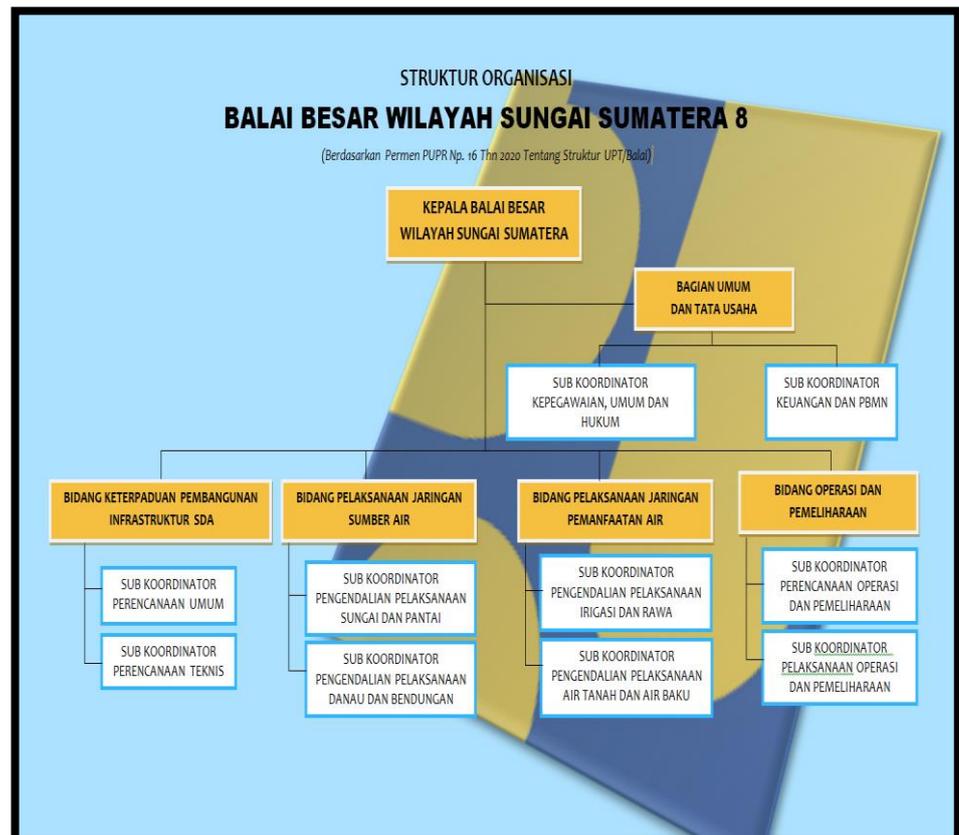
#### **2.2.2.2 Misi Perusahaan**

- a. Konservasi sumber daya air secara konsisten dan berkelanjutan;
- b. Pengendalian dan penanggulangan daya rusak air;
- c. Pendayagunaan sumber daya air secara adil dan merata;
- d. Pemberdayaan dan peningkatan peran masyarakat, swasta dan pemerintah;
- e. Peningkatan ketersediaan dan keterbukaan data serta informasi sumber daya air;
- f. Penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

### 2.2.3 Struktur Organisasi

#### Struktur Organisasi Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera

VIII pada gambar berikut :



Sumber :

<http://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/strukturorganisasi>

**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII**

### 2.2.4 Uraian Tugas Dan Wewenang

#### A. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan urusan tata usaha dan rumah tangga balai, akuntansi keuangan, dan akuntansi barang milik negara kepada semua

administratif kepada semua unsur di Balai Besar Wilayah Sungai dan komunikasi publik dan hukum.

**Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi :**

1. Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian, organisasi tatalaksana
2. Pelaksanaan fasilitasi kegiatan reformasi birokrasi di Balai
3. Pelaksanaan pembinaan kepegawaian Balai
4. Pelaksanaan administrasi dan akuntansi keuangan
5. Pelaksanaan penatausahaan, pengelolaan, administrasi dan akuntansi barang milik negara
6. Pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi keuangan dan akuntansi barang milik negara selaku unit akuntansi wilayah
7. Pelaksanaan administrasi dan fasilitasi penyelesaian laporan hasil pemeriksaan dan pengaduan masyarakat
8. Koordinasi sistem pengendalian interen pemerintah di Balai
9. Pelaksanaan komunikasi publik dan hukum
10. Pelaksanaan pemungutan, penerimaan dan penggunaan biaya jasa pengelolaan sumber daya air sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan
11. Pelaksanaan koordinasi terkait pengadaan lahan
12. Pelaksanaan urusan tata usaha, kearsipan dan rumah tangga Balai.

**Bagian Tata Usaha terdiri dari :**

## a. Sub Bagian Kepegawaian

Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan administrasi kepegawaian, organisasi tatalaksana, pelaksanaan pembinaan pegawai, pelaksanaan komunikasi publik dan hukum, pengaduan masyarakat serta pelaksanaan fasilitasi kegiatan reformasi birokrasi di Balai.

## b. Sub Bagian Keuangan dan Umum

Sub Bagian Keuangan dan Umum mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana dan pengelolaan urusan kas dan perbendaharaan, administrasi dan akuntansi keuangan, administrasi dan fasilitasi penyelesaian laporan hasil pemeriksaan, koordinasi sistem penyelenggaraan intern pemerintah di Balai, pelaksanaan pemungutan, penerimaan dan penggunaan biaya jasa pengelolaan sumber daya air, urusan tata usaha, kearsipan dan rumah tangga.

## c. Sub Bagian Pengelolaan Barang Milik Negara

Sub Bagian Pengelolaan Barang Milik Negara mempunyai tugas melakukan penatausahaan, pengelolaan, administrasi dan akuntansi barang milik negara, pengamanan fisik barang milik negara, pengelolaan kekayaan negara lainnya, serta koordinasi kegiatan terkait pengadaan lahan.

## **B. Bidang Perencanaan Umum dan Program**

Bidang Perencanaan Umum dan Program mempunyai tugas melaksanakan penyusunan pola pengelolaan sumber daya air dan rencana pengelolaan sumber daya air, program pengelolaan sumber daya air dan rencana kegiatan pengelolaan sumber daya air, analisis dan evaluasi kelayakan program, analisis mengenai dampak lingkungan, penyusunan perjanjian kinerja dan laporan kinerja Balai, koordinasi dan fasilitasi penerapan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3), fasilitasi pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang program dan perencanaan umum, serta pengelolaan sistem informasi dan data sumber daya air.

