

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA WEBSITE BADAN PUSAT
STATISTIK KOTA PADANG TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI
PADA METODE WEBQUAL 3.0**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
Strata I pada Jurusan Teknik Elektronika Program Studi Pendidikan Teknik
Informatika dan Komputer Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**Siska Sri Dewita
NIM: 14076020 / 2014**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN
KOMPUTER
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITA NEGERI PADANG**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**Analisis Kualitas Layanan Pada Website Badan Pusat Statistik Kota
Padang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan
Dimensi Pada Metode Webqual 3.0**

Nama : Siska Sri Dewita
TM/NIM : 2014/14076020
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Juli 2018

**Disetujui Oleh,
Pembimbing**



**Drs. Legiman Slamet, MT.
NIP. 19621231 198811 1 005**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Elektronika**



**Drs. Hanesman, MM
NIP. 19610111 198503 1 002**

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Mempertahankan Skripsi di Depan Tim Penguji
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika & Komputer
Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kualitas Layanan Pada Website Badan Pusat Statistik Kota Padang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Dimensi Pada Metode Webqual 3.0

Nama : Siska Sri Dewita
NIM : 2014/14076020
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Juli 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Yasdinul Huda, S.Pd, MT	1. 
2. Anggota	: Drs. Legiman Slamet, MT	2. 
3. Anggota	: Drs. Denny Kurniadi, M.Kom	3. 
4. Anggota	: Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom	4. 
5. Anggota	: Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng	5. 

ABSTRAK

SISKA SRI DEWITA : Analisis Kualitas Layanan Pada Website Badan Pusat Statistik Kota Padang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Dimensi Pada Metode Webqual 3.0

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang merupakan Lembaga Pemerintahan Non Kementrian (LPNK) yang bertanggung jawab dalam penyediaan data statistik dasar dan sektoral tentang statistik. Salah satu peran Badan Pusat Statistik adalah menjadi corong informasi penyedia data statistik yang akan digunakan sebagai sumber data dan analisis penentu arah kebijakan nasional. Badan Pusat Statistik Kota Padang merupakan satu-satunya lembaga yang bertanggung jawab terhadap ketersediaan data di Kota Padang. Untuk memudahkan dalam memperoleh data masing-masing Badan Pusat Statistik dibekali dengan sebuah Website. Dalam website tersebut terdapat beberapa sistem informasi yaitu *Sistem Informasi Layanan Publikasi*, *Sistem Informasi Senarai Rencana Terbit* dan *Sistem Informasi Berita Resmi Statistik*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna tentang website Badan Pusat Statistik Kota Padang. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh website Badan Pusat Statistik dilihat dari kemudahan kegunaan (*Usability*), faktor kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*Interaction Quality*) sebagai dimensi dari metode *Webqual 3.0* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisis kualitas layanan website terhadap tingkat kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung pengguna data website Badan Pusat Statistik Kota Padang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website Badan Pusat Statistik Kota Padang, hasil ini didapatkan dari pengujian masing-masing hipotesis. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website Badan Pusat Statistik Kota Padang.

Kata Kunci : *Usability, Information Quality, Interaction Quality, User Satisfaction, Website, Badan Pusat Statistik Kota Padang*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam disampaikan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul “Analisis Kualitas Layanan Pada Website Badan Pusat Statistik Kota Padang Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Dimensi pada Metode *Webqual 3.0*”. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulismenyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Legiman Slamet, MT selaku Pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Yasdinul Huda, S.Pd, M.T selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibuk Titi Sri Wahyuni, S.Pd, M.Eng selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs.Hanesman,MM selaku ketua jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
7. Bapak dan ibu Dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
8. Ayah dan Ibunda tercinta serta keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan dan semangat yang tak terhingga dalam penyelesaian studi.
9. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, Khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT, Amin.

Penulis menyadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika, Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang khususnya dan untuk semua pihak pada umumnya.

