

**PENGARUH *USABILITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SUMATERA BARAT**

TESIS



**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan
Gelar Magister Chief Information Officer**

**Oleh:
DIDIK DARMADI
NIM : 1304493**

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2015

ABSTRACT

Didik Darmadi, The Effect of Usability on User Satisfaction of BPS West Sumatera Website, Chief Information Officer Master Program, Faculty of Engineering, Universitas Negeri Padang, 2015.

Badan Pusat Statistik (BPS) has a role in providing data requirements for government and society. In carrying out its role, the BPS provides website services for disseminating statistical data. Usability is one determinant of the success of a website, without good Usability website will be abandoned by its users. Development of BPS West Sumatera Province website must consider factors Usability so as to give satisfaction to the users.

This research is quantitative approach causality. The sample was selected from the population of BPS West Sumatera Province website users with non-probability sampling method by applying sample quota of 130 respondents. Data were analyzed using descriptive and inferential Structural Equation Modeling (SEM). Second Order Confirmatory Factor Analysis (CFA) in the SEM was used to examine the factors that significantly underlying Usability, linear regression was used to observe the influence of usability on user satisfaction and direct influence of each factor Usability on user satisfaction.

There are four significant factors underlying the Usability of BPS West Sumatera website, namely: Ease of Use; Download Delay, Interactivity and Content. The degree of achievement of BPS Provinsi Sumatera Barat Website Usability in the category sufficient, factor Content had the lowest degree of achievement than any other factor. User satisfaction also had a degree of achievement in enough categories. Usability testing results showed that the positive and significant influence of usability on user satisfaction. Judging from each factor Usability, Content only had a direct and significant positive effect on user satisfaction, while factors Ease of Use, Download Delay and Interactivity did not have a direct and significant positive effect on user satisfaction.

Keywords: Central Bureau of Statistics (BPS), Website, Usability, User Satisfaction, Structural Equation Modeling (SEM)

ABSTRAK

Didik Darmadi, Pengaruh *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, Program Magister *Chief Information Officer*, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang, 2015.

Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki peran dalam menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Dalam menjalankan perannya, BPS menyediakan layanan website untuk mendiseminasikan data statistik. *Usability* merupakan salah satu penentu keberhasilan sebuah website, tanpa *Usability* yang baik website akan ditinggalkan oleh penggunanya. Pengembangan website BPS Provinsi Sumatera Barat harus memperhatikan faktor-faktor *Usability* sehingga mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dipilih dari populasi pengguna website BPS Provinsi Sumatera Barat dengan metode *non probability sampling* dengan menerapkan kuota sampel sebanyak 130 responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). *Second Order Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk menguji faktor-faktor yang secara signifikan mendasari *Usability*, regresi linier digunakan untuk melihat pengaruh *Usability* terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh langsung masing-masing faktor *Usability* terhadap kepuasan pengguna.

Terdapat empat faktor yang secara signifikan mendasari *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat, yaitu: *Ease of Use*; *Download Delay*, *Interactivity* dan *Content*. Derajat pencapaian *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori cukup, faktor *Content* memiliki derajat pencapaian paling rendah daripada faktor-faktor lainnya. Kepuasan pengguna juga memiliki derajat pencapaian pada kategori cukup. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Usability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website BPS Provinsi Sumatera Barat. Dilihat dari masing-masing faktor *Usability*, hanya *Content* yang memiliki pengaruh positif langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan faktor *Ease of Use*, *Download Delay* dan *Interactivity* tidak memiliki pengaruh positif langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Badan Pusat Statistik (BPS), Website, *Usability*, Kepuasan Pengguna, *Structural Equation Modelling* (SEM)

PERSETUJUAN AKHIR TESIS

Mahasiswa : Didik Darmadi
NIM : 1304493
Program Studi : Magister (S2) CIO

MENYETUJUI

Pembimbing I,



Prof. Ganefri, Ph.D.
NIP. 19631217 198903 1 003

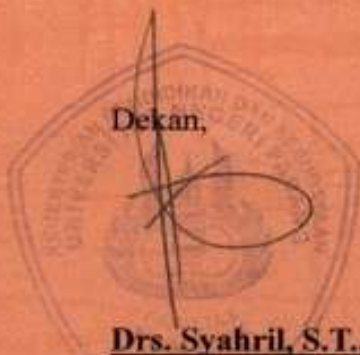
Pembimbing II,



Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.
NIP. 19591204 198503 1 004

PENGESAHAN

Dekan,



Drs. Svahril, S.T., MSCE., Ph.D.
NIP. 19640506 198903 1 002

Ketua Pascasarjana FT,



Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed.
NIP. 19520822 1977 1 001



