



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN
INDRAMAYU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-
GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Rizka Maulidina Sutrisno

2010512024

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN
INDRAMAYU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-
GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

SKRIPSI

Rizka Maulidina Sutrisno

2010512024

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber daya yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rizka Maulidina Sutrisno

NIM : 2010512024

Tanggal : 2 Juli 2024

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 2 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Rizka Maulidina Sutrisno)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizka Maulidina Sutrisno
NIM : 2010512024
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalik media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Rizka Maulidina Sutrisno)

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

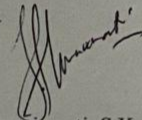
Nama : Rizka Maulidina Sutrisno
NIM : 2010512024
Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana
Judul Skripsi/TA : ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH
KABUPATEN INDRAMAYU TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN
IMPORTANCE ANALYSIS PERFORMANCE (IPA)

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang skripsi/tugas akhir.

Jakarta, 22 April 2024

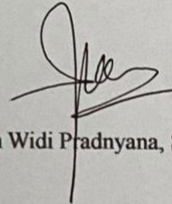
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,



Theresiawati, S.Kom., MTL

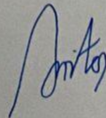
Dosen Pembimbing II,



I Wayan Widi Pradnyana, S.Kom., MTL.

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Anita Muliawati, S.Kom., MTL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rizka Maulidina Sutrisno

NIM : 2010512024

Program Studi : S1 – Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Analysis* (IPA)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



Ertly Krisnanik, S.Kom., M.M.

Penguji 1



Rudhy Ho Purabaya, S.E., MMSI.

Penguji 2



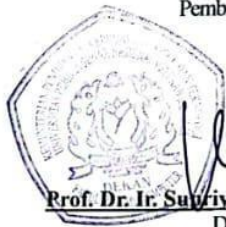
Theresiawati, S.Kom., MTL

Pembimbing 1



I Wayan Widi Pradnyana, S.Kom., MTL

Pembimbing 2



Prof. Dr. Ir. Sutriyanto, ST., M.Sc., IPM

Dekan



Anita Muliawati, S.Kom., MTL

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 12 Juni 2024

ABSTRAK

Dalam era digital yang terus berkembang pemerintah kabupaten atau kota di seluruh Indonesia semakin menyadari pentingnya memiliki *website* yang efisien dan informatif. Salah satu kabupaten yang sudah memiliki *website* pemerintahan yaitu kabupaten Indramayu yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika setempat. *Website* ini mendukung konsep transparansi pemerintah. Namun, saat dilakukan pra penelitian pengguna merasa belum mudah berinteraksi dengan *website*. Sehingga, perlu dilakukan analisis kualitas layanan pada *website* untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pada *website* tersebut agar kualitas layanan pada *website* lebih baik menggunakan metode *E-GovQual* yang mencakup enam variabel *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionality of The Interaction Environment* (Fungsionalitas dan Interaksi), *Reliability* (Keandalan), *Content and Appearance Of Information* (Konten dan Tampilan Informasi), *Citizen support* (Dukungan Warga Negara) dan metode IPA. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, selanjutnya pengujian data hasil penelitian dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan analisis data dengan menganalisis nilai kesenjangan antara nilai kepentingan dan kinerja, nilai Q (kualitas layanan), kemudian menganalisis data hasil menggunakan metode IPA untuk mendapatkan indikator variabel mana yang memerlukan rekomendasi perbaikan. Hasil akhir penelitian ini berupa indikator variabel yang harus diperbaiki dan rekomendasi perbaikan untuk pihak Diskominfo sebagai pengembang *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu.

Kata Kunci: *e-government*, *e-government Quality* (E-GovQual), *importance performance analysis* (IPA), kualitas layanan, Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu.