### **Bidang Perencanaan Umum dan Program menyelenggarakan fungsi :**

1. Penyusunan pola pengelolaan sumber daya air, rencana pengelolaan sumber daya air pada wilayah sungai
2. Penyusunan dan pengendalian program pengelolaan sumber daya air dan rencana kegiatan pengelolaan sumber daya air pada wilayah sungai
3. Pelaksanaan evaluasi kelayakan, manfaat dan dampak kegiatan pengelolaan sumber daya air pada wilayah
4. Pelaksanaan analisis mengenai dampak lingkungan

5. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan studi dan investigasi sarana dan prasarana sumber daya air termasuk pemantauan dan evaluasinya
6. Pengelolaan sistem informasi dan data sumber daya air
7. Pelaksanaan penerapan sistem pengendalian intern pemerintah dan sistem manajemen keselamatan kesehatan kerja dalam penyelenggaraan pelaksanaan konstruksi sarana dan prasarana di bidang operasi dan pemeliharaan
8. Penyusunan perjanjian kinerja dan laporan kinerja Balai
9. Pelaksanaan fasilitasi pengadaan barang dan jasa di bidang perencanaan umum dan program
10. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang perencanaan umum dan program

**Bidang Perencanaan Umum dan Program terdiri dari :**

- a. Seksi Perencanaan Umum

Seksi Perencanaan Umum mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan pola pengelolaan sumber daya air, rencana pengelolaan sumber daya air, program jangka menengah pengelolaan sumber daya air, analisis dan evaluasi kelayakan program, dan pengelolaan sistem informasi dan data sumber daya air, serta fasilitasi penerapan sistem pengendalian intern pemerintah.

#### b. Seksi Program

Seksi Program mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana program dan penganggaran kegiatan tahunan pengelolaan sumber daya air pada wilayah sungai, analisa kesiapan usulan kegiatan dan skala prioritas penganggaran, analisis mengenai dampak lingkungan, fasilitasi penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja, fasilitasi pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang program dan perencanaan umum, serta penyusunan perjanjian kinerja dan laporan kinerja Balai.

#### C. Bidang Pelaksanaan

Bidang Pelaksanaan mempunyai tugas penyusunan rencana kegiatan, serta pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan penyerahan operasi dan pemeliharaan, serta fasilitasi penerapan sistem pengendalian intern pemerintah dan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja, fasilitasi pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang pelaksanaan.

##### **Bidang Pelaksanaan menyelenggarakan fungsi :**

1. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan di bidang pelaksanaan

2. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan operasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana konservasi sumber daya air
3. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan operasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana pengendali daya rusak air
4. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan operasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana pengendali sedimen
5. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan operasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana drainase utama perkotaan
6. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan operasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana konservasi air tanah dan air baku
7. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan

operasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendayagunaan sumber daya air

8. Pelaksanaan penerapan sistem pengendalian intern pemerintah dan sistem manajemen keselamatan kesehatan kerja dalam penyelenggaraan pelaksanaan konstruksi sarana dan prasarana di bidang pelaksanaan
9. Pelaksanaan fasilitasi pengadaan barang dan jasa di bidang pelaksanaan
10. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang pelaksanaan

**Bidang Pelaksanaan terdiri dari :**

a. Seksi Pelaksanaan Jaringan Sumber Air

Seksi Pelaksanaan Jaringan Sumber Air mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana kegiatan, serta pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan penyerahan operasi dan pemeliharaan, serta fasilitasi penerapan sistem pengendalian intern pemerintah dan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja, fasilitasi pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang sungai, pantai, drainase utama perkotaan, bendungan, danau, situ, embung, dan tampungan air lainnya, serta konservasi tampungan air, sungai dan pantai.

b. Seksi Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air

Seksi Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana kegiatan, serta pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan penyerahan operasi dan pemeliharaan, serta fasilitasi penerapan sistem pengendalian intern pemerintah dan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja, fasilitasi pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan 14 pemberdayaan masyarakat di bidang irigasi, rawa, dan tambak, air tanah dan air baku, serta konservasi air tanah dan air baku.

#### **D. Bidang Operasi dan Pemeliharaan**

Bidang Operasi dan Pemeliharaan mempunyai tugas penyusunan rencana kegiatan, serta pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, persiapan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan dan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan, fasilitasi penerapan sistem pengendalian intern pemerintah dan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja, fasilitasi pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang operasi dan pemeliharaan, pelaksanaan penanggulangan kerusakan akibat bencana serta dan penyidikan tindak pidana bidang sumber daya air.

**Bidang Operasi dan Pemeliharaan menyelenggarakan fungsi :**

1. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan non konstruksi, persiapan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan dan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana sumber daya air.
2. Pelaksanaan penerapan sistem pengendalian intern pemerintah dan sistem manajemen keselamatan kesehatan kerja dalam penyelenggaraan pelaksanaan konstruksi sarana dan prasarana di bidang operasi dan pemeliharaan
3. Pengelolaan sistem hidrologi dan sistem peringatan dini
4. Pelaksanaan penanggulangan kerusakan akibat bencana
5. Penyelenggaraan pemantauan dan pengawasan penggunaan sumber daya air
6. Penyelenggaraan penyidikan tindak pidana bidang sumber daya air
7. Fasilitasi kegiatan Tim Koordinasi Pengelolaan Sumber Daya Air pada wilayah sungai
8. Pelaksanaan fasilitasi pengadaan barang dan jasa di bidang operasi dan pemeliharaan dan
9. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang operasi dan pemeliharaan.

**Bidang Operasi dan Pemeliharaan terdiri dari :**

- a. Seksi Perencanaan Operasi dan Pemeliharaan

Seksi Perencanaan Operasi dan Pemeliharaan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana kegiatan, fasilitasi penerapan sistem pengendalian intern pemerintah, pengelolaan sistem hidrologi dan sistem peringatan dini, koordinasi pengelolaan sumber daya air dan penyelenggaraan pemantauan dan pengawasan penggunaan sumber daya air serta penyelenggaraan penyidikan tindak pidana sumber daya air.

b. Seksi Pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan

Seksi Pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, persiapan dan kesehatan kerja, fasilitasi pengadaan barang dan jasa, serta pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang operasi dan pemeliharaan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan, pelaksanaan operasi dan pemeliharaan, dan pelaksanaan penanggulangan kerusakan akibat bencana serta fasilitasi keselamatan.

### **2.2.5 Uraian Kegiatan**

Kegiatan Yang dilakukan selama di Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII antara lain :

1. Menginput laporan pengeluaran Kas PJPA
2. Pendataan surat masuk dan surat keluar
3. Menjadi operator dalam kegiatan Hari Air
4. Mendata kegiatan kepala Balai dan kepala Bidang
5. Menyimpulkan sambutan pada saat kegiatan
6. Menjadi operator saat meeting

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

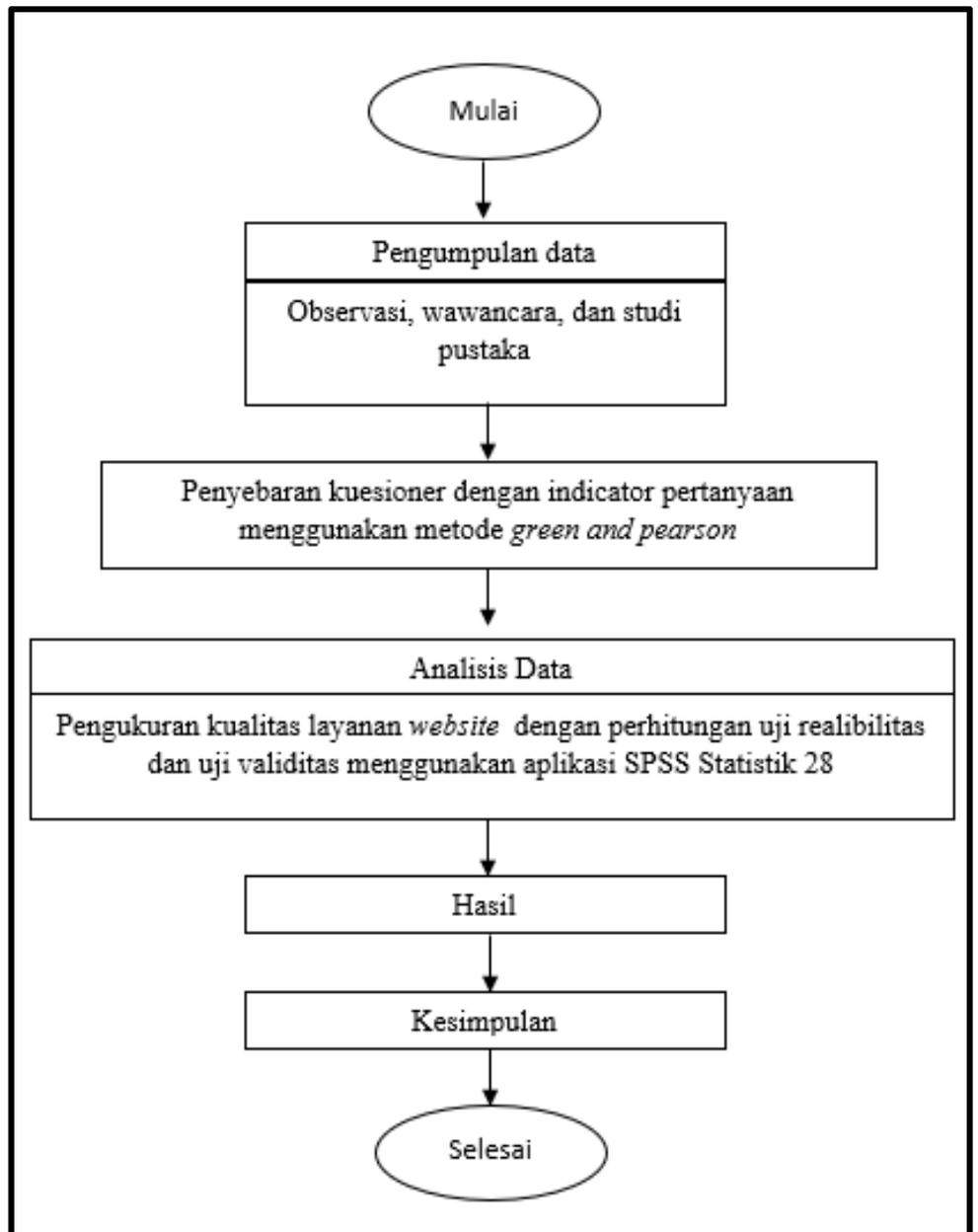
#### **3.1. Hasil Pengamatan**

##### **3.1.1. Alur Penelitian**

Dalam penelitian ini, langkah yang dilakukan penulis yaitu :

1. Mulai
2. Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data terhadap *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII dengan cara observasi, wawancara dan studi pustaka. Dalam melakukan observasi, penulis menemukan bahwa masih terdapat menu yang tidak ada informasi.
3. Pengujian *User Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna *website* dengan cara menggunakan kuesioner yang indikator pertanyaannya berdasarkan metode *Green & Pearson* yaitu *Ease of Use, Costumization, Download Delay, Content*.
4. Penyebaran kuesioner ke 87 responden dan pengumpulan hasil kuesioner, kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 28.
5. Menganalisis hasil dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mendapatkan nilai masing-masing item pertanyaan dan konsistensi jawaban responden.

6. Menghitung skor jawaban responden untuk mendapatkan nilai interpretasi terhadap kepuasan pengguna *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII
7. Selesai.



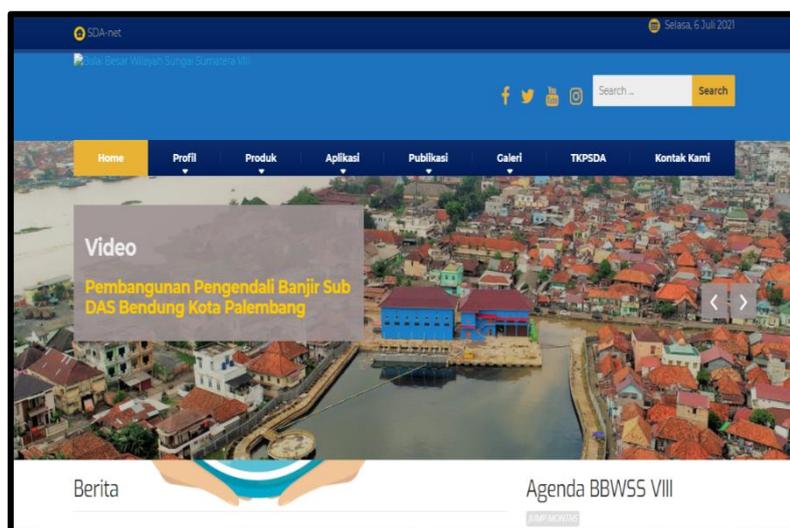
Sumber : Diolah Sendiri

**Gambar 3.1 Alur Penelitian**

### 3.1.2. Tampilan *ScreenShot* Web

#### 3.1.2.1 Dashboard

Pada gambar 3.2 terdapat *dashboard website* yang menampilkan seluruh berita pembangunan maupun berita umum serta terdapat menu *navigation* diantaranya home, profil, produk, aplikasi, publikasi, galeri TKSPDA dan kontak kami. Kemudian di sudut kanan tengah terdapat pencarian untuk pengguna jika ada yang ingin mengetahui agenda BBWSS VIII.