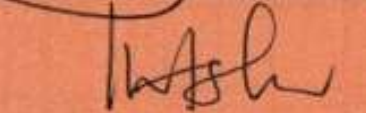
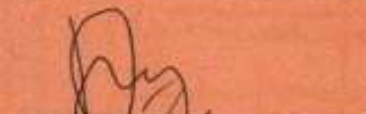
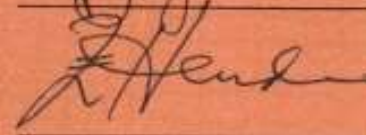
**PERSETUJUAN KOMISI
UJIAN TESIS**

TESIS

Mahasiswa : Didik Darmadi
NIM : 1304493

Dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis

Program Magister *Chief Information Officer*
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
Tanggal: 10 Februari 2015

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	<u>Prof. Ganefri, Ph.D.</u> (Ketua)	
2.	<u>Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.</u> (Sekretaris)	
3.	<u>Dr. Waskito, M.T.</u> (Anggota)	
4.	<u>Dr. Dedy Irfan, M.Kom.</u> (Anggota)	
5.	<u>Drs. Zulhendra, M.Kom.</u> (Anggota)	

Padang, 10 Februari 2015
Program Studi S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Ketua,



Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.
NIP. 19591204 198503 1 004

SURAT PERNYATAAN


Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul “**Pengaruh Usability terhadap Kepuasan Pengguna Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat**”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, 10 Februari 2015

Saya yang menyatakan,




Didik Darmadi
NIM. 1304493

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahillobilalamin, segala puji hanya milik Allah SWT atas karunia nikmat dan rahmat-Nya, sholawat dan salam teruntuk nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**Pengaruh Usability terhadap Kepuasan Pengguna Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat**”. Tesis ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Magister *Chief Information Officer* Fakultas Teknis Universitas Negeri Padang.

Penelitian tesis ini mendapat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Pembimbing I.
2. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd, M.T. selaku Pembimbing II sekaligus Ketua Program Studi Magister Pendidikan teknologi dan Kejuruan, Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Waskito, M.T., Bapak Dr. Dedy Irfan, M.Kom, dan Bapak Drs. Zuhendra, M.Kom selaku Kontributor dalam penulisan tesis ini.
4. Bapak Drs. Syahril, ST, MSCE, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed. selaku ketua Program Pascasarjana Fakultas Teknis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Muhammad Adri, S.Pd., M.T. selaku Pengelola Program Magister Chief Information Officer.
7. Balitbang SDM Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia selaku penyandang dana program beasiswa Magister *Chief Information Officer*.
8. Kepala BPS Provinsi Sumatera Barat beserta jajaran khususnya di Bidang IPDS yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian.
9. Istri tercinta, Annisah Husni Daulay, M.Kom. yang telah sabar menemani, memberi support dan turut memeriksa dalam penulisan tesis ini.

10. Teman-teman seperjuangan Program Magister *Chief Information Officer* Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam kebersamaan.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa tesis yang disusun ini masih memiliki banyak kekurangan. Karena itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan tesis yang akan datang.

Terakhir, peneliti menyampaikan harapan semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan kemajuan pendidikan yang akan datang.

Padang, 10 Februari 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN AKHIR TESIS	iii
PERSETUJUAN KOMISI	iv
UJIAN TESIS	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	12
1. Badan Pusat Statistik (BPS).....	12
2. Usability.....	21
3. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	32
4. Pengaruh <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	34
B. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	35
C. Kerangka Konseptual	37
D. Hipotesis.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Desain dan Pendekatan Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	42
D. Definisi Operasional Variabel	43
1. <i>Usability</i>	43
2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	45
E. Pengembangan Instrumen	45
1. Penyusunan Instrumen	46
3. Pengujian Instrumen.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Teknik Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	52
2. Pemeriksaan Asumsi Normalitas	53
3. Analisis Inferensial.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data.....	60
1. Gambaran Umum Responden	62
2. Tingkat <i>Usability</i>	64
3. Tingkat Kepuasan Pengguna.....	71
B. Uji Prasyarat Analisis.....	73
C. Uji Hipotesis	74
1. Faktor-Faktor yang Mendasari <i>Usability</i> Website BPS Provinsi Sumatera Barat.....	74
2. Pengaruh <i>Usability</i> Website BPS Provinsi Sumatera Barat dengan Kepuasan Pengguna	78
D. Pembahasan.....	83
E. Keterbatasan Penelitian.....	88

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 89
B. Implikasi..... 89
C. Saran..... 90

DAFTAR RUJUKAN..... 91

LAMPIRAN..... 94

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Statistik Kunjungan Website BPS Provinsi Sumatera Barat periode Tahun 2014	4
1.2. Jumlah kunjungan berdasarkan lama kunjungan ke website BPS Provinsi Sumatera Barat periode Tahun 2014.....	5
2.1. Ilustrasi penggunaan penimbang dan penilaian <i>Usability</i> Agarwal dan Venkatesh (2002)	29
3.1. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	47
3.2. Nilai KMO <i>and Bartlett's Test</i>	49
3.3. Hasil Pengujian Reliabilitas instrumen	50
3.4. Kategori Derajat Pencapaian.....	52
3.5. Ukuran-Ukuran Kecocokan (<i>Goodness of Fit</i>)	58
4.1. Pemetaan Variabel Teramati/Indikator dengan Item Pertanyaan	61
4.2. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan dan Jenis Kelamin	62
4.3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kelompok Umur	64
4.4. Distribusi Frekuensi skor masing-masing indikator faktor <i>Ease of Use</i>	64
4.5. Distribusi Frekuensi skor masing-masing indikator faktor <i>Download Delay</i>	66
4.6. Distribusi Frekuensi skor masing-masing indikator faktor <i>Interactivity</i>	67
4.7. Distribusi Frekuensi skor masing-masing indikator faktor <i>Content</i>	68
4.8. Derajat Pencapaian Faktor-Faktor <i>Usability</i>	70
4.9. Distribusi Frekuensi skor masing-masing indikator Kepuasan Pengguna..	71
4.10. Hasil Uji Normalitas data Sampel dengan uji Kolmogorov- Smirnov (K-S) dan Shapiro-Wilk.....	73
4.11. Ukuran Kecocokan (<i>Goodness of Fit</i>) model pengukuran <i>Usability</i>	76
4.12. Validitas dan Reliabilitas model pengukuran <i>Usability</i>	77
4.13. Signifikansi faktor-faktor yang mendasari <i>Usability</i> Website BPS Provinsi Sumatera Barat	78
4.14. Pemetaan Variabel Laten terhadap Indikator dalam Perhitungan LVS	79

4.15. Ukuran Kecocokan (<i>Goodness of Fit</i>) model struktural pengaruh <i>usability</i> terhadap kepuasan pengguna	80
4.16. Ukuran Kecocokan (<i>Goodness of Fit</i>) Model Struktural Hubungan Faktor-Faktor <i>Usability</i> dengan Kepuasan Pengguna	82
4.17. Signifikansi Pengaruh faktor-faktor <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Homepage website BPS Provinsi Sumatera Barat	3
2.1. Struktur Organisasi BPS Provinsi Sumatera Barat	15
2.2. Yang harus diperhatikan dalam diseminasi	17
2.3. Model Usability Palmer	26
2.4. Model Regresi Green & Pearson	31
2.5. Kerangka Konseptual	37
2.6. Kerangka Konseptual Pengaruh Faktor-Faktor <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	38
3.1. Model Struktural Penelitian	41
3.2. Tahapan SEM dalam LISREL.....	55
4.1. Proporsi Responden menurut Pekerjaan	63
4.2. Distribusi Frekuensi Skor masing-masing Indikator pada faktor <i>Ease of Use</i>	65
4.3. Distribusi Frekuensi Skor masing-masing Indikator pada faktor <i>Download Delay</i>	66
4.4. Distribusi Frekuensi Skor masing-masing Indikator pada faktor <i>Interactivity</i>	68
4.5. Distribusi Frekuensi Skor masing-masing Indikator pada faktor <i>Content</i> ..	69
4.6. Derajat Pencapaian pada Masing-Masing Faktor <i>Usability</i>	70
4.7. Distribusi Frekuensi Skor masing-masing Indikator Kepuasan Pengguna.	72
4.8. Diagram Jalur Model <i>Second Order CFA</i> pada Faktor-faktor <i>Usability</i>	75
4.9. Diagram Jalur Model Pengaruh <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna ..	79
4.10. Diagram Jalur Pengaruh Faktor-Faktor <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	94
2. Data uji validitas dan reliabilitas kuesioner	98
3. Hasil Uji Validitas Kuesioner	99
4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	100
5. Data Sampel Penelitian	101
6. Output Second Order CFA Usability.....	105
7. <i>Latent Variable Score</i> untuk faktor-faktor <i>usability</i>	110
8. Output Model Struktural Pengaruh <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna .	114
9. Output Pengaruh faktor-faktor <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan Lembaga Pemerintah Non-Kementrian (LPNK) yang memiliki peran dalam menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Peran BPS ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 1997 tentang statistik. Data didapatkan dari sensus atau survey yang dilakukan sendiri dan juga dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder. Peran tersebut dituangkan dalam visi BPS sebagai Pelopor Data Statistik Terpercaya untuk semua, dan diperkuat dengan salah satu misinya yaitu “Meningkatkan kualitas pelayanan informasi statistik bagi semua pihak” (BPS, 2012: 9-10).

Secara umum terdapat beberapa alasan yang menjadi latar belakang mengapa BPS perlu melakukan peningkatan pelayanannya. Pertama, pelayanan publik merupakan salah satu pilar Reformasi Birokrasi BPS. Kedua, pelayanan publik merupakan *Quick Wins* BPS dalam Reformasi Birokrasi. Ketiga, pelayanan publik merupakan kewajiban dan tanggung jawab moral BPS kepada masyarakat (BPS, 2011a: 2).

Dalam rangka peningkatan pelayanan, BPS menetapkan salah satu sasaran strategisnya yang termuat dalam Rencana Strategis BPS Tahun 2010-2014 yaitu: “Peningkatan efektivitas dan efisiensi diseminasi data dan informasi statistik” (BPS, 2012: 17). Sejak tahun 2011, BPS telah melaksanakan Reformasi Birokrasi dengan melakukan pembaharuan dan perubahan penyelenggaraan sistem perstatistikan nasional sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna.

Dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi, BPS telah menetapkan salah satu pilar reformasi birokrasi yang langsung berhubungan dengan pelayanan konsumen data BPS baik itu sesama instansi pemerintah, swasta dan masyarakat umum. Pilar tersebut dituangkan dalam pilar ke-5 reformasi birokrasi BPS yakni, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Program-

program terkait dengan peningkatan pelayanan menjadi salah satu fokus perencanaan kedepan. Dalam hal peningkatan kualitas layanan, diseminasi data menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diseminasi menjadi pilihan BPS dalam membuat program percepatan (*Quick Wins*) dalam mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi. Produk-produk dalam diseminasi tersebut dipilih karena produk-produk tersebut mempunyai hubungan langsung dengan konsumen data. Tiga produk diseminasi dijadikan *Quick Wins* oleh BPS, yakni: (1) Penyempurnaan Pelayanan Statistik, melalui penyempurnaan tampilan dan fasilitas website BPS; (2) Pelayanan Statistik Terpadu, dengan cara memberikan pelayanan kepada pengguna data melalui pelayanan satu pintu; (3) *Advanced Release Calendar*, yaitu menyediakan informasi jadwal terbit publikasi statistik (bulanan, triwulanan, semesteran, dan tahunan) yang dipublikasikan melalui website supaya pengguna data mendapat kepastian waktu untuk mendapatkan data, informasi dan publikasi statistik.

Diseminasi data merupakan kegiatan statistik dalam menyebarkan atau mendistribusikan informasi kepada pengguna, dalam hal ini informasi yang disebarluaskan adalah data statistik (OECD, 2013). Dalam mendiseminasikan data dan informasi statistik, BPS menggunakan berbagai media baik tercetak maupun digital. Media yang digunakan oleh BPS antara lain Berita Resmi Statistik (BRS), buku publikasi dan website. Data dan informasi statistik ini bisa diperoleh dengan mengunjungi perpustakaan BPS ataupun dengan mengakses website BPS.

Sebagai sarana diseminasi data statistik, BPS tidak hanya memiliki satu website yang bisa diakses. Selain website BPS RI yang beralamat di <http://www.bps.go.id>, setiap instansi vertikal BPS baik itu BPS Provinsi maupun BPS Kabupaten/Kota juga memiliki website masing-masing. Setiap website BPS akan menyediakan data sesuai dengan level wilayahnya. Sebagai instansi vertikal, BPS Provinsi Sumatera Barat memiliki website sebagai layanan diseminasi data dan informasi statistik. Website Provinsi BPS Sumatera Barat bisa diakses di alamat <http://sumbar.bps.go.id>.

Website BPS Provinsi Sumatera Barat telah beberapa kali mengalami perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna. Perbaikan dilakukan dalam berbagai hal seperti tampilan, platform pemrograman dan fasilitas yang ada dalam website. Perbaikan mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh Direktorat Diseminasi Statistik BPS RI. Pada tahun 2014, BPS Provinsi Sumatera Barat melakukan perombakan yang cukup signifikan pada website. Diharapkan perombakan ini mampu meningkatkan efektivitas dalam pelayanan diseminasi data serta memberikan kepuasan kepada konsumen data yang mengakses melalui website. Tampilan halaman depan (*homepage*) website BPS Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini.



Gambar 1.1. Homepage website BPS Provinsi Sumatera Barat (<http://sumbar.bps.go.id>)

Salah satu indikator Peningkatan efektivitas dan efisiensi diseminasi data dan informasi statistik dalam sasaran strategis BPS adalah jumlah pengunjung eksternal yang mengakses data dan informasi statistik melalui Website BPS. Berdasarkan statistik website, tingkat kunjungan website BPS Provinsi Sumatera Barat tergolong tinggi. Selama tahun 2014, mulai 1 Januari 2014 sampai dengan 31 Desember 2014, tercatat jumlah pengunjung website BPS

Sumatera Barat sebanyak 32.883 orang atau rata-rata 2.740 orang per bulan. Sedangkan jumlah kunjungan sebanyak 54.976 kunjungan atau rata-rata 4.581 kunjungan per bulan. Dari data tersebut, terlihat bahwa terdapat pengunjung yang lebih dari sekali mengunjungi website BPS Provinsi Sumatera Barat. Dari jumlah halaman yang diakses per kunjungan terlihat bahwa setiap kali mengunjungi website BPS Provinsi Sumatera Barat, pengunjung mengakses rata-rata sekitar 14 halaman. Jumlah halaman yang diakses setiap kunjungan cukup tinggi memberikan gambaran bahwa pengunjung mencari data dan informasi yang beragam. Selengkapnya, statistik pengunjung website BPS Provinsi Sumatera Barat tahun 2014 bisa dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1. Statistik Kunjungan Website BPS Provinsi Sumatera Barat periode Tahun 2014