ABSTRACT

In the ever-evolving digital era, district or city governments throughout Indonesia are increasingly aware of the importance of having an efficient and informative website. One of the districts that already has a government website is Indramayu district which was developed by Dinas Komunikasi dan Informatika. This website supports the concept of government transparency. However, when the pre-research was conducted, users felt that it was not easy to interact with the website. Therefore, it is necessary to conduct a service quality analysis on the website to determine the advantages and disadvantages of the website so that the quality of service on the website is better using the E-GovQual method which includes six variables Ease Of Use, Trust, Functionality of The Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance Of Information, Citizen support and the IPA method. Data collection was carried out by distributing questionnaires, then testing the research data results was carried out with validity and reliability tests, then data analysis was carried out by analyzing the gap value between the value of interest and performance, the Q value (service quality), then analyzing the results using the IPA method to obtain indicators of which variables require recommendations for improvement. The final results of this study are in the form of variable indicators that must be improved and recommendations for improvement for Diskominfo as the developer of the Indramayu Regency Government website.

Keywords: *e-government, e-government Quality (E-GovQual), Importance Performance Analysis (IPA), service quality, Indramayu Regency Regional Government.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karuniaNya, berkat segala karunia- Nya, saya dapat membuat proposal tugas akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”. Adapun tujuan dari penyusunan proposal ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan pengerjaan skripsi ke tahap penelitian pada program studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Pada kesempatan ini, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Anter Venus, MA.Comm, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Supriyanto, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
4. Ibu Theresiawati S.Kom., MTI. selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Bapak I Wayan Widi Pradnyana, S.Kom., MTI. Selaku Dosem Pembimbing 2.
6. Kedua orang tua saya yaitu Ibu In Setyawati dan Bapak Ono Sutrisno yang telah memberikan dukungan penuh kepada anaknya dalam pengerjaan skripsi.
7. Daniel Hikman sebagai partner saya dalam berkeluh kesah baik saat pengerjaan dan penulisan skripsi saya.
8. Keluarga dan teman - teman saya yang telah memberikan saya semangat dan bantuan dalam pengerjaan skripsi.

Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan serta penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah membaca dan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi instansi, peneliti selanjutnya, maupun pihak lain yang membutuhkan.

Jakarta, 16 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Luaran Penelitian	4
1.7. Sistematika	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Analisis.....	6
2.2. Kualitas Layanan.....	6
2.3. <i>Website</i>	7
2.4. <i>E-Government</i>	7
2.5. <i>E-GovQual</i>	8
2.5.1. Analisis Nilai Kesenjangan.....	10
2.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
2.7. Teknik Pengumpulan Data	12
2.7.1. Studi Literatur.....	12

2.7.2.	Observasi.....	12
2.7.3.	Survey.....	12
2.8.	Populasi dan Sampel.....	13
2.9.	<i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i>	13
2.10.	Skala Likert.....	13
2.11.	Teknik Pengolahan Data.....	14
2.11.1.	Uji Validitas.....	14
2.11.2.	Uji Reliabilitas.....	15
2.12.	Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1.	Tahapan Penelitian.....	22
3.2.	Alat Bantu Penelitian.....	40
3.3.	Jadwal Rencana Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indramayu	42
4.1.1.	Visi dan Misi.....	42
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	43
4.1.3.	Tugas, Fungsi, dan Kewenangan.....	44
4.1.4.	<i>Website</i> Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu.....	45
4.2.	Pengolahan Data	46
4.2.1.	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	46
4.2.2.	Karakteristik Responden	47
4.2.2.1.	Jenis Kelamin Pengguna	47
4.2.2.2.	Usia Pengguna	48
4.2.2.3.	Pekerjaan Pengguna	49
4.2.2.4.	Alamat Pengguna.....	50
4.2.2.5.	Waktu pengguna mengakses <i>website</i>	51
4.2.3.	Uji Validitas.....	51
4.2.3.1.	Uji Validitas Kepentingan (Harapan)	52
4.2.3.2.	Uji Validitas Kinerja (Realita).....	53
4.2.4.	Uji Reliabilitas.....	55
4.2.5.	Pengolahan Data <i>E-GovQual</i>	56
4.2.5.1.	<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	56
4.2.5.2.	<i>Trust</i> (kepercayaan).....	57