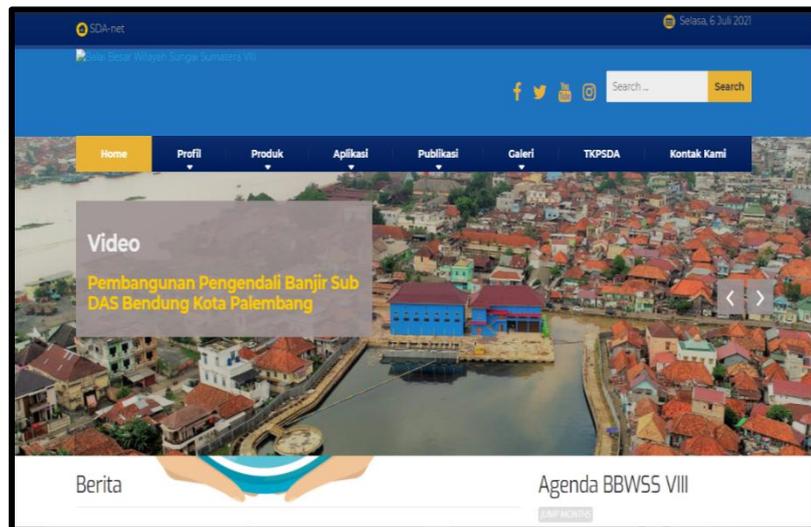


Sumber : <https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/>

**Gambar 3.2 Tampilna Dashboard**

#### 3.1.2.2 Menu Navigasi – Home

Pada gambar 3.3 merupakan tampilan berita berupa pembangunan sungai-sungai dan bendung serta berita umum tentang kegiatan apasaja yang dilakukan oleh BBWSS VIII.



Sumber : <https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/>

**Gambar 3.3 Menu Navigasi – Home**

### 3.1.2.3 Menu Navigasi – Profil

Pada gambar 3.4 merupakan tampilan informasi BBWSS VIII berupa sejarah, kepala BBWS Sumatera VIII, visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi serta informasi pejabat.

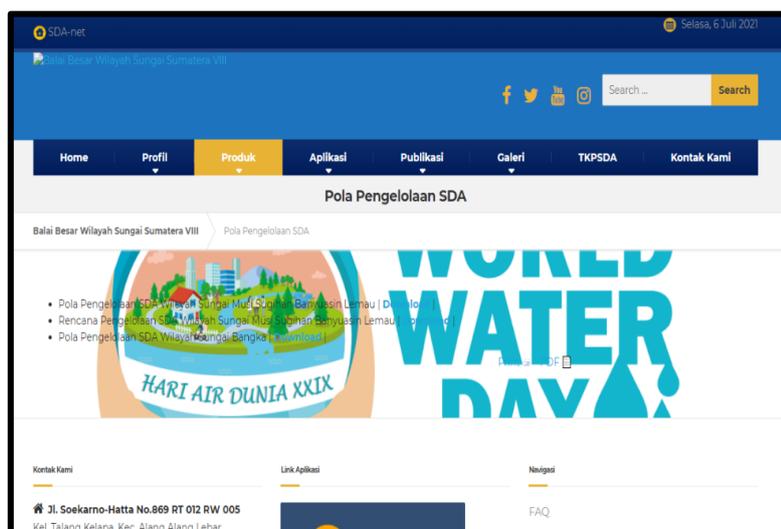


Sumber : <https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/sejarah/>

**Gambar 3.4 Menu Navigasi – Profil**

### 3.1.2.4 Menu Navigasi – Produk

Pada gambar 3.5 merupakan tampilan produk BBWSS VIII berupa pola pengelolaan SDA, dokumen kerja, produk hukum, layanan informasi publik, kebijakan/peraturan, PPID serta hidrologi.

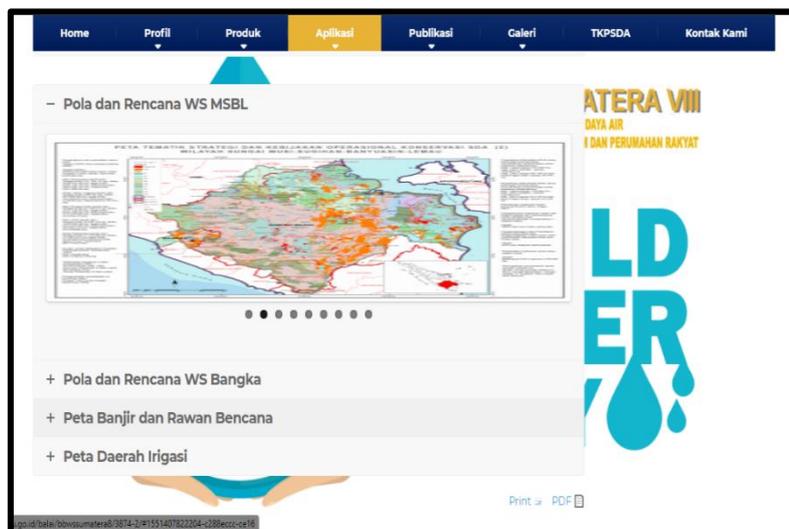


Sumber : <https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/pola-pengelolaan-sda/>

### Gambar 3.5 Menu Navigasi – Produk

### 3.1.2.5 Menu Navigasi – Aplikasi

Pada gambar 3.6 merupakan tampilan aplikasi yang digunakan untuk mendukung program-program BBWSS VIII berupa perizinan, E-rekomtek SDA, PDSDA, Geospasial BBWS Sumatera VIII, pelaporan kejadian bencana, wiki SDA, document BBWSS8, onemap SDA, system informasi geografis, serta eSPIP.



Sumber : <https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/3874-2/>

**Gambar 3.6 Menu Navigasi – Aplikasi**

### 3.1.2.6 Menu Navigasi – Publikasi

Pada gambar 3.7 merupakan tampilan informasi berita BBWS VIII berupa berita BBWS Sumatera VIII, berita umum, majalah bidar serta infografis.



Sumber :  
<https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/category/berita/berita-bbws-sumatera-viii/>

**Gambar 3.7 Menu Navigasi – Publikasi**

### 3.1.2.7 Menu Navigasi – Galeri

Pada gambar 3.8 merupakan tampilan dokumentasi seluruh kegiatan yang ada di BBWSS VIII berupa foto kegiatan BBWSS VIII dan video kegiatan BBWSS VIII.



Sumber : <https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/category/foto/>

**Gambar 3.8 Menu Navigasi – Galeri**

### 3.1.2.8 Menu Navigasi – TKPSDA

Pada gambar 3.9 merupakan tampilan program TKPSDA berupa penyusunan program TKSPDA, rapat komisi dan siding pleno TKSPDA serta pengumuman pemilihan calon anggota TKPSDA.



Sumber :

<https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/category/tkpsda/>

**Gambar 3.9 Menu Navigasi – TKPSDA**

### 3.1.2.9 Menu Navigasi – Kontak Kami

Pada gambar 3.10 merupakan tampilan informasi lokasi Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII, nomor telpon yang bisa dihubungi, jam kerja, serta tersedia pengisian pesan jika ada kritik dan saran untuk Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.



