

TESIS
EVALUASI *USABILITY* DAN KREDIBILITAS
WEBSITE *E-GOVERNMENT*



RANI LAPLE SATRIA PUTRA
175302669

MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2019



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PERSETUJUAN TESIS

Nama : Rani Laple Satria Putra
Nomor Mahasiswa : 175302669
Konsentrasi : Human Computer Interaction
Judul Tesis : Evaluasi *Usability* dan Kredibilitas Website
E-government

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Ir. A. Djoko Budiyanto Setyohadi, M.Eng., Ph.D.	16-7-2019	
Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T	16-7-2019	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : Rani Lapse Satria Putra
Nomor Mahasiswa : 175302669
Konsentrasi : Human Computer Interaction
Judul Tesis : Evaluasi *Usability* dan Kredibilitas Website
E-government

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

Ir. A. Djoko Budiyo Setyohadi,

26-7-2019

M.Eng., Ph.D.

(Ketua)

Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T

26-7-2019

(Sekretaris)

Dr. Pranowo, S.T., M.T

26-7-2019

(Anggota)



Ketua Program Studi

Ir. A. Djoko Budiyo, M.Eng., Ph.D.

EVALUASI *USABILITY* DAN KREDIBILITAS

WEBSITE *E-GOVERNMENT*

ABSTRAK

Perkembangan *e-government* menjadi suatu hal yang sangat penting dalam efisiensi administrasi pemerintah dalam melayani masyarakat. Namun, kebergunaan dan kredibilitas *e-government* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keterlibatan pengguna terutama pada pengguna dewasa. Studi ini menyajikan evaluasi kegunaan dan kredibilitas situs web *e-government* serta melihat kinerja pengguna pada saat menggunakan situs web tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi empat situs web *e-government* yang dilakukan oleh 40 orang evaluator. Kuisioner diberikan kepada evaluator didasarkan pada evaluasi *heuristic* yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna tentang *usability* dan kredibilitas. Hasilnya menunjukkan adanya hubungan antara *usability* dan kredibilitas, karena pada situs web *e-government* dengan *usability* yang tinggi dianggap memiliki kredibilitas yang tinggi begitu juga sebaliknya. Sejumlah kelemahan *usability* dan kredibilitas diidentifikasi pada sampel situs web *e-government* yang kami teliti.

Keywords: *Evaluation Usability, Credibility, E-government, Heuristic Evaluation*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kehadiratnya dan kuasanya saya dapat menyelesaikan tesis ini. Tidak lupa pula memanjatkan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa wahyu Allah Dianul Islam..

Tesis dengan judul “Evaluasi *Usability* dan Kredibilitas Website *E-government*” merupakan hasil penelitian yang ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Teknik Informatika (S2) pada Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa kepedulian, bimbingan, bantuan, dorongan serta doa dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan setulus hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih secara khusus kepada:

1. Ir. A. DJoko Budiyanto SHR, M.Eng.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I dan juga Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika yang sudah membimbing dan mengarahkan sehingga tesis ini bisa diselesaikan.
2. Dr. Ir. Albertus Joko Santoso, MT selaku dosen pembimbing II
3. Seluruh dosen Program Studi Magister Teknik Informatika dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama menempuh studi.
4. Ibu dan Bapak tercinta Ratna Sari dan Muhammad Yani yang telah memeberikan kesempatan, kasih sayang serta pendewasaan seumur hidupku.

5. Kepada Saudara kandungku Rani Sorena. Rani Putra Andes Pela dan Rani Pramula Gautama Putra.
6. Semua teman-teman Magister Teknik Informatika angkatan Agustus 2017, yang begitu bersahabat, yang membuat perjalanan studi di Magister Teknik Informika UAJY ini semakin menyenangkan dan bermakna.
7. Kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tesis ini, terima kasih atas semua dukungan dan doanya selama ini.

Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kelemahan dan perlu pengembangan lebih lanjut. Oleh sebab itu, dengan lapang dada serta semangat belajar dan memperbaiki, penulis menerima segala saran, masukan dan kritikan yang konstruktif demi perbaikan tesis ini dan pengembangan penulisan karya ilmiah yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama dalam bidang manajemen pemasaran.

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis,

Rani Laple Satria Putra

DAFTAR ISI

COVER TESIS	i
PERSETUJUAN TESIS	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN TESIS	Error! Bookmark not defined.
Abstrak	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Keutamaan Penelitian	5
1.6 Hipotesis	5
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 E-government	11
2.2.2 <i>Usability E-government</i>	12
2.2.3 Kredibilitas Website	15
2.2.4 Heuristic Evaluation	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Pemilihan Website <i>E-government</i>	18
3.2 Teknik Pengumpulan Data	19
3.2.1 Studi Literatur	19
3.2.2 Analisis kebutuhan pengumpulan data	19
3.3 Data Demografi	19
3.4 Kuisisioner <i>Usability</i> dan Kredibilitas	20
3.5 Skenario Penelitian	24

3.6 Analisis dan Pengolahan Data	26
3.6.1 Pengolahan Data	26
3.6.2 Uji Validitas Data	26
3.6.3 Uji Reabilitas Data.....	26
3.6.4 Uji One Way ANOVA.....	27
3.6.8 Uji One Sample T-Test.....	27
3.6.9 Uji Paired Sample T-Test	28
3.7 Diagram Alur Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Data Demografi	29
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Data.....	30
4.3 Penilaian <i>Usability</i>	33
4.4 Penilaian Kredibilitas	38
4.5 Penilaian <i>Usability</i> terhadap Kredibilitas satu sama lain	42
4.6 Kinerja Pengguna	46
4.7. Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Alur Penelitian.....	28
---------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Penelitian.....	10
Tabel 2 Panduan <i>Usability</i>	13
Tabel 3 Panduan Kredibilitas	15
Tabel 4 Panduan Kuisisioner <i>Usability</i>	20
Tabel 5 Panduan Kuisisioner Kredibilitas	22
Tabel 6 Lembar Tugas	25
Tabel 7 Data Demografi.....	29
Tabel 8 Hasil Uji Validitas <i>Usability</i>	30
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kredibilitas.....	32
Tabel 10 Hasil Uji Reabilitas <i>Usability</i>	33
Tabel 11 Hasil Uji Reabilitas Kredibilitas	33
Tabel 12 Keunggulan <i>Usability</i>	35
Tabel 13 Masalah <i>Usability</i>	37
Tabel 14 Keunggulan Kredibilitas	39
Tabel 15 Kelemahan <i>Usability</i>	41
Tabel 16 Persentase Pengaruh <i>Usability</i> Terhadap Kredibilitas	42
Tabel 17 Pengaruh <i>Usability</i> Terhadap Kredibilitas Pada <i>E-government</i> 2	43
Tabel 18 Pengaruh <i>Usability</i> Terhadap Kredibilitas Pada <i>E-government</i> 3	44
Tabel 19 Persentase Pengaruh Kredibilitas Terhadap <i>Usability</i>	45
Tabel 20 Pengaruh Kredibilitas Terhadap <i>Usability</i> Pada E-Governemnt 2	45
Tabel 21 Pengaruh Kredibilitas Terhadap <i>Usability</i> Pada <i>E-government</i> 3	46
Tabel 22 Hasil Kinerja Pengguna	47