4.2.5.3. <i>Functionality of the interaction environment</i> (Fungsionalitas dari Interaksi lingkungan).....	58
4.2.5.4. <i>Reliability</i> (keandalan)	59
4.2.5.5. <i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	60
4.2.5.6. <i>Citizen support</i> (Dukungan Warga Negara)	62
4.2.5.7. Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan	63
4.2.5.8. Perhitungan Kualitas Layanan.....	65
4.2.6. Pengolahan Data IPA	66
4.3. Hasil Analisis.....	68
4.3.1. Analisis <i>Gap E-GovQual</i>	68
4.3.2. Analisis IPA	74
4.4. Rekomendasi <i>User Interface</i>	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Simpulan.....	90
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Keterangan Skor Dalam Skala Likert.....	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Kode Indikator Variabel Pernyataan	27
Tabel 3. 3 Uji Validitas Harapan	35
Tabel 3. 4 Uji Validitas Kinerja.....	37
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas	39
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Uji Validitas Harapan	52
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kinerja.....	54
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 4 Nilai <i>gap</i> variabel ease of use	56
Tabel 4. 5 Nilai <i>gap</i> variabel trust.....	57
Tabel 4. 6 Nilai <i>gap</i> variabel functionality of the interaction environment	59
Tabel 4. 7 Nilai <i>gap</i> variabel reliability	60
Tabel 4. 8 Nilai <i>gap</i> variabel <i>Content and appearance of information</i>	61
Tabel 4. 9 Nilai <i>gap</i> variabel <i>Citizen support</i>	62
Tabel 4. 10 Ranking nilai <i>gap</i> keseluruhan.....	63
Tabel 4. 11 Ranking nilai <i>gap</i> keseluruhan tiap variabel	64
Tabel 4. 12 Perhitungan kualitas layanan.....	66
Tabel 4. 13 Perhitungan kualitas layanan.....	67
Tabel 4. 14 Rekomendasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pra penelitian <i>website</i>	2
Gambar 2. 1 Indikator Variabel E-GovQual.....	9
Gambar 2. 2 Kuadran importance performance	11
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Indramayu.....	43
Gambar 4. 2 Tampilan <i>website</i> via Dekstop	45
Gambar 4. 3 Tampilan <i>website</i> via Mobile	45
Gambar 4. 4 Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 5 Diagram Responden berdasarkan Usia	48
Gambar 4. 6 Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan.....	49
Gambar 4. 7 Diagram Responden berdasarkan Alamat	50
Gambar 4. 8 Diagram Responden berdasarkan Waktu Akses	51
Gambar 4. 9 Diagram Kartesius IPA	67
Gambar 4. 10 Rekomendasi desain halaman “Beranda”	84
Gambar 4. 11 Rekomendasi desain halaman “Berita”.....	85
Gambar 4. 12 Rekomendasi desain halaman “10 Program”.....	86
Gambar 4. 13 Rekomendasi desain halaman “Profile”	86
Gambar 4. 14 Rekomendasi desain halaman “Informasi”	87
Gambar 4. 15 Rekomendasi desain halaman Footer.....	88
Gambar 4. 16 Rekomendasi desain <i>form</i> Hubungi.....	88
Gambar 4. 17 Rekomendasi desain <i>form</i> Gagasan	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2 Surat Riset	97
Lampiran 3 Wawancara	98
Lampiran 4 Data Uji Responden (Kepentingan).....	102
Lampiran 5 Data Uji Responden (Kinerja)	121
Lampiran 6 Masukan dan saran Beberapa Responden.....	141
Lampiran 7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tahap Awal	142
Lampiran 8 Tabel rtabel	142
Lampiran 9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tahap Dua (400 Responden).....	143
Lampiran 10 Demografi Responden.....	144
Lampiran 11 Hasil Penilaian Responden	144