Sumber : <https://sda.pu.go.id/balai/bbwssumatera8/contact-us/>

**Gambar 3.10 Menu Navigasi – Kontak Kami**

### 3.1.3 Kuesioner

Menurut Nugroho (2018:25) kuesioner berperan untuk memperoleh informasi yang bisa memudahkan peneliti untuk menjawab tujuan survei. Data yang akurat diperoleh dari jawaban yang akurat, tujuan utama penulisan sebuah kuesioner adalah untuk membantu responden agar bisa memberikan jawaban yang akurat.

Dalam hal ini, peneliti data memperoleh data yang akurat melalui kuesioner dengan cara membuat sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Kuesioner akan dibagikan secara *online* melalui *link* dari google formulir dan diisi oleh responden yang mengakses *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Rancangan kuesioner yang akan disebarakan kepada responden terdapat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1. Tabel Kuesioner menggunakan *Green Pearson***

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>A. EASE OF USE (Kemudahan)</b>					
A.1	Website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII mudah di akses				
A.2	Anda sering mengakses website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII				
A.3	Pengaksesan menu dalam website mudah digunakan				
A.4	Website menyajikan informasi berdasarkan kategorinya masing-masing				
<b>B. CUSTOMIZATION (Personalisasi)</b>					
B.1	Tampilan website mudah dikenali				

B.2	Teknik pewarnaan website menarik dan tidak membosankan				
B.3	Struktur menu pada website tersusun dengan baik				
B.4	Tata tulisan pada website dapat dibaca dan mudah dimengerti				
<b>C. DOWNLOAD DELAY (Kecepatan Akses pada Aplikasi)</b>					
C.1	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi di website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII				
C.2	Setiap halaman website yang di klik akan ditampilkan dengan cepat				
C.3	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendownload file pada website				
C.4	Informasi yang ada di website mudah di download				
C.5	Website mudah di akses pada setiap halamannya				
<b>D. CONTENT (Penyajian Informasi)</b>					
D.1	Informasi yang disajikan website sesuai dengan kebutuhan				
D.2	Keberagaman informasi yang disajikan website menarik				
D.3	Gambar yang ditampilkan website dapat dilihat dengan jelas				
D.4	website ini menyajikan informasi yang update				

Sumber: tabel kuesioner dalam eka dkk (2020:51)

### 3.1.4 Hasil Responden

Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan kuesioner yang telah disebar adalah 87 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan

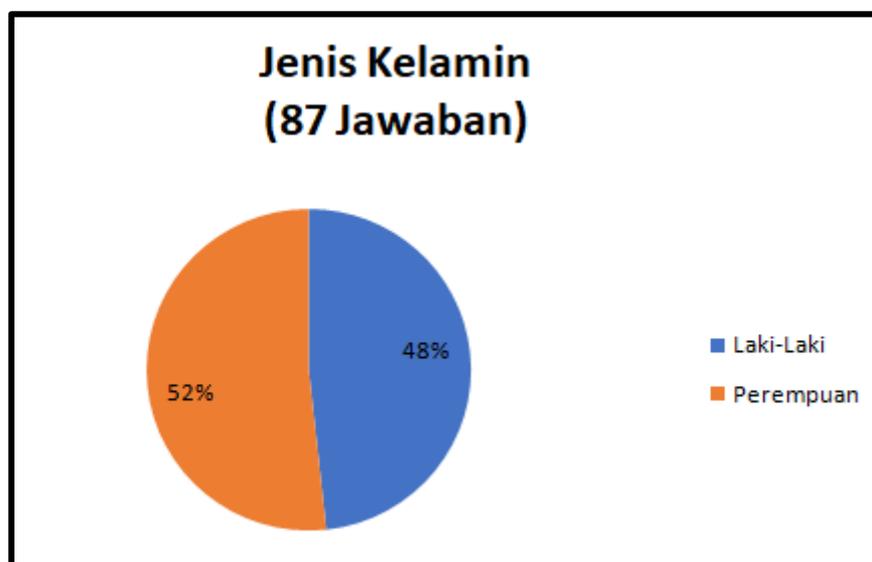
secara *online* dengan cara menyebar *link* kuesioner dari google formulir *via whatsapp*, rincian jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Tabel Deskripsi Kuesioner Responden**

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	87
Kuesioner yang kembali	87
Kuesioner yang dapat digunakan	87

### 3.1.5 Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.



**Gambar 3.11. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari gambar 3.11 diatas menjelaskan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Pada gambar tersebut, dapat dilihat

bahwa sebanyak 48 % berjenis kelamin laki-laki dan 52 % berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII berjenis kelamin perempuan..

### 3.1.6 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

#### 3.1.6.1 Uji Reabilitas

Menurut Marzuki dkk, (2020: 67) untuk mengetahui hasil uji reliabilitas biasanya dilakukan dengan menginterpretasi nilai *cronbach alpha*. Dimana apabila nilai *cronbach alpha* > 0.6 dapat disimpulkan bahwa keandalan suatu data telah mencukupi, sedangkan apabila nilai *cronbach alpha* < 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian. Dengan kata lain semakin tinggi nilai *cronbach alpha* maka data penelitian akan semakin dapat diandalkan. Hasil perhitungan reliabilitas menggunakan spss 28 dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

**Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
17 Item Pertanyaan	0,839	Sangat Reliabel

#### 3.1.6.2 Uji Validitas

Digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya setiap pertanyaan atau pertanyaan yang digunakan dalam

suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom (df) atau derajat kebebasan dimana rumus umum untuk menentukannya adalah total pengamatan ( $N$ ) dikurangi banyaknya parameter yang ditaksir atau  $df = n - 2$ . Perhitungan menggunakan bantuan Software SPSS 28 dan hasilnya dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan  $\alpha = 0,01$ ,  $n = 87$  dan degree of freedom ( $df$ ) =  $n - 2 = 85$ .

Jadi dalam mencari nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi = 1 % (0.01), maka diisi pada rumus tersebut  $1 - 0.01 = 0.99$ . Untuk mencari  $r$  tabel menggunakan SPSS terlebih dahulu harus mencari  $t$  tabel dengan rumus  $IDF.T(0.99,df)$  sehingga didapat  $t$  tabel = 2,37, setelah itu dapat ditemukan hasil untuk  $r$  tabel menggunakan rumus  $T\_tabel/\sqrt{df+T\_tabel^2}$  sehingga didapat  $r$  tabel = 0,25.

df	t_0.01	r_0.01
85.00	2.37	.25
-	-	-

**Gambar 3.12 Hasil Perhitungan t-tabel dan r-hitungan**

Hasil pengujian validitas untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas**

<b>Indikator</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
EOU1	0,562	Valid
EOU2	0,572	Valid
EOU3	0,759	Valid
EOU4	0,610	Valid
CUS1	0,611	Valid
CUS2	0,717	Valid
CUS3	0,734	Valid
CUS4	0,650	Valid
DD1	0,533	Valid
DD2	0,597	Valid
DD3	0,056	Tidak Valid
DD4	0,076	Tidak Valid
DD5	0,586	Valid
CON1	0,595	Valid
CON2	0,589	Valid
CON3	0,494	Valid
CON4	0,666	Valid

Hasil uji validitas kuesioner pada setiap pertanyaan hamper semuanya valid yaitu  $r$  hitung  $> 0,278$  sehingga ada 2 pernyataan yang tidak valid.