Padang, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengembangan Sistem Informasi.....	14
B. Evaluasi dan Audit Sistem Informasi.....	19
C. Metode dan Teknik Evaluasi dan Audit.....	22
D. Website Badan Pusat Statistik Kota Padang.....	35
E. Penelitian Relevan.....	43
F. Kerangka Berfikir.....	45
G. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
C. Populasi, Sampel dan Waktu Penelitian.....	54
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Teknik Analisis Data.....	63
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Pengujian Instrumen.....	68
B. Deskripsi Data Penelitian.....	74

C. Prasyarat Uji Analisis.....	93
D. Uji Hipotesis.	98
E. Pembahasan.....	104
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan..	106
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.	108

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pengguna Website BPS Kota Padang Tahun 2017.	7
2. Dimensi Kemudahan Pengguna.	30
3. Dimensi Kualitas Informasi.	31
4. Dimensi Kualitas Interaksi.	32
5. Dimensi Umum Kualitas Pelayanan (<i>servqual</i>).	34
6. Hipotesis Penelitian.	48
7. Rincian Pengunjung Pengguna Website BPS Kota Padang.	55
8. Skala Pengukuran Menggunakan Skala Likert.	58
9. Instrumen Penelitian.	59
10. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r	62
11. Pengkategorian Nilai Tingkat Pencapaian Responden.	65
12. Hasil Uji Validitas Usability.	69
13. Hasil Uji Validitas Information Quality.	69
14. Hasil Uji Validitas Interaction Quality.	70
15. Hasil Uji Validitas User Satisfaction.	70
16. Ringkasan Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.	73
17. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pengunjung.	74
18. Kategori Berdasarkan Interval Kelas.	75
19. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X1.	75
20. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X2.	76
21. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel X3.	77
22. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Y.	78
23. Hasil perhitungan Statistik variabel Usability.	80
24. Distribusi Frekuensi Variabel Usability.	81
25. Distribusi Interval Skor Frekuensi Variabel X1.	82
26. Hasil perhitungan Statistik variabel Information Quality.	83
27. Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality.	84
28. Distribusi Interval Skor Frekuensi Variabel X2.	85

29. Hasil perhitungan Statistik variabel Interaction Quality.....	86
30. Distribusi Frekuensi Variabel Interaction Quality.....	87
31. Distribusi Interval Skor Frekuensi Variabel X3.	88
32. Hasil perhitungan Statistik variabel User Satisfaction.....	90
33. Distribusi Frekuensi Variabel User Satisfaction.....	91
34. Distribusi Interval Skor Frekuensi Variabel Y.	91
35. Hasil Uji Normalitas.	93
36. Hasil Uji Homogenitas variabel X1.	94
37. Hasil Uji Homogenitas variabel X2.	95
38. Hasil Uji Homogenitas variabel X3.	95
39. Hasil Uji Linearitas variabel X1.	96
40. Hasil Uji Linearitas variabel X2.	97
41. Hasil Uji Linearitas variabel X3.	97
42. Hasil Signifikansi Simultan (uji F).	100
43. Hasil Signifikansi Simultan (uji T).	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bentuk Sistem Informasi Publikasi.....	4
2. Bentuk Sistem Informasi Senarai Rencana Terbit.	5
3. Bentuk Sistem Informasi Berita Resmi Statistik.....	6
4. Model Keberhasilan SI.....	21
5. Sistem Informasi Publikasi BPS.	37
6. Sistem Informasi SRT BPS.....	38
7. Sistem Informasi BRS BPS.....	39
8. Skema Response Time.	42
9. Webqual 3.0.	46
10. Alur Penelitian.	52
11. Histogram Skor Variabel <i>Usability</i> (X_1).....	82
12. Histogram Skor Variabel <i>Information Quality</i> (X_2).	85
13. Histogram Skor Variabel <i>Interaction Quality</i> (X_3).	88
14. Histogram Skor Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y).	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Pengambilan Data.	110
2. Surat Tugas Pembimbing.....	111
3. Surat Tugas Seminar Proposal.	112
4. Surat Izin Melakukan Penelitian.	113
5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	114
6. Angket Penelitian.....	115
7. Tabulasi Data Penelitian.	118
8. Uji Validitas.	120
9. Tanggapan Responden.	122
10. Dokumentasi Penelitian	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, ini dilihat dari banyak komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk saling tukar informasi. Pertukaran informasi ini dapat terjadi karena ada teknologi yang diciptakan oleh para peneliti-peneliti di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi selalu terjadi setiap hari sehingga mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Untuk dapat melakukan data dan informasi, maka diperlukanlah sebuah aplikasi sebagai penghubung kepada pengguna. Aplikasi tersebut berbasis online dan menggunakan jaringan internet salah satunya adalah website (situs).

Website (situs) merupakan perusahaan – perusahaan penyedia layanan internet. Sedangkan yang menyediakan layanan atau yang memberikan jaringan pada pemilik website (situs) tersebut dikenal dengan nama Provider. Perusahaan Provider semata-mata mendapatkan uang dari jaringan yang dipakai oleh orang-orang pengakses internet, seperti halnya menggunakan telepon. Sedangkan pemilik website (situs) mendapatkan keuntungan dari keterkenalannya karena memasang iklan di website , mendapat keuntungan dari pemasaran barang dan jasa.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi atau perusahaan. Saat ini semua layanan sudah dilakukan secara online, contohnya adalah perusahaan –

perusahaan yang menjual barang atau jasanya melalui website perusahaannya. Sedangkan organisasi nirbala termasuk instansi pemerintahan yang dapat memberikan layanan seperti data dan informasi kepada masyarakat secara online.

Dalam hal ini peranan website sudah menjadi bagian yang sangat penting dalam sebuah organisasi termasuk Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang. Badan Pusat Statistik merupakan lembaga pemerintahan non kementerian (LPNK) yang bertanggung jawab dalam penyediaan data statistik dasar dan sektoral seperti yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang statistik. Salah satu tugas yang harus dijalankan oleh Badan Pusat Statistik adalah menyediakan kebutuhan data dan informasi statistik tentang keadaan statistik kota padang.

Salah satu peran Badan Pusat Statistik adalah menjadi corong informasi penyedia data statistik yang akan digunakan sebagai sumber data dan analisis penentu arah kebijakan nasional. Penyediaan data disini mulai dari data tingkat nasional sampai pada level pemerintahan Kabupaten/Kota dimana tuntutan terhadap profesionalitas dan kredibilitas pegawai Badan Pusat Statistik sangat diperlukan dalam menunjang terlaksananya kegiatan perstatistikkan baik tingkat Kabupaten/Kota, Provinsi maupun Nasional (Republik Indonesia).

Badan Pusat Statistik menerbitkan berbagai data meliputi sosial dan kependudukan, ekonomi dan perdagangan, serta pertanian dan pertambangan. Setiap bagian tersebut akan dibagi menjadi beberapa sub yang lebih mendalam, seperti : Inflasi, Indeks Harga Konsumen (IHK), Indeks Pembangunan

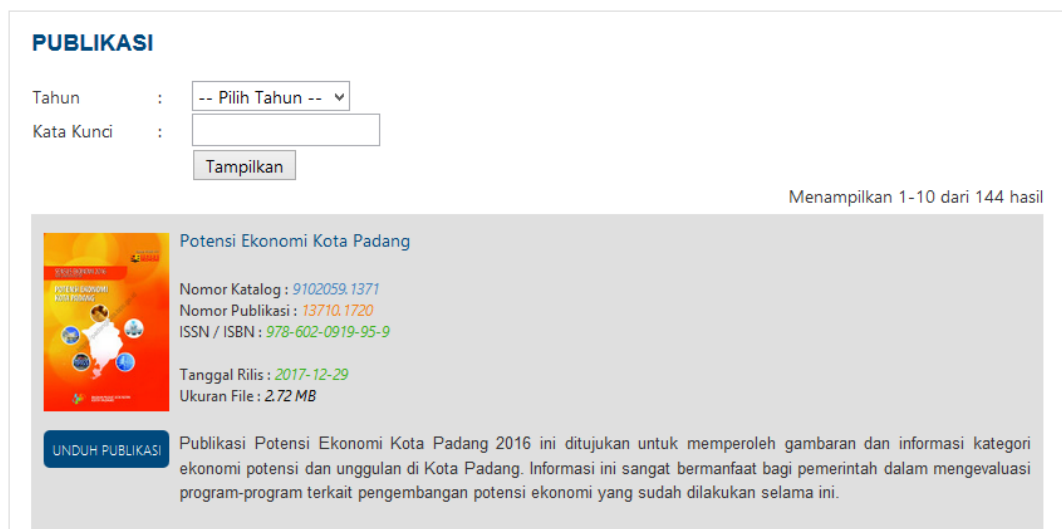
Manusia (IPM), Ekspor-Import, Nilai Tukar Petani, Produksi Pertanian dan lain-lain. Dari data yang sudah dikembangkan diatas, jelas saja jika BPS harus mempunyai sebuah sistem informasi yang bisa memudahkan masyarakat mendapatkan atau mengetahui data yang sudah diperoleh oleh lembaga tersebut, akan sangat disayangkan jika sistem yang digunakan masih *offline* dan membuat ketidaknyamanan bagi masyarakat untuk memperoleh data yang mereka inginkan.

Badan Pusat Statistik Kota Padang merupakan salah satunya lembaga yang bertanggung jawab terhadap ketersediaan data di Kota Padang. Dalam sebuah sistem informasi Badan Pusat Statistik meluncurkan sebuah website berbasis sistem informasi yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh data tanpa harus ke kantor, untuk mendapatkan data tersebut cukup mengakses melalui website Badan Pusat Statistik dengan alamat www.bps.go.id yang merupakan website umum Badan Pusat Statistik untuk data seluruh Indonesia, namun untuk mengakses data Kota Padang bisa dipilih di dalam pada bagian pilihan Kab/Kota.

Salah satu fasilitas dalam website Badan Pusat Statistik Kota Padang adalah penyediaan data informatif, maksudnya adalah : bahwa penyajiannya bisa diperoleh sesuai dengan keinginan masyarakat. Sehingga data yang diperoleh benar-benar yang dibutuhkan, kemudian data yang ingin kita peroleh dapat di unduh tanpa harus melalui prosedur yang banyak. Didalam Website Badan Pusat Statistik ini terdapat beberapa sistem informasi yang bernama *Sistem Informasi Layanan Publikasi*, yang kedua adalah *Sistem Informasi*

Senarai Rencana Terbit dan yang ketiga adalah *Sistem Informasi Berita Resmi Statistik*.

Sistem informasi *Layanan Publikasi* di Badan Pusat Statistik Kota Padang tersebut berfungsi untuk membantu pengunjung datang mencari data dan referensi yang bersangkutan dengan suatu penelitian yang membutuhkan data statistik, bukan hanya mahasiswa untuk sebagai bahan penelitian, tapi juga banyak dari pegawai untuk data laporan pekerjaan dan dinas lainnya, pengunjung tidak akan mersa kesulitan lagi mencari data, karena sudah tersedianya sistem informasi Layanan Publikasi data yang tertuang dalam buku perolehan data statistik secara rinci.



PUBLIKASI

Tahun : -- Pilih Tahun -- ▾

Kata Kunci :

Menampilkan 1-10 dari 144 hasil

Potensi Ekonomi Kota Padang	
	Nomor Katalog : 9102059.1371
	Nomor Publikasi : 13710.1720
	ISSN / ISBN : 978-602-0919-95-9
	Tanggal Rilis : 2017-12-29
	Ukuran File : 2.72 MB
UNDUH PUBLIKASI	Publikasi Potensi Ekonomi Kota Padang 2016 ini ditujukan untuk memperoleh gambaran dan informasi kategori ekonomi potensi dan unggulan di Kota Padang. Informasi ini sangat bermanfaat bagi pemerintah dalam mengevaluasi program-program terkait pengembangan potensi ekonomi yang sudah dilakukan selama ini.