Bulan	Jumlah Pengunjung	Jumlah Kunjungan	Jumlah halaman	Jumlah halaman per kunjungan
Januari	1.852	2.807	46.854	16,69
Februari	2.112	3.180	44.463	13,98
Maret	2.851	4.480	65.599	14,64
April	2.806	4.313	75.615	17,53
Mei	2.717	4.122	43.568	10,57
Juni	2.337	3.852	56.724	14,73
Juli	1.718	2.767	32.684	11,81
Agustus	2.339	3.357	38.936	11,60
September	3.650	6.313	90.066	14,27
Oktober	3.564	7.145	102.507	14,35
November	3.926	7.045	95.001	13,48
Desember	3.011	5.595	71.148	12,72
Jumlah	32.883	54.976	763.165	13,88
Rata-Rata Per Bulan	2.740	4.581	63.597	
Rata-rata Perhari	90	151	2091	

Sumber: BPS Provinsi Sumatera Barat, 2015

Jumlah pengunjung website BPS Provinsi Sumatera Barat yang cukup banyak mengindikasikan bahwa masyarakat sudah mulai memanfaatkan website untuk memenuhi kebutuhannya akan data statistik. Namun demikian, seringkali pengunjung tidak dapat menemukan apa yang dibutuhkannya setelah mengakses website. Pengguna layanan website umumnya akan memberikan penilaian subyektif bahwa sebuah website tidak layak dikunjungi lagi jika tidak dapat memberikan manfaat yang dibutuhkan (Prayoga dan Sensue, 2010). Pengguna layanan juga tidak akan berlama-lama mengakses website jika tidak menemukan apa yang diharapkan. Jumlah pengunjung berdasarkan lama kunjungan ke website BPS Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2. Jumlah kunjungan berdasarkan lama kunjungan ke website BPS Provinsi Sumatera Barat periode Tahun 2014

Lama Kunjungan	Jumlah Kunjungan	Persentase (%)
0 detik - 30 detik	30.078	54,70%
30 detik - 2 menit	5.192	9,40%
2 menit - 5 menit	4.683	8,50%
5 menit - 15 menit	6.046	10,90%
15 menit - 30 menit	3.495	6,30%
30 menit - 1 jam	3.574	6,50%
1 jam +	1.908	3,40%

Sumber: BPS Provinsi Sumatera Barat, 2015

Lama kunjungan mengindikasikan ketertarikan pengguna terhadap website tersebut serta sejauh mana pengguna merasa bahwa website tersebut bermanfaat bagi pengguna. Semakin lama waktu kunjungan ke website berarti semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Dari 54.976 kunjungan website oleh 32.883 pengunjung layanan website BPS Provinsi Sumatera Barat Tahun 2014, sebagian besar yakni 54,70% hanya

mengunjungi website kurang dari 30 detik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung kurang tertarik dan kurang merasakan manfaat yang berarti saat membuka website BPS Provinsi Sumatera Barat. Pengunjung yang mengakses website lebih dari 30 detik mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk mendapatkan manfaat dari layanan yang disediakan. Terdapat 45,30% pengunjung yang mengakses website lebih dari 30 detik. Pengunjung ini merupakan pengunjung potensial sebagai pengguna layanan website BPS Provinsi Sumatera Barat.

Lama kunjungan dan jumlah pengunjung merupakan indikator keberhasilan sebuah website. Nielsen (2010a) menyatakan:

Website akan sukses jika mampu memberikan kemudahan dan manfaat bagi penggunanya. Jika sebuah situs website sulit dalam penggunaannya, maka pengguna akan meninggalkannya. Jika homepage tidak dapat menjelaskan manfaat apa yang ditawarkan oleh website tersebut, maka pengguna akan meninggalkannya. Jika pengguna tersesat di sebuah situs web, maka mereka akan pergi. Jika informasi dalam website sulit untuk dibaca atau tidak menjawab pertanyaan kunci pengguna, maka mereka juga akan pergi. Pengguna tidak akan membuang-buang waktu untuk membaca panduan website, jika mereka tidak menemukan apa yang dibutuhkan maka akan mencari website lain yang tersedia.

Pengembangan website yang mampu menarik dan memberikan kemudahan pengguna menjadi sangat penting bagi instansi pemerintah. Website sebagai salah satu channel *e-government* merupakan jendela dari pemerintah yang menghubungkan pemerintah dengan dunia luar melalui internet. Website merupakan sumber informasi awal mengenai instansi pemerintah yang bersangkutan. Pada beberapa negara, website sudah menjadi sarana utama dalam pelayanan informasi pemerintahan (Youngblood dan Mackiewicz, 2012).