### **3.1.7 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner**

#### **3.1.7.1 Distribusi Variabel *Ease of Use***

*Ease of use* adalah kemampuan perangkat lunak yang memungkinkan perngguna dengan mudah memahami apakah sesuai dan bagaimana penggunaannya dalam tugas tertentu. Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden pada tabel3.5 :

**Tabel 3.5 Distribusi Variabel *Ease of Use***

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>A. EASE OF USE (Kemudahan)</b>					
A.1	Website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII mudah di akses	0	3	56	27
		0 %	3%	<b>66%</b>	31%
A.2	Anda sering mengakses website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII	4	31	33	19
		4 %	36%	<b>38%</b>	22%
A.3	Pengaksesan menu dalam website mudah digunakan	0	8	57	22
		0 %	9%	<b>66%</b>	25%
A.4	Website menyajikan informasi berdasarkan kategorinya masing-masing	0	4	53	30
		0 %	5%	<b>61%</b>	34%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *ease of use* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 31 %, S (Setuju) adalah 66 %, TS (Tidak Setuju) adalah 3 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju website BBWSS VIII mudah diakses.
2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 22 %, S (Setuju) adalah 38 %, TS (Tidak Setuju) adalah 36 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 4 %. Maka dapat

disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa sering mengakses website BBWSS VIII.

3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 25 %, S (Setuju) adalah 66 %, TS (Tidak Setuju) adalah 9 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju pelaksanaan menu dalam website mudah digunakan.
4. Pada pernyataan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 34 %, S (Setuju) adalah 61 %, TS (Tidak Setuju) adalah 5 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju website BBWSS VIII menyajikan informasi berdasarkan kategorinya masing-masing.

### 3.1.7.2 Distribusi Variabel *Customization*

*Customization* merupakan kemampuan perangkat lunak yang memungkinkan pengguna mengoperasikan dan mengendalikannya dengan mudah. Distribusi frekuensi variabel *customization* dapat dilihat pada tabel 3.6 sebagai berikut:

**Tabel 3.6 Distribusi Variabel *Customization***

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>B. CUSTOMIZATION (Personalisasi)</b>					
B.1	Tampilan website mudah dikenali	0	14	56	17

		0%	16%	<b>64%</b>	20%
B.2	Teknik pewarnaan website menarik dan tidak membosankan	0	8	56	23
		0%	9%	<b>64%</b>	27%
B.3	Struktur menu pada website tersusun dengan baik	0	4	59	24
		0%	4%	<b>68%</b>	28%
B.4	Tata tulisan pada website dapat dibaca dan mudah dimengerti	0	3	55	29
		0%	4%	<b>63%</b>	33%

Berdasarkan tabel distribusi variabel *customization* peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 20 %, S (Setuju) adalah 64 %, TS (Tidak Setuju) adalah 16 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa tampilan *website* BBWSS VIII mudah dikenali.
2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 27 %, S (Setuju) adalah 65 %, TS (Tidak Setuju) adalah 9 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa teknik pewarnaan *website* menarik dan tidak membosankan.
3. Pada pernyataan ketiganya skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 28 %, S (Setuju) adalah 68 %, TS (Tidak Setuju) adalah 4 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat

disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa struktur menu pada *website* tersusun dengan baik.

4. Pada pernyataan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 33 %, S (Setuju) adalah 63 %, TS (Tidak Setuju) adalah 4 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa tata tulisan pada *website* dapat dibaca dan mudah dimengerti.

### 3.1.7.3 Distribusi Variabel *Download Delay*

*Download delay* merupakan kemampuan perangkat lunak untuk pengunduhan data bagi pengguna (*user*). Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden variabel *download delay* pada tabel 3.7 :

**Tabel 3.7 Distribusi Variabel *Download Delay***

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>C. DOWNLOAD DELAY (Kecepatan Akses pada Aplikasi)</b>					
C.1	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi di website Balai BESar Wilayah Sungai Sumatera VIII	1	6	67	13
		1 %	7 %	<b>77%</b>	15%
C.2	Setiap halaman website yang di klik akan ditampilkan dengan cepat	0	9	60	18
		0%	10%	<b>69%</b>	21%
C.3	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendownload file pada website	0	12	51	24
		0%	14%	<b>59%</b>	27%

C.4	Informasi yang ada di website mudah di download	0	20	26	41
		0%	23%	30%	<b>47%</b>
C.5	Website mudah di akses pada setiap halamannya	0	8	<b>58</b>	21
		0%	9 %	<b>67%</b>	24%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *download delay* peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 15 %, S (Setuju) adalah 77 %, TS (Tidak Setuju) adalah 7 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 1 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi di *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.
2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 21 %, S (Setuju) adalah 69 %, TS (Tidak Setuju) adalah 10 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa setiap halaman website yang di klik akan ditampilkan dengan cepat.
3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 27 %, S (Setuju) adalah 59 %, TS (Tidak Setuju) adalah 14 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa tidak

membutuhkan waktu yang lama untuk mendownload file pada *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.

4. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 47 %, S (Setuju) adalah 30 %, TS (Tidak Setuju) adalah 23 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat setuju bahwa informasi yang ada di *website* mudah di download.
5. Pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 24 %, S (Setuju) adalah 67 %, TS (Tidak Setuju) adalah 9 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa *website* mudah diakses pada setiap halamannya.

#### 3.1.7.4 Distribusi Variabel *Content*

*Content* merupakan kemampuan perangkat lunak untuk mudah dipelajari oleh pengguna (*user*). Berikut tampilan distribusi frekuensi jawaban responden variabel *content* pada tabel 3.9 :

**Tabel 3.8 Distribusi Variabel *Content***

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>D. CONTENT (Penyajian Informasi)</b>					
D.1	Informasi yang disajikan website sesuai dengan kebutuhan	0	4	67	16
		0%	5%	<b>77%</b>	18%
D.2	Keberagaman informasi yang	1	10	65	11

	disajikan website menarik menurut anda	1%	11%	<b>75%</b>	13%
D.3	Gambar yang ditampilkan website dapat dilihat dengan jelas	0	7	50	30
		0%	8%	<b>58%</b>	34%
D.4	Website ini menyajikan informasi yang update	0	4	64	19
		0%	5%	<b>73%</b>	22%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *content* peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 18 %, S (Setuju) adalah 77 %, TS (Tidak Setuju) adalah 5 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa informasi yang disajikan *website* sesuai dengan kebutuhan.
2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 13 %, S (Setuju) adalah 75 %, TS (Tidak Setuju) adalah 13 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 1 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa keberagaman informasi yang disajikan *website* menarik bagi pengguna (*user*).
3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 34 %, S (Setuju) adalah 58 %, TS (Tidak Setuju) adalah 8 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa gambar yang ditampilkan *website* dapat dilihat dengan jelas.