Sumber: Website BPS Kota Padang

Gambar 1. Bentuk Sistem Informasi Publikasi

Biasanya dalam pencarian atau memperoleh suatu data yang diinginkan, setiap pengguna data yang datang ke BPS harus menanyakan ketersediaan data yang dicari, setelah itu akan dilakukan pencarian oleh petugas yang berlangsung, baru dilihat apakah data yang pengunjung cari tersedia atau tidak, baru disampaikan lagi kepada pengunjungnya. Namun, saat ini dengan

hadirnya sistem informasi ini bisa membuat pengunjung tidak lagi harus melalui proses yang rumit dan memakan waktu yang lama.

Bentuk sistem yang kedua adalah Sistem Informasi *Senarai Rencana Terbit*. Sistem Informasi ini berfungsi untuk melihat tahun terbitan dan cetakan data statistik keluaran BPS secara rinci, mulai dari ARC Publikasi BPS sampai dengan ARC BRS sesuai judul data statistik tersebut. Sistem ini bekerja dengan memasukkan bulan terbitan serta kata kunci yang dicari, selanjutnya akan muncul secara otomatis data yang kita cari.

ARC Publikasi BPS ARC BRS

**Senarai Rencana Terbit
Publikasi BPS 2018**

Bulan Rilis :

Kata Kunci :

Menampilkan 1-1 dari 1 hasil

No.	Judul	Periode Terbit	Bahasa	Jadwal Rilis	Status
1	Produk Domestik Regional Bruto Kota Padang Menurut Pengeluaran 2013 - 2017	Tahunan	Indonesia	24 Sep 2018	Belum Rilis

Sumber: Website BPS Kota Padang

Gambar 2. Bentuk Sistem Informasi Senarai Rencana Terbit

Biasanya dalam sistem informasi ini pengunjung banyak melihat, kapan terbitnya suatu buku atau catatan data statistik yang diterbitkan, guna untuk mempermudah pengunjung yang menggunakan data statistik untuk melihat atau membuat daftar pustakanya, karena kebanyakan yang menggunakan sistem informasi ini adalah mahasiswa, sebab mahasiswa lebih sering mencari data statistik untuk bahan penelitian mereka, makanya sangat dibutuhkan sistem informasi yang seperti ini.

Terakhir adalah *Sistem Informasi Berita Resmi BPS*. Sistem ini berfungsi bagi pengunjung yang ingin mencari berita seputar statistik, yang mana berita ini langsung diterbitkan oleh BPS sesuai dengan kata kunci yang dicari dan memasukkan tahun berita yang akan dicari. Jadi pengunjung tidak perlu kebingungan mencari berita di koran maupun media cetak lainnya, karena BPS mempunyai Sistem Informasi berita tersendiri secara update.

BERITA RESMI STATISTIK

Subjek : -- Pilih Kategori --
 Bulan : -- Pilih Bulan --
 Tahun : -- Pilih Tahun --
 Cari

Menampilkan 1-10 dari 187 hasil

Judul	Tanggal Rilis
• Indeks Tendensi Konsumen Sumatera Barat Triwulan II 2017	7 Agu 2017
• Ekonomi Sumatera Barat Triwulan II 2017 tumbuh 5,32 persen	7 Agu 2017
• Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Sumatera Barat Juni 2017	1 Agu 2017
• Pertumbuhan produksi industri manufaktur besar dan sedang Provinsi Sumatera Barat Triwulan II tahun 2017	1 Agu 2017
• NTP Sumatera Barat bulan Juli 2017 tercatat sebesar 95,82 atau turun 0,87 persen	1 Agu 2017
• Inflasi Kota Padang Bulan Juli 2017 0,54 persen	1 Agu 2017
• Nilai Ekspor Sumatera Barat Bulan Juni 2017 Mencapai US\$158,63 Juta	17 Jul 2017
• Jumlah Penduduk Miskin di Provinsi Sumatera Barat Pada Maret 2017 adalah 364.513 Jiwa	17 Jul 2017

Sumber: Website BPS Kota Padang

Gambar 3. Bentuk Sistem Informasi Berita Resmi Statistik

Sistem Informasi berita resmi statistik ini, tidak semua orang menggunakannya, karena ini adalah bahan pertimbangan penambahan penelitian mahasiswa, karena beritanya berkaitan dengan artikel dan juga survey bulanan dari BPS pusat, jadi sistem informasi ini bukan tidak diterapkan, tetapi hanya sedikit yang menggunakan, karena kebanyakan pengunjung sudah menggunakan sistem informasi publikasi.

Ditinjau dari berbagai macam layanan publikasi pada website BPS, maka secara tidak langsung kita akan berhadapan dengan banyak data dan berita yang

disediakan, selaknyalah sebagai pengguna data, harus memastikan bahwa data yang kita peroleh akurat dan sesuai dengan data yang di publikasikan oleh BPS itu sendiri, bagi lembaga atau perusahaanpun ini menjadi tugas pokok dalam peninjauan kembali data yang sudah di publikasikan (sistem informasi), karena tidak menutup kemungkinan jika berhadapan dengan sebuah sistem informasi yang mempunyai banyak data tidak mengalami suatu kesalahan apapun.

Berdasarkan hasil studi awal dan wawancara dengan salah seorang Kasi pada bagian IPDS yang bernama Babussalam Citra Rosa S.ST pada tanggal 1 Februari 2018 dapat diketahui jumlah pengunjung yang terhitung datang ke perpustakaan Layanan Website data Statistik adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Pengunjung Pengguna Website BPS Kota Padang Tahun 2017

Bulan	Pengunjung		
	Mahasiswa	Pegawai	Umum
Januari	29	1	0
Februari	13	6	0
Maret	12	3	0
April	15	1	1
Mei	7	3	4
Juni	8	0	0
Juli	7	3	0
Agustus	13	3	3
September	6	0	1
Oktober	16	0	1
November	10	7	0
Desember	11	2	0
Total :	147	29	10

Sumber : BPS Kota Padang

Dengan diketahuinya jumlah pengunjung yang meminta data ke Badan Pusat Statistik selama tahun 2017 adalah sebanyak 186 orang yang terdata.

Data rekap data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum yang memerlukan data adalah Mahasiswa.

Setelah dilihat lebih rinci tentang jumlah pengunjung yang lumayan pesat tersebut, maka sistem informasi sangat dibutuhkan untuk membantu pengunjung dalam mencari data statistik yang dibutuhkan, jika sistem tidak dirubah dari sistem manual menuju sistem informasi, akan sangat berantakan terhadap data dan susahnya para pengguna data menunggu giliran, dengan jumlah karyawan yang terbatas. Selain itu peranan pengunjung sangat berperan penting sebagai pengguna akhir dari sebuah sistem informasi, namun berdasarkan survey di Kantor BPS Kota Padang bahwa masih ada yang melakukan pencarian data secara manual, karena pengguna ini belum dilibatkan secara penuh dengan cara sosialisasi sebuah sistem informasi yang baru. Namun dari pihak BPS sendiri sudah melakukan sosialisasi, baik internal maupun eksternal.

Tentunya dalam hal ini, tingkat kepuasan pengguna data di BPS Kota Padang terhadap Sistem Informasi ditentukan dari Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang diterapkan oleh BPS Kota Padang. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan keberhasilan sebuah kualitas sistem informasi yang di produksinya.

Untuk meningkatkan layanan dari website perlu dilakukan pengembangan secara terus menerus dengan menghasilkan website yang berkualitas. Salah satu cara untuk mengembangkan website adalah dengan melakukan evaluasi terhadap website. Kepuasan pengguna terhadap website

BPS dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dari implementasi teknologi informasi dan komunikasi apakah mampu memberikan nilai lebih bagi instansi atau sebaliknya. F.Tjiptono (2001:46) mengemukakan bahwa” pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. Ketidaksesuaian antara harapan dan layanan yang diberikan akan menimbulkan kesenjangan (gap).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan maupun lembaga lainnya. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna/masyarakat. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik, dan dalam pembahasan diatas disebut dengan metode webqual.

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas layanan website berdasarkan persepsi pengguna (Barnes dan Vidgen : 2002). Webqual 3.0 merupakan metode yang mempunyai tiga dimensi yang mewakili dalam pengukuran dalam kualitas layanan website, dimensi-dimensinya adalah kemudahan kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Metode ini merupakan pengembangan dari Rvqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas

jasa. Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dari website yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*).

Berdasarkan uraian diatas maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas kepuasan pelayanan sistem informasi terhadap masyarakat, apakah layanan atau informasi yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik Kota Padang membantu masyarakat dalam menemukan data yang di inginkan secara akurat, cepat dan tepat, maka penelitian ini diberi judul “**Analisis Kualitas Layanan Pada Website Badan Pusat Statistik Kota Padang terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Dimensi Pada Metode Webqual 3.0**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Frekuensi updating data jarang dilakukan sehingga berdampak ketika user melakukan pengaksesan website tidak menemukan data sesuai kebutuhannya.
2. Tingginya jumlah pengunjung yang meminta layanan data secara manual daripada layanan data melalui website.

3. Tingginya kesenjangan antara jumlah mahasiswa di Kota Padang dengan jumlah mahasiswa yang melakukan pengaksesan website Badan Pusat Statistik dalam rangka kebutuhan data.
4. Kemudahan dalam pengaksesan dan ketepatan waktu dalam pengupdatetan data pada website Badan Pusat Statistik Kota Padang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna .
5. Kurang akuratnya informasi yang ditampilkan pada halaman website sehingga menyebabkan tidak tercapainya kebutuhan informasi yang diinginkan pengguna.
6. Lambatnya koneksi jaringan dalam pengaksesan website yang mengakibatkan terlambatnya dalam updating informasi maupun pencarian informasi yang dilakukan oleh pengguna website.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, ada batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Website yang akan dinilai dan menjadi objek penelitian ini adalah website Badan Pusat Statistik Kota Padang
2. Penelitian ini untuk menilai tingkat kepuasan pengguna website Badan Pusat Statistik menggunakan dimensi-dimensi dalam metode Webqual 3.0
3. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pengaruh dan variabel-variabel dari dimensi-dimensi dalam metode Webqual 3.0 terhadap kualitas layanan website yang ditentukan oleh variabel kualitas informasi website

(*web information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), dan kualitas pengguna (*usability quality*).

4. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pusat Statistik Kota Padang
5. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung layanan permintaan data di Badan Pusat Statistik Kota Padang sebagai pengguna akhir dari Website Badan Pusat Statistik Kota Padang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan kegunaan (*usability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website Badan Pusat Statistik Kota Padang ?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website Badan Pusat Statistik Kota Padang ?
3. Apakah kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website Badan Pusat Statistik Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna kualitas layanan website Badan Pusat Statistik Kota Padang dengan menggunakan dimensi-dimensi pada metode Webqual 3.0
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh website Badan Pusat Statistik dilihat dari faktor kualitas layanan website (*web information*

quality), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), dan kualitas pengguna (*usability quality*) terhadap kepuasan pengguna

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam teori pelayanan publik, khususnya dalam melakukan pengukuran kualitas layanan websitw di Badan Pusat Statistik Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Badan Pusat Statistik Kota Padang untuk menjadi referensi bagi kebijakan, khususnya kebijakan tentang pelayanan sistem informasi publikasi terhadap pengguna data serta memberikan input terhadap strategi dalam penyusunan standar operating prosedur dan standar pelayanan minimum kepada pengguna data.