Kemudahan dalam penggunaan website yang juga disebut sebagai *Usability* menjadi hal penting yang harus diperhatikan karena akan menentukan kesan pertama sebuah website bagi pengunjung. Website pemerintah dengan tingkat *Usability* yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah khususnya dalam *e-*

government. Tanpa kepercayaan, masyarakat akan cenderung menghindari interaksi dengan instansi pemerintah. Pengukuran *Usability* memberikan gambaran bagaimana tingkat kemudahan sebuah website dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk mendapatkan apa yang diinginkan. ISO 9241-11 (1998) mendefinisikan *Usability* sebagai sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk tujuan tertentu dengan efektif, efisien dan memberikan kepuasan dalam penggunaannya.

Model *Usability* yang dikemukakan oleh Palmer (2002) menyatakan bahwa faktor-faktor *Usability* memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna website dipengaruhi oleh beberapa faktor yang merupakan dimensi dari *Usability*, yakni: *Download Delay*, *Navigation/Organization*, *Interactivity*, *Responsiveness* dan *Information/Content*. Kepuasan pengguna merupakan indikator dari keberhasilan sasaran strategis BPS dalam peningkatan pelayanan data dan informasi statistik kepada masyarakat. Website BPS Provinsi Sumatera Barat yang merupakan salah satu channel diseminasi data menjadi salah satu website pemerintah yang sering dikunjungi oleh masyarakat. Website BPS Provinsi Sumatera Barat mempunyai peranan penting dalam peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik BPS Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 20 Oktober 2014, masih banyak keluhan dari pengguna website BPS Provinsi Sumatera Barat. Kelengkapan dan keragaman data menjadi keluhan yang paling sering disampaikan. Pengguna seringkali tidak dapat menemukan data yang diinginkan atau hanya mendapat sebagian data dari apa yang dibutuhkan. Data berkala yang ditampilkan dalam website BPS Provinsi Sumatera Barat sebagian besar menampilkan series kurang dari lima tahun, hanya data kemiskinan yang menampilkan data dengan series lebih dari sepuluh tahun, sedangkan pengguna banyak yang membutuhkan series data lebih dari sepuluh tahun. Keragaman data yang ditampilkan pada website BPS Provinsi Sumatera Barat masih kurang, hal ini bisa dilihat dari beberapa kategori subyek statistik pada website yang belum menampilkan data.

Kecepatan akses merupakan salah satu faktor yang masih menjadi permasalahan pada website BPS Provinsi Sumatera Barat. Pengguna masih banyak mengeluhkan tentang lambatnya membuka halaman website BPS Provinsi Sumatera Barat khususnya saat membuka publikasi statistik. Pengujian dengan menggunakan GTMetrix (<http://www.gtmatrix.com>) menunjukkan bahwa untuk membuka *homepage* website BPS Provinsi Sumatera Barat dibutuhkan waktu selama 6,84 detik. Berdasarkan studi yang ada menyatakan bahwa pengguna akan meninggalkan website jika belum terbuka dalam 4 detik (GTMetriks, 2015).

Peraturan Pemerintah No. 54 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Pusat Statistik membatasi BPS dalam menyebarluaskan publikasi statistik secara gratis. BPS mengambil kebijakan dengan menampilkan publikasi statistik di website dalam bentuk *flipping book* agar hanya dapat dibaca dan tidak dapat diunduh oleh pengguna. Penggunaan *flipping book* berdampak pada lamanya proses menampilkan halaman publikasi karena format tampilan dalam bentuk flash.

Pengembangan website harus memperhatikan faktor-faktor *Usability* sehingga mampu mencapai tujuan yang diharapkan. Tanpa memperhatikan *Usability*, website BPS Provinsi Sumatera Barat bisa ditinggalkan pengguna. Analisis *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat akan memberikan gambaran mengenai aspek-aspek mana saja yang perlu ditingkatkan dalam pengembangannya. Dengan mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan mendasari *Usability*, pengembangan website BPS Provinsi Sumatera Barat akan lebih memberikan manfaat dan meningkatkan kepuasan kepada pengguna layanan. Peningkatan kepuasan pelanggan pada gilirannya akan memberikan pengaruh pada peningkatan kepercayaan pengguna terhadap BPS Sumatera Barat. Oleh karena itu, topik “Pengaruh *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat” perlu diteliti.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi berbagai permasalahan yang ada, yakni:

1. Website BPS Provinsi Sumatera Barat memiliki pengunjung yang cukup banyak, namun belum mampu memberikan kenyamanan kepada pengunjung sehingga sebagian besar pengunjung hanya mengunjungi website secara sekilas.
2. Kelengkapan dan keragaman data yang ditampilkan dalam website masih menjadi keluhan pengguna, khususnya mengenai kelengkapan series data berkala.
3. Kebijakan penggunaan *flipping book* dalam menampilkan publikasi statistik pada website memberikan ketidaknyamanan pengguna dalam mengakses website karena membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menampilkan halaman.
4. Pengembangan website belum memperhatikan faktor-faktor *Usability*. pengembangan website lebih berorientasi pada kewajiban BPS dalam mendiseminasikan data, bukan pada kebutuhan pengguna.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka perlu adanya pembatasan masalah agar lebih fokus. Penelitian hanya dibatasi pada faktor-faktor yang mendasari *Usability* pada website BPS Provinsi Sumatera Barat serta bagaimana pengaruh *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat terhadap kepuasan pengguna.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang menjadi dasar dan akan diteliti dalam penulisan tesis ini. Rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *Usability* website BPS Sumatera Barat?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website BPS Provinsi Sumatera Barat?
3. Apa saja faktor-faktor yang secara signifikan mendasari *Usability* website BPS Sumatera Barat?
4. Bagaimana pengaruh *Usability* website BPS Sumatera Barat terhadap kepuasan pengguna?
5. Bagaimana pengaruh secara langsung faktor-faktor yang mendasari *Usability* terhadap kepuasan pengguna?

E. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas diseminasi data statistik BPS Provinsi Sumatera Barat melalui website. Peningkatan efektivitas ini dapat dilakukan dengan perbaikan *usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan informasi mengenai tingkat *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat.
2. Mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan website BPS Provinsi Sumatera Barat.
3. Mendapatkan faktor-faktor apa saja yang mendasari *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat
4. Mengetahui bagaimana pengaruh *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat terhadap kepuasan pengguna.
5. Mengetahui bagaimana pengaruh secara langsung faktor-faktor yang mendasari *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat terhadap kepuasan pengguna.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat dijadikan pedoman dalam peningkatan pelayanan diseminasi statistik melalui website.

2. Hasil penelitian dapat dijadikan pedoman dalam pengembangan website BPS Provinsi Sumatera Barat dengan memperhatikan faktor-faktor *Usability*.
3. Model pengukuran *Usability* yang dihasilkan dalam penelitian ini dapat dijadikan rujukan sebagai model dalam pengukuran *Usability* website pemerintah khususnya website BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota di Indonesia.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, kesimpulan yang dapat dihasilkan pada penelitian ini adalah:

1. Tingkat *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat termasuk dalam kategori cukup dengan derajat pencapaian sebesar 70,87%. Semua faktor yang mendasari *Usability* memiliki tingkat pencapaian pada kategori cukup. Derajat Pencapaian faktor-faktor *Usability* adalah sebagai berikut: *Ease of Use* 75,83%, *Download Delay* 70,45%, *Interactivity* 67,98% dan *Content* 66,92%.
2. Tingkat kepuasan pengguna website BPS Provinsi Sumatera Barat termasuk dalam kategori cukup dengan derajat pencapaian sebesar 68,91%.
3. Terdapat empat faktor yang signifikan mendasari *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat yakni: *Ease of Use*, *Download Delay*, *Interactivity* dan *Content*.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat terhadap Kepuasan Pengguna.
5. Faktor *Ease of Use*, *Download Delay* dan *Interactivity* tidak memiliki pengaruh positif langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan faktor *Content* memiliki pengaruh positif langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

B. Implikasi

Dengan adanya informasi mengenai tingkat *usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat, faktor-faktor yang mendasarinya dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengembangan website BPS Provinsi Sumatera Barat hendaknya selalu memperhatikan faktor-faktor *usability*. Pengembangan website harus

dengan perencanaan yang matang dengan melibatkan pengguna data dalam perencanaannya.

2. *Content* menjadi faktor yang paling rendah derajat pencapaiannya, oleh karena itu pengembangan website tidak hanya menjadi tanggung jawab bidang IPDS sebagai pelaksana TI di BPS Provinsi Sumatera Barat, namun harus mendapat dukungan dari bidang lain sebagai penyedia data.
3. Perlu penambahan fitur-fitur pada website BPS Provinsi Sumatera Barat sehingga mampu meningkatkan interaksi antara pengguna dengan website BPS Provinsi Sumatera Barat.

C. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini maka dapat disarankan beberapa hal yang dapat digunakan untuk meningkatkan *usability* website BPS Provinsi Sumatera Barat , yaitu:

1. Melengkapi data dan informasi statistik yang ditampilkan pada website BPS Provinsi Sumatera Barat baik jumlah maupun jenisnya. Data yang bersifat *time series* juga perlu dilengkapi *series*-nya mulai dari awal hingga kondisi terakhir.
2. Perlu peningkatan koordinasi antar bidang dalam pengelolaan website sehingga konten website dapat diperbarui dan dilengkapi dengan cepat.
3. Perlu perubahan peraturan mengenai PNBPN pada Badan Pusat Statistik sehingga publikasi yang ada pada website BPS Provinsi Sumatera Barat dapat di-*download* secara bebas.

Bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti tentang *usability* website disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang terkait dengan *usability* dan kepuasan pengguna misalnya loyalitas pengguna.

DAFTAR RUJUKAN

- Agarwal, Ritu dan Viswanath Venkatesh . 2002. “Assessing a Firm’s Web Presence: A Heuristic Evaluation Procedure for the Measurement of Usability” dalam *Information Systems Research* Vol. 13, No. 2, June 2002, pp. 168–186
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bailey, James E. dan Sammy W. Pearson. 1983. “Development Of a Tool For Measuring And Analyzing Computer User Satisfaction” dalam *Jurnal Management Science*. Vol. 25. No. 5. May 1983
- Birgelen, Marcel van dkk. 2000. “The Impact of Incomplete Information on The Use of Marketing Research Intelligence in International Service Settings,” dalam *Journal of Service Research*. Vol 2 No 4
- BPS. 2011a. *Peningkatan Pelayanan Diseminasi Statistik*. Jakarta: BPS.
- _____. 2011b. *Road Map Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik Buku 2*. Jakarta: BPS.
- _____. 2011c. *Usulan Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik*. Jakarta: BPS .
- _____. 2011d. *Pedoman Standardisasi Website Provinsi dan Kabupaten/Kota*. Jakarta: BPS
- _____. 2012. *Review Kedua Rencana Strategis Badan Pusat Statistik 2010-2014*. Jakarta: BPS
- _____. 2013. *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2013*. Jakarta: BPS
- Dachlan, Usman. 2014. *Penduan Lengkap Structural Equation Modeling -Tingkat Dasar-*. Semarang: Lentera Ilmu
- Diamantopoulos, Amanditos dan Judy Siguaw. 2000. *Introducing LISREL: A Guide for the Uninitiated*. London: SAGE Publications ltd
- Fornell, J.D. Michael dkk. 1996. “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings,” dalam *Journal of Marketing*, Vol 60
- Grum, Francesca. 2009. “Overview of Data dissemination issues” disampaikan dalam *Regional Workshop on Data Management Kampala Uganda October 26 - 28, 2009*. UNData, United Nation Statistics Division.
- Green, David T dan J. Michael Pearson. 2004. “A Confirmatory Factor Analysis of Two Web Site Usability Instruments” dalam *Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS, Washington, D.C., December 10-11, 2004*

- _____. 2009. "The Examination of Two Website Usability Instruments for Use in B2C E-Commerce Organizations" dalam *Journal of Computer Information Systems*. Summer 2009 halaman 19-33
- Hair, Joseph F dkk. 2009. *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. Prentice Hall
- ISO. 1998. ISO 9241-11:1998 *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-1:v1:en>, diakses pada 9 September 2014
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Lubis, Syahron. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Padang: Sukabina Press
- Nielsen, Jakob. 1993. *Usability Engineering*. California: Academic Press
- _____. 2012a. *Usability 101: Introduction to Usability* (online) <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> diakses pada 11 September 2014
- _____. 2012b. *10 Usability Heuristics for User Interface Design* (online) <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> diakses pada 9 September 2014
- OECD. 2013. *Data Dissemination. OECD Glossary of Statistical Terms* (online) <http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=3004>, diakses pada 21 Agustus 2014
- Oliveira, Rodrigo de dkk. 2012 "Influence of Usability on Customer Satisfaction: A Case Study on Mobile Phone Services" dalam *Proceedings of the 2nd International Workshop on the Interplay between User Experience Evaluation and Software Development Copenhagen, Denmark, October 14, 2012*. CEUR Workshop Proceeding vol. 922.
- Oxford Dictionaries. 2014. "Dissemination". *Oxford University Press*. (online) <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/dissemination>, diakses pada 21 Agustus 2014
- Palmer, Jonathan W. 2002. "Web site usability, design, and performance metrics". *Information Systems Research*; Jun 2002; 13, 2; ABI/INFORM Global, pp 151-167
- Prayoga, Sigit Hadi dan Dana Indra Sensue. 2010. Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)" dalam *Journal of Information Systems*, Volume 6, Issues 1, April 2010 halaman 70-79

- Quesenbery, Whitney. 2003. "The Five Dimensions of Usability" dalam Michael J. Albers dan Beth Mazur (ed). *Content & complexity: information design in technical communication*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Rubin, Jeff dan Dana Chisnell. 2008. *Handbook of Usability Testing, Second Edition: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. Indianapolis: Wiley Publishing, inc
- Supranto, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction edisi;3*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Wang, Jianfeng dan Sylvain Senecal. 2007. "Measuring Perceived Website Usability" dalam *Journal of Internet Commerce* Volume 6, Issue 4, 2007 (online). <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15332860802086318?journalCode=wico20#preview>
- Weber, Ron. 1999. *Information Systems Control and Audit*. New Jersey: Prentice Hall
- Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Structural Equation Modelling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Youngblood, N.E., & Mackiewicz, J. 2012. "A usability analysis of municipal government website home pages in Alabama" dalam *Government Information Quarterly* Volume 29, Issue 4, October 2012, Pages 582–588