4. Pada pernyataan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 22 %, S (Setuju) adalah 73 %, TS (Tidak Setuju) adalah 5 % dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0 %. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa *website* menyajikan informasi yang *update*.

Perhitungan dilakukan pada tiap butir pernyataan yang pilihan jawabannya menggunakan skala *likert* dalam kuesioner yang disebarakan kepada 87 responden. Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi skor hasil pengisian kuesioner menggunakan rumus persentase sebagai berikut :

$$IS = (\text{Total skor keseluruhan} : \text{Skor tertinggi}) * 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total skor keseluruhan: Jawaban responden x bobot nilai (1-4)

Skor tertinggi : Skala nilai tertinggi (4) x jumlah responden (87)

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel 3.9 :

**Tabel 3.9 Interpretasi Skor**

<b>Persentase (%)</b>	<b>Kategori</b>
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

*Sumber : Ummu Khairiyah (2019:201)*

Apabila didasarkan pada penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing indikator dalam tiap kelompok responden dapat dilihat pada tabel 3.10 sebagai berikut:

**Tabel 3.10 Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner**

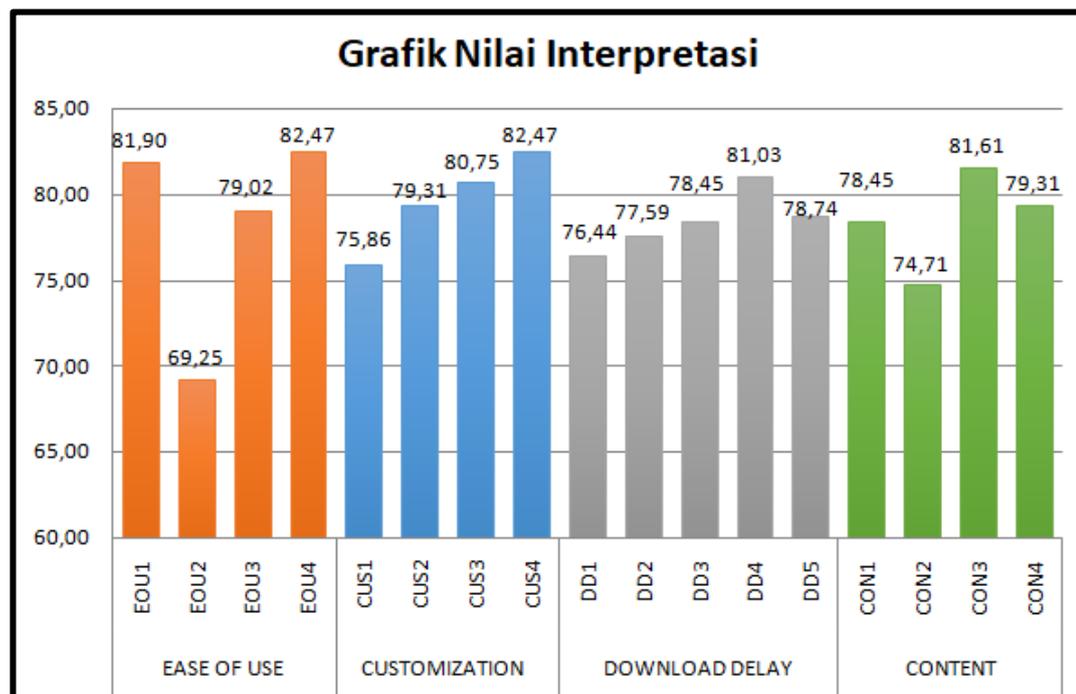
<b>Variabel</b>	<b>Kode</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Interpretasi</b>
<i>Ease of Use</i>	EOU1	Website BBWS Sumatera VIII mudah di akses	81,90	Sangat Kuat
	EOU2	Anda sering mengakses website BBWS Sumatera VIII	69,25	Kuat
	EOU3	Pengaksesan menu dalam website mudah digunakan	79,02	Kuat
	EOU4	Website menyajikan informasi berdasarkan kategorinya masing-masing	82,47	Sangat Kuat
<i>Costumization</i>	CUS1	Tampilan website mudah dikenali	75,86	Kuat
	CUS2	Struktur menu pada website tersusun dengan baik	79,31	Kuat

	CUS3	Struktur menu pada website tersusun dengan baik	80,75	Sangat Kuat
	CUS4	Tata tulisan pada website dapat dibaca dan mudah dimengerti	82,47	Sangat Kuat
<i>Download Delay</i>	DD1	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi di website BBWS Sumatera VIII	76,44	Kuat
	DD2	Setiap halaman website yang di klik akan ditampilkan dengan cepat	77,59	Kuat
	DD3	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendownload file pada website	78,45	Kuat
	DD4	Informasi yang ada di website mudah di download	81,03	Sangat Kuat
	DD5	Website mudah di akses pada setiap halamannya	78,74	Kuat
	<i>Content</i>	CON1	Informasi yang disajikan website sesuai dengan kebutuhan	78,45
CON2		Keberagaman informasi yang disajikan website menarik	74,71	Kuat

		menurut anda		
	CON3	Gambar yang ditampilkan website dapat dilihat dengan jelas	81,61	Sangat Kuat
	CON4	Website ini menyajikan informasi yang update	79,31	Kuat

(Sumber : Diolah Sendiri)

Keterangan tentang nilai interpretasi untuk masing-masing indikator dapat dilihat pada gambar 3.12 :



(Sumber : Diolah Sendiri)

**Gambar 3.13 Grafik Nilai Interpretasi**

Berdasarkan gambar diatas hasil pengukuran kepuasan pengguna sebagai berikut :

- a. Variabel *ease of use* pada indikator kode EOU4 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 82,47 % dengan kriteria interpretasi skor berada

diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa *website* menyajikan informasi berdasarkan kategorinya masing-masing.

- b. Variabel *costumization* pada indikator kode CUS4 mendapat nilai tertinggi sebesar 82,47 % dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa tata tulisan pada website dapat dibaca dan mudah dimengerti.
- c. Variabel *download delay* pada indikator kode DD4 mendapat nilai tertinggi sebesar 81,03 % dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa Informasi yang ada di website mudah di download.
- d. Variabel *content* pada indikator kode CON3 mendapat nilai tertinggi sebesar 81,61 % dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa gambar yang ditampilkan website dapat dilihat dengan jelas.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan layanan *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII terhadap kepuasan karyawan yang merupakan salah satu end-user *website* dengan menggunakan empat variabel pengukuran diantaranya *ease of use*, *customization*, *download delay* dan *content* menunjukkan bahwa:

1. Dilihat dari hasil perhitungan interpretasi variabel *ease of use*, indikator pengguna mendapat nilai tertinggi sebesar 82,47 % hal ini berkaitan dengan *website* menyajikan informasi berdasarkan kategorinya masing-masing.
2. Pada variabel *customization*, indikator pengguna mendapat nilai tertinggi sebesar 82,47 % hal ini berkaitan dengan tata tulisan pada *website* dapat dibaca dan mudah dimengerti.
3. Pada variabel *download delay*, indikator pengguna mendapat nilai tertinggi sebesar 80,03 % hal ini berkaitan dengan informasi yang ada diwebsite tersebut mudah untuk di download.
4. Pada variabel *content*, indikator pengguna mendapat nilai tertinggi sebesar 81,61 % hal ini berkaitan dengan gambar yang ditampilkan *website* dapat dilihat dengan jelas.

Dari hasil interpretasi maka dapat disimpulkan bahwa nilai tertinggi sebesar 82,47 % yang terdapat pada variabel *ease of use* (kemudahan ) dan

*customization* (personalisasi) dan nilai terendah sebesar 69,25 % dimana *website* masih perlu ditingkatkan dengan fokus pada *Ease of Use* (kemudahan). Berdasarkan hasil ke empat variabel secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden merasa puas yang berarti jika nilai keempat variabel semakin baik maka kepuasan pengguna akan meningkat, sehingga *website* Balai Besar Wilayah layak digunakan.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dibuat, penulis merangkum kritik dan saran yang didapat dari jawaban responden atas kuesioner yang telah disebar untuk bisa dijadikan bahan pertimbangan dan perbaikan *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII antara lain :

1. Pihak perusahaan diharapkan untuk melakukan upaya perbaikan terutama pada struktur menu yang kurang dan belum tersusun agar menjadi lebih baik. Serta link-link aplikasi yang masih tidak bisa dibuka.
2. Pada bagian latar *website* pilih gambar yang tidak ramai dan teknik pewarnaan pada tulisannya pilih warna yang lebih terang, sehingga membuat pada tulisan lebih bisa terbaca dan dilihat.
3. Tampilan pada beranda, sedikit kurangkan gambar karena halaman beranda yang terlalu penuh/ramai akan terlihat tidak menarik serta gunakan foto-foto dengan kualitas yang bagus namun tidak berat.
4. Dapat merekomendasikan *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII ini kepada *karyawan* agar *website* bisa semakin dikembangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar. 2018. *Aplikasi SPSS 17 dalam Ekonometrika Panduan untuk Praktikum*. Modul Praktikum Ekonometrika, Universitas Mataram.
- Fitri, Nia Dkk. 2016. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Penilaian Prestasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Schneider Electric Manufacturing Batam*. Jurnal Bening. Vol.3, No. 1. Issn: 2252-52672.
- Handayani, Febria Sri. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web Student Portal Palcomtech*. Jurnal Teknologi Dan Informatika Vol. No.1.
- Handayani, Ratna. 2016. *Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Cabang Lamongan ( Suatu Studi Pada Bank Jatim Cabang Lamongan)*. Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akutansi. Vol.1, No. 2. Issn: 2502 – 3764.
- Hanes Dkk. 2020. *Pengukuran Kualitas Website Penjualan Tiket Dengan Menggunakan Metode Mccall*. Jurnal Teknik Informatika Kaputama. Vol. 4, No. 2. E-Issn: 2686-0880.
- Hartati, Eka Dkk. 2020. *Analisis Kepuasan Pengguna Website Smk Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda*. Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, Dan Rekayasa Komputer. Vol.20, No. 1. Issn: 2476-9843.
- Imron. 2019. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang*. Jurnal Indonesia Journal On Software Engineering. Vol.5, No. 1. Issn: 2461-0690.
- Istiani. 2021. *Investigasi Keterampilan Literasi Komputasi Fisika Dan Hubungannya Dengan Gender*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Khairiyah, Ummu. 2019. *Responden Siswa Terhadap Media Dakon Matika Materi KPK dan Fpb pada Siswa Kelas IV di SD / MI Lamongan*. Jurnal Studi Kependidikan dan Keislaman. Vol.5, No. 2.
- Mahmud, Rizan. 2020. *Kepuasan penggunaan Sistem Informasi(Studi Kasus Pada T3 Online)*. Jurnal Sistem Informasi. Isbn: 978-602-5878-03-9.

- Mardiana. 2020. *Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website*. Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, Dan Rekayasa Komputer. Vol.19, No. 2. Issn: 266-272.
- Marzuki, Agustina Dkk. 2020. *Praktikum Statistik*. Ahlimedia Press. Malang.
- Nugroho, Eko. 2018. *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press.
- Nursyanti, Reni Dkk. 2019. *Perancangan Aplikasi Berbasis Web Untuk Membantu Pengujian Kualitas Kain Tekstil Otomotif (Studi Kasus Pada Pt. Ateja Multi Industri)*. Jurnal Sistem Informasi & Telematika. Vol.10, No. 2. Issn: 2087-2062.
- Praharsi, Helen. 2019. *Analisa Kualitas Website Granito Net Menggunakan Regresi Linear Berganda. ([Http://Repo.Palcomtech.Ac.Id/Id/Eprint/37/1/Neta.Pdf](http://Repo.Palcomtech.Ac.Id/Id/Eprint/37/1/Neta.Pdf))*.
- Sarjono, Haryadi. Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta. Salemba Empat. ISBN 978-979-061-198-6.
- Satrianawati Dkk. 2018. *Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi Berbasis Nilai-Nilai Pancasila Di Sd Negeri Taman Sari Kota Yogyakarta*. Jurnal Penelitian Pendidikan. Vol.35, No. 20.
- Setyoningrum, Nanny R Dkk. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Journal of Applied Informatics and Computing. Vol.4, No. 1. E-Issn: 2548-6861.
- Shiddiq, Feby w. 2019. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah (Survei Pada Skpd Kota Bandung)*. Skripsi Thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Sibero, A. F.K. 2013. *Web Programming Power Pack*. Mediakom. Yogyakarta
- Siregar, Sofyan. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Noevie Dkk. 2017. *Pengaruh Bauran Pemasaran (4p) Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Pt. Berlian Bersaudara Propertindo*. Jurnal Ilmiah Ekonimi Global Masa Kini. Vol.8, No. 1. Issn: 2089-6018.
- Umagapi, Darman. 2018. *Sistem Informasi Pengajuan Pembuatan Kartu Kerluarga Berbasis Web Pada Kantor Catatan Sipil Kota Ternate*. Jurnal Ilmu Komunikasi dan Informatika .Vol.1, No. 2. E-Issn: 2621-4970.
- Wandira, Ayu Dkk. 2020. *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Simak UIN Raden Fatah Palembang*. (<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/124/>).