

BAB IV

MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1.1 Website Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi

Website Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi (DLH) adalah sebuah situs web yang berisikan Informasi mengenai Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi, mulai dari informasi tentang organisasi sampai dengan program dan kegiatan yang dilaksanakan serta informasi lain yang terkait dengan kualitas lingkungan. Data yang ditampilkan seperti data kualitas udara yang dapat diakses real time dari alat pengukur kualitas udara *Air Quality Monitoring System* (AQMS), permohonan perizinan, permohonan uji sampel limbah oleh laboratorium lingkungan, pelaporan pengelolaan lingkungan oleh kegiatan usaha, adanya Sipolling tempat untuk memberi pendapat, kritik, bantuan, saran, komentar mengenai lingkungan dan pelayanan kantor DLH. Untuk lebih jelasnya berikut adalah gambar dari tampilan website DLH pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Halaman Website DLH Kota Jambi

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Lingkungan Hidup

Visi :

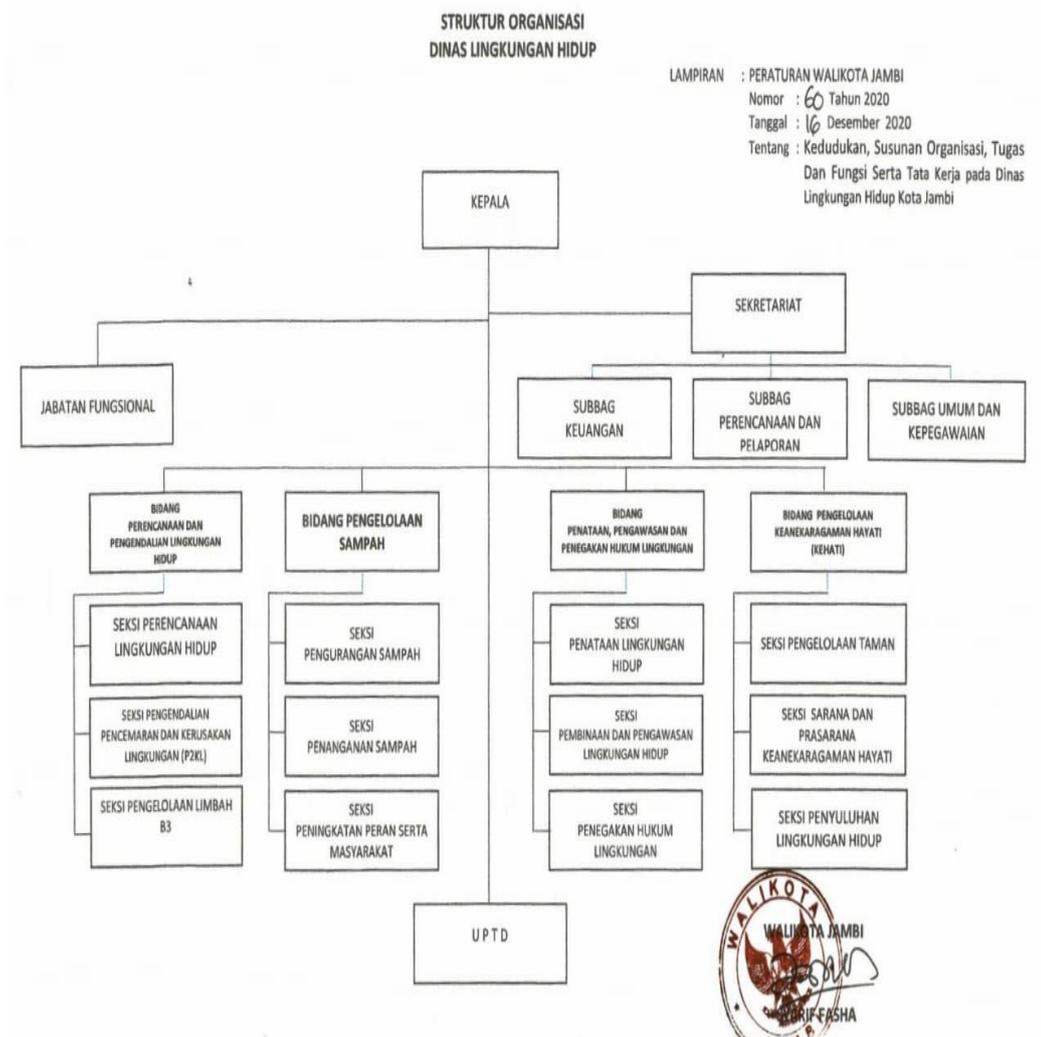
“Menjadikan Kota Jambi sebagai pusat perdagangan dan jasa berbasis Masyarakat berakhlak dan berbudaya dengan mengedepankan pelayanan prima.”

Misi :

“Penguatan pengelolaan infrastruktur dan utilitas perkotaan serta penataan Lingkungan.”

4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi

Kepala DLH Kota Jambi adalah Dr.H.Ardi, SP, M.Si, serta Syafruddin, SKM sebagai sekretaris DLH kota Jambi. Untuk lebih jelasnya berikut adalah gambar 4.2 tentang struktur organisasi DLH kota Jambi :



Gambar 4.2 Struktur Organisasi DLH Kota Jambi

4.1.4 Fitur dan Layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi

Fitur yang dimiliki web DLH Kota Jambi ini cukup lengkap, berikut penjelasannya:

1. Beranda

Merupakan menu utama yang memuat tentang berita atau informasi seputar lingkungan hidup kota Jambi.

2. Profil

Pada menu profil ada beberapa fitur yang dapat diakses, diantaranya :

- a. Profil Sejarah

Berisi mengenai sejarah atau awal mula terbentuknya Dinas Lingkungan Hidup di Jambi.

- b. Profil Dasar Hukum

Berisi mengenai dasar hukum dan landasan hukum untuk Dinas Lingkungan Hidup.

- c. Profil Visi Misi

Berisi tentang visi dan misi yang akan dicapai oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

- d. Profil Tupoksi

Berisi tentang tugas pokok dan fungsi dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

- e. Profil Struktur Organisasi

Memuat gambar dari struktur organisasi yang ada pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

f. Profil Data Pegawai

Berisi tentang data-data pegawai dari kepala, sekretaris hingga anggota yang ada pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

g. Kontak

Berisi tentang kontak, alamat, dan e-mail yang masih aktif pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

3. Bidang

Pada menu Bidang ada beberapa fitur yang dapat diakses, diantaranya :

a. Bidang Sekretaris

Berisi tentang tugas apa saja yang diemban sekretaris.

b. Bidang PPLH

Berisi tentang tugas yang diemban Kepala Bidang Perencanaan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

c. Bidang Pengelolaan Sampah

Berisi tentang tugas yang diemban Kepala Bidang Pengelolaan Sampah.

d. Bidang P3HL

Berisi tentang tugas yang diemban Kepala Bidang Penataan, Pengawasan dan Penegakan Hukum Lingkungan (P3HL).

e. Bidang KEHATI

Berisi tentang tugas yang diemban bidang Keanekaragaman Hayati.

f. Bidang UPTD Laboratorium Lingkungan

Berisi tentang tugas yang diemban Unit Pelaksana Tekhnis Dinas (UPTD) Laboratorium Lingkungan.

g. Bidang UPTD Pengelolaan Sampah

Berisi tentang tugas yang diemban Unit Pelaksana Tekhnis Dinas (UPTD) Pengelolaan Sampah.

h. Bidang UPTD Hutan Kota

Berisi tentang tugas yang diemban Unit Pelaksana Tekhnis Dinas (UPTD) Hutan Kota.

4. Kegiatan

Memuat tentang seluruh kegiatan yang dilakukan dan diikuti oleh DLH Kota Jambi.

5. Informasi

Memuat tentang informasi/peristiwa seputar lingkungan hidup dan kantor kedinasan yang ada di Jambi.

6. Galeri

Pada menu Galeri ada 2 fitur yang dapat diakses, diantaranya :

a. Galeri Foto

Berisi foto-foto tentang peristiwa, kegiatan, dan informasi penting yang telah terjadi serta foto peristiwa yang akan terjadi.

b. Galeri Video

Berisi tentang video-video tentang peristiwa, kegiatan, dan informasi penting yang telah terjadi.

2. Variabel Penelitian

4.2.1.1 Variabel Independen

Variabel independen atau sering juga disebut variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen [39]. Ada 3 variabel bebas pada model ini, yaitu :

1. *Usability Quality* atau Kualitas Kegunaan (X1)

Variabel ini mengukur seberapa tingkat kualitas penggunaan sebuah *website*. Apakah *website* <https://dlh.jambikota.go.id> mudah digunakan, dipelajari, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi variabel ini.

2. *Information Quality* atau Kualitas Informasi (X2)

Variabel ini mengukur sejauh mana informasi dapat memenuhi persyaratan harapan, dan dapat bermanfaat bagi semua orang yang membutuhkan informasi sesuai *website*.

3. *Service Interaction Quality* atau Kualitas Interaksi dan Layanan (X3)

Variabel ini mengukur seberapa berkualitasnya pelayanan dan interaksi yang diberikan *website* kepada para penggunanya ketika mereka memakai *website* tersebut.

4.2.1.2 Variabel Dependen

Variabel dependen atau sering juga disebut variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas [39]. Ada satu variabel terikat pada model ini, yaitu variabel *User Satisfaction* atau Kepuasan

Pengguna (Y) adalah variabel yang mengukur kepuasan pemakaian secara keseluruhan dari tiga variabel bebas bagi para pengguna *website*.

2. INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN

Pada penelitian ini akan dijabarkan variabel bebas dan terikat beserta kuesioner yang akan digunakan. Kuesioner tersebut akan dibuat menggunakan alat bantu *google form* agar bisa di sebarakan secara online guna mempersingkat waktu dan menjangkau lebih banyak responden dari berbagai kalangan masyarakat Kota Jambi. Lebih jelasnya akan di jelaskan pada tabel 4.1 berikut [40] :

Tabel 4.1 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dioperasikan 2. Jelas dan mudah dipahami 3. Mudah digunakan 4. Mudah mencari informasi 5. Tampilan menarik 6. Desain situs 7. Memberi pengalaman yang positif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi 2. Saya merasa <i>website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi sangat jelas dan mudah dipahami 3. Saya merasa <i>website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi mudah untuk digunakan 4. Saya merasa mudah

		<p>menemukan informasi yang dicari</p> <p>5. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi memiliki tampilan yang menarik</p> <p>6. Desain sesuai dengan jenis <i>website</i></p> <p>7. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi memberi pengalaman positif bagi saya</p>
Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang cukup jelas 2. Informasi yang akurat dan dapat dipercaya 3. Informasi yang tepat waktu atau <i>up to date</i> 4. Informasi yang relevan 5. Informasi yang mudah dimengerti 6. Informasi yang terperinci 7. Informasi dalam format sesuai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi menyediakan informasi yang cukup jelas 2. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya 3. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi menyediakan informasi yang tepat waktu atau <i>up to date</i> 4. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi

		<p>menyediakan informasi relevan</p> <p>5. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi menyediakan informasi yang mudah dimengerti</p> <p>6. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi memberikan informasi yang cukup detail dan terperinci</p> <p>7. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi menyediakan informasi dalam format yang sesuai</p>
<p>Kualitas interaksi dan kualitas layanan (<i>Service Interaction quality</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reputasi yang baik 2. Aman melakukan aktivitas 3. Kepercayaan menyimpan informasi 4. Ruang Personalia 5. Ruang Komunitas 6. Kemudahan memberi masukan 7. Tingkat kepercayaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi memiliki reputasi yang baik 2. Saya merasa aman untuk melakukan interaksi di <i>website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi 3. Saya merasa aman terhadap informasi pribadi saya 4. <i>Website</i> Dinas Lingkungan

		<p>Hidup Kota Jambi memberikan ruang untuk personalisasi</p> <p>5. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi memberikan adanya suasana komunitas</p> <p>6. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi memberikan kemudahan untuk memberikan masukan</p> <p>7. Saya merasa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan di <i>website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi</p>
<p>Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suka tampilan <i>website</i> 2. Suka layanan <i>website</i> 3. <i>Website</i> Diakses dengan cepat 4. Manfaat Informasi 5. Kemudahan mengakses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menyukai tampilan <i>website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi ini 2. Saya menyukai pelayanan yang ada pada <i>website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi ini 3. Saya tidak menunggu lama

		<p>ketika masuk ke <i>website</i> DLH ini</p> <p>4. Informasi yang disediakan <i>website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi ini sangat bermanfaat bagi saya</p> <p>5. <i>Website</i> Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi ini bisa diakses dengan menggunakan gadget apapun (misal : iPhone, Blackberry, Galaxy Tab,iPad,dll)</p>
--	--	---

3. HIPOTESIS PENELITIAN

Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa Kepuasan Pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi sebagai sampel penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi Webqual 4.0. Berdasarkan konseptual model penelitian ini maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. H1 : Kualitas kegunaan (*Usability quality*) (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi (Y)

2. H2 : Kualitas informasi (*Information quality*) (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi (Y)
3. H3 : Kualitas interaksi (*Interaction quality*) (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi (Y)
4. H4 : Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel *usability*, *information quality* dan *interaction quality* terhadap Kepuasan Pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi (Y).