

**ANALISA WEBSITE DPRD PAGARALAM KOTA DENGAN
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUA**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

RAHMA SEPTIAWATI

181410114

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARM
PALEMBANG
2022**

**ANALISA WEBSITE DPRD PAGARALAM KOTA DENGAN
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUA**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

RAHMA SEPTIAWATI

181410114

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA WEBSITE DPRD PAGARALAM KOTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

RAHMA SEPTIAWATI

181410114

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing



Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.

Palembang, 16 September 2022
Fakultas Ilmu
Komputer Universitas Bina Darma
Dekan,



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISA WEBSITE DPRD PAGARALAM KOTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL" Oleh "Rahma Septiawati", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 16 September 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Evi Yullaningsih, M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Tri Basuki Kurniawan, S.Kom., M.Eng. Ph.D.

(.....)

3. Anggota : Deni Erlansyah, M.M., M.Kom.

(.....)

Mengetahui,

Universitas Bina Dharma
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Dharma
Ketua,
Fakultas Ilmu Komputer

Zaid Amin, M.Kom, Ph.D

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Septiawati

NIM : 181410114

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Serjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



Rahma Septiawati

{181410114}

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jangan pernah menyerah untuk sukses, sebanyak apapun kegagalan teruslah berusaha dan berdoa karena kegagalan bukanlah dari segalanya”

”“Usaha dahulu dari pada tidak sama sekali”

KUPERSEMBAHKAN :

1. Allah SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan.
2. Ayah ku dan ibu ku yang selama ini menjadi sosok yang selalu akubanggakan.
3. Saudara-saudariku dan keluargaku yang menjadi inspirasi dan motivasikudalam menuntut ilmu.
4. Sahabatku dan orang terdekatku yang selalu memberikan semangatdan motivasi.
5. Dosen pembimbingku yang selalu memberikan arahan dalam pembuatan laporan skripsi dan skripsi
6. Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma Palembang.

ABSTRACK

E-government is the use of information technology in the government sector. One of the implementations of e-government development is the use of websites in every local government institution that has implemented e-government. In order to improve maximum service to the community through e-government, feedback is needed for the Pagaram City DPRD government, namely by analyzing the service quality of the Pagaram City DPRD website service on the perceptions of end users. This study uses the E-GovQual method to measure the quality of e-government services. The number of samples was 96 respondents consisting of 71 registered communities and 25 registered members. The analysis used is descriptive analysis of the results of the questionnaire, test validity, reliability, and assessment of user satisfaction using a Likert scale. The results showed that the majority of users were satisfied with the service quality of the Pagaram City DPRD website. In order to increase user satisfaction with the Pagaram City DPRD website, it is necessary to add a site map feature and written agreement between the manager and website service users regarding the rules or guidelines for using the Pagaram City DPRD website.

Keywords : e-government, e-govqual, service quality, website, fencealam.

ABSTRAK

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintah. Salah satu implementasi pengembangan e-government adalah penggunaan situs website di setiap institusi pemerintah daerah yang telah menerapkan e-government. Guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui e-government, maka diperlukan feedback terhadap pihak pemerintah DPRD Kota Pagaralam, yaitu dengan melakukan Analisa kualitas layanan website DPRD Pemerintah Kota Pagaralam terhadap persepsi pengguna akhir. Pada penelitian ini menggunakan metode E-GovQual untuk mengukur kualitas layanan e-government. Jumlah sampel adalah 96 responden terdiri dari 71 masyarakat yang terdaftar dan 25 anggota yang tertera. Analisa yang digunakan adalah Analisa deskriptif hasil kuesioner, uji validitas, reliabilitas, dan penilaian kepuasan pengguna menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pengguna puas dengan kualitas layanan website DPRD Kota Pagaralam. Guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website DPRD Pemerintah Kota Pagaralam, perlu ditambahkan fitur peta situs dan persetujuan tertulis antara pengelola dan pengguna layanan website tentang aturan atau pedoman dalam menggunakan website DPRD Kota Pagaralam.

Kata kunci: *e-government, e-govqual, kualitas layanan, website, pagaralam.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT, atas segala rahmatnya yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, dan keancaran, kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Website DPRD Pagaram Kota Dengan Menggunakan Metode E-Govqual**”. Adapun tujuan diajukannya skripsi ini, yaitu sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Komputer, jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.

Dengan terselesainya skripsi ini tentu saja bukan sekedar dari kemampuan penulis semata-mata, namun juga adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak lainnya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak-pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, baik dari bimbingan yang telah diberikan, bantuan, saran, semangat dan doa yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga ALLAH SWT akan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Ibu Evi Yulianingsih, M.M.,M.Kom, yang telah sabar membimbing penulis.

Penulis juga berterima kasih kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,MM., selaku Rektor Universitas Bina DarmaPalembang.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM. selaku Dekan Fakultas IlmuKomputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D, selaku ketua Prodi Studi Sistem InformasiFakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
4. Seluruh karyawan & Anggota DPRD Pagaram Kota yang telah banyak membantu selama saya melakukan penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Serasan Muara Enim.
5. Orang tua ku yang tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangat yang tiada tara dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat mendukung bagi pembaca, untuk kesempurnaannya di masa yang akan datang.

Palembang, Oktober 2021

Penulis

Rahma Septiawati

(181410114)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	iv
KUPERSEMBAHKAN :	iv
ABSTRACK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1. Bagi Akademis	7
2. Bagi Peneliti.....	7
3. Bagi Objek Penelitian	8
1.7 Sistematis Penulisan	8
BAB I PENDAHULUAN	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	8
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	8
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	8
BAB II	10
KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Umum	10
2.1.1 DPRD Pemerintah Kota Pagaralam.....	10
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Analisis.....	9
2.2.2 Website.....	10
2.2.3 E-Government.....	10
2.2.4 E-Govqual.....	11
2.2.5 Skala Likert.....	14
2.2.6 SPSS (Statistical Product and Service Solutions).....	15
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	16
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.1.1 Metode Penelitian	20
3.3 Objek Penelitian	20
3.4 Skala Pengukuran / Skala Likert.....	19
3.5 Variabel Penelitian	20
3.6 Kuisisioner	20
3.6.4 Keandalan (Reliability)	22
3.7 Populasi dan Sampel	25

3.7.1	Populasi	25
3.7.2	Sampel	25
3.8	Teknik Pengumpulan Data	26
3.9	Teknik Analisis Data	26
3.9.1	Uji Validitas	26
3.9.2	Uji Reliabilitas	27
3.10	Uji Asumsi Klasik	28
3.10.1	Uji Normalitas	28
3.10.2	Uji Multikolinieritas	28
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas	29
3.10.4	Uji Regresi Linear Sederhana	29
3.10.5	Uji Statistika F	29
3.10.6	Uji Statistika T	30
BAB IV		31
HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Hasil	31
4.1.1	Karakteristik Responden	31
4.1.2	Rekapitulasi Responden	31
4.1.3	Rekapitulasi Suara Variabel E-Govqual	34
3.	Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan	43
4.1.3	Hasil Uji Validitas	65
4.1.4	Hasil Uji Reabilitas	76
4.1.5	Hasil Uji Regresi Berganda	86
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	91
1.	Uji F	91

2.	Uji T	92
4.1.7	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
4.1.8	Hasil Uji Normalitas	95
4.1.9	Hasil Analisis E-GovQual.....	96
4.2	Pembahasan.....	97
4.2.1	Pengukuran Validitas Terhadap Variabel.....	97
4.2.2	Pengukuran Reliabilitas Terhadap Variabel.....	98
4.2.3	Prediksi Kepuasan Pengguna.....	98
4.2.11	Hipotesis Penelitian.....	103
BAB V	106
KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert	15
Tabel 3.1 Skala Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner.....	19
Tabel 3.2 Tabel Kuesioner	20
Tabel 4.1 Data Rekapitulasi Seluruh Suara Responden.....	31
Tabel 4.2 Hasil Suara Variabel Kemudahan Pengguna (Eazy to Citizen)	34
Tabel 4.3 Rata-rata variabel Kemudahan Pengguna (Eazy to Citizen).....	36
Tabel 4.4 Hasil Suara Variabel Kepercayaan (Trust).....	39
Tabel 4.5 Rata-rata variabel Kepercayaan (Trust)	41
Tabel 4.6 Hasil Suara Variabel Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan	43
Tabel 4.7 Rata-rata variabel Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan.....	45
Tabel 4.8 Hasil Suara Variabel Keandalan (Reliability)	47
Tabel 4.9 Rata-rata variabel Keandalan (Reliability).....	49
Tabel 4.10 Hasil Suara Variabel Isi dan Tampilan Informasi (Content and appearance of information).....	51
Tabel 4.11 Rata-rata variabel Isi dan Tampilan Informasi (Content and appearance of information).....	54
Tabel 4.12 Hasil Suara Variabel Dukungan Kepada Masyarakat (Citizen Of Support)	56
Tabel 4.13 Rata-rata variabel Dukungan Kepada Masyarakat (Citizen Of Support).....	59
Tabel 4.14 Hasil Suara Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfication).....	61
Tabel 4.15 Rata-rata variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfication).....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Terhadap Kemudahan Pengguna (Eazy to Citizen)	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Terhadap Kepercayaan (Trust).....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Terhadap Fungsionalitas dari interaksi lingkungan (Functionality of the interaction environment)	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Isi dan tampilan informasi (Content and appearance of information)	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Dukungan kepada masyarakat (Citizen Support)	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfication).....	74
Tabel 4.22 Reiability Statistik Terhadap Variabel Kemudaaan Pengguna(Eazy to Citizen)	76
Tabel 4.23 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel KemudahanPengguna (Eazy to Citizen).....	76
Tabel 4.24 Reiability Statistik Terhadap Variabel Kepercayaan (Trust).....	77
Tabel 4.25 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Kepercayaan (Trust).....	78
Tabel 4.26 Reiability Statistik Terhadap Variabel Fungsionalitas dariinteraksi lingkungan (Functionality of the interaction environment)	78
Tabel 4.27 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Fungsionalitas dari interaksi lingkungan (Functionality of the interaction environment)	79
Tabel 4.28 Reiability Statistik Terhadap Variabel Keandalan (Reliability)	80
Tabel 4.29 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Keandalan (Reliability).....	80
Tabel 4.30 Reiability Statistik Terhadap Variabel Isi dan tampilaninformasi (Content and appearance of information)	81
Tabel 4.31 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Isi dan tampilan informasi (Content and appearance of information)	82
Tabel 4.32 Reliability Statistik Terhadap Variabel Dukungan kepada masyarakat (Citizen support)	83
Tabel 4.33 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Dukungan kepadamasyarakat (Citizen support).....	84
Tabel 4.34 Reliability Statistik Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfication).....	85
Tabel 4.35 Hasil Uji Reabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfication)	85
Tabel 4.36 Hasil Uji Regresi	87
Tabel 4.37 Hasil Uji F	91
Tabel 4.38 Hasil Uji T	92
Tabel 4.39 Hasil Uji Normalitas	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo DPRD Kota Pagaram.....	10
Gambar 2.2 Halaman Utama.....	8
Gambar 2.3 Konsep 6 Dimensi E-Govqual	12
Gambar 4.1 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Kemudahan	35
Gambar 4.2 Histogram Hasil Penilaian Responden Kemudahan.....	36
Gambar 4. 3 Histogram hasil rata-rata nilai bobot penilaian.....	37
Gambar 4.4 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Kepercayaan.....	39
Gambar 4.5 Histogram Hasil Penilaian Responden Kepercayaan (Trust).....	40
Gambar 4.6 Histogram hasil rata-rata nilai bobot penilaian.....	41
Gambar 4. 7 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Fungsionalitas	43
Gambar 4.8 Histogram Hasil Penilaian Responden Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan.....	44
Gambar 4.9 Histogram hasil rata-rata nilai bobot penilaian.....	45
Gambar 4.10 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Keandalan (Reