

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR PERSAMAAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Tahapan Penelitian.....	3
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	6
2.1. Website layanan publik	6
2.2. Kualitas Perangkat Lunak	6
2.3. PAM Bandarmasih.....	6
2.4. Website Layanan Pelanggan Terpadu PAM Bandarmasih.....	7
2.5. ISO/IEC 25010	8
2.6. Standar Pengujian	11
2.7. Black box testing.....	17
2.8. GTMetrix.....	17
2.9. WAPT	18
2.10. Acunetix	19
2.11. Computer System Usability Questionnaire (CSUQ)	20
2.12. Populasi dan Sampel.....	21
2.13. State of The Art (SOTA)	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Metodologi Penelitian.....	27
3.2. Identifikasi Masalah.....	27
3.3. Studi Literatur	28
3.4. Menentukan Parameter Pengujian ISO/IEC 25010	28
3.5. Pengujian <i>Functional Suitability</i>	29
3.6. Pengujian <i>Performance Efficiency</i>	31
3.7. Pengujian <i>Compatibility</i>	32
3.8. Pengujian <i>Usability</i>	32
3.9. Pengujian <i>Reliability</i>	34
3.10. Pengujian <i>Security</i>	35
3.11. Pengujian <i>Maintainability</i>	35
3.12. Pengujian <i>Portability</i>	35
3.13. Rekomendasi Perbaikan.....	36
3.14. Kesimpulan	37
3.15. Saran	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Pengujian <i>Functional Suitability</i>	38
4.2. Pengujian <i>Performance Efficiency</i>	39
4.3. Pengujian <i>Compatibility</i>	40
4.4. Pengujian <i>Usability</i>	41
4.5. Pengujian <i>Reliability</i>	43
4.6. Pengujian <i>Security</i>	44
4.7. Pengujian <i>Maintainability</i>	46
4.8. Pengujian <i>Portability</i>	47
4.9. Rekomendasi Perbaikan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Persentase aduan pelanggan PAM Bandarmasih	2
Tabel 2.1. Perbandingan Model Evaluasi Kualitas Perangkat Lunak	8
Tabel 2.2. Contoh Test Case Scenario Functional suitability	12
Tabel 2.3. Penilaian Standar Performance efficiency	13
Tabel 2.4. Standar Jakob Nielson	13
Tabel 2.5. Contoh Form Hasil Standar Pengujian Compatibility	13
Tabel 2.6. Penilaian Standar Usability	14
Tabel 2.7. Penilaian Standar Security	15
Tabel 2.8. Instrumen Pengujian Maintainability oleh Land	16
Tabel 2.9. Penilaian Standar Portability	16
Tabel 2.10. State of The Art (SOTA)	22
Tabel 2.11. State of The Art (SOTA) (Lanjutan)	23
Tabel 2.12. State of The Art (SOTA) (Lanjutan)	24
Tabel 2.13. State of The Art (SOTA) (Lanjutan)	25
Tabel 2.14. State of The Art (SOTA) (Lanjutan)	26
Tabel 3.1. Karakteristik dan Instrumen Uji	29
Tabel 3.2. Test Case Scenario Pengujian Functional suitability	29
Tabel 3.3. Test Case Scenario Pengujian <i>Functional suitability</i> (Lanjutan)	30
Tabel 3.4. Test Case Scenario Pengujian Functional suitability (Lanjutan)	31
Tabel 3.5. Rancangan Form Hasil Standar Pengujian Compatibility	32
Tabel 3.6. Rancangan Form Kuesioner Usability J.R. Lewis	33
Tabel 3.7. Jumlah Pelanggan PAM Bandarmasih	33
Tabel 3.8. Rancangan Form Hasil Standar Pengujian Portability	35
Tabel 3.9. Skenario Rekomendasi Perbaikan	36
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Functional suitability	38
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Compatibility	41
Tabel 4.3. Hasil Jawaban Kuesioner	42
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Usability	42
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Reliability	44
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Maintainability	46
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Portability	48
Tabel 4.8. Ringkasan Rekomendasi Perbaikan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Logo PAM Bandarmasih	7
Gambar 2.2. Standar ISO/IEC 25010	9
Gambar 2.3. Tampilan <i>GTMetrix</i>	17
Gambar 2.4. Tampilan WAPT	18
Gambar 2.5. Logo Acunetix	19
Gambar 2.6. Kuesioner Jr. Lewis	20
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian.....	27
Gambar 4.1. Hasil Pengujian Performance efficiency	39
Gambar 4.2. Waktu muat halaman	39
Gambar 4.3. Isu Utama Performance efficiency	40
Gambar 4.4. Hasil Pengujian Reliability	43
Gambar 4.5. Hasil Pengujian Reliability (lanjutan)	43
Gambar 4.6. Hasil Pengujian Security	44
Gambar 4.7. Hasil Pengujian Security (Lanjutan)	45
Gambar 4.8. Hasil Pengujian Security (Lanjutan)	45

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan (2.1) Perhitungan Feature Completeness	12
Persamaan (2.2) Perhitungan Persentase <i>Compatibility</i>	13
Persamaan (2.3) Perhitungan Persentase <i>Usability</i>	14
Persamaan (2.4) Perhitungan Interpretasi Skor <i>Usability</i>	14
Persamaan (2.5) Perhitungan Persentase <i>Reliability</i>	15
Persamaan (2.6) Perhitungan Persentase <i>Portability</i>	16
Persamaan (2.7) Rumus Slovin	18

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Surat Permohonan Izin Pengambilan Data	56
LAMPIRAN B Tampilan <i>Website</i> Layanan Terpadu PAM Bandarmasih	57
LAMPIRAN C Kuesioner Pengujian <i>Functional suitability</i>	58
LAMPIRAN D Hasil Pengujian <i>Functional suitability</i>	60
LAMPIRAN E Hasil Pengujian <i>Functional suitability</i>	64
LAMPIRAN F Hasil Pengujian <i>Compatibility</i>	65
LAMPIRAN G Kuesioner Pengujian <i>Usability</i>	67
LAMPIRAN H Hasil Pengujian <i>Usability</i>	73
LAMPIRAN I Hasil Pengujian <i>Reliability</i>	74
LAMPIRAN J Hasil Pengujian <i>Security</i>	75
LAMPIRAN K Hasil Pengujian <i>Maintainability</i>	77
LAMPIRAN L Hasil Pengujian <i>Portability</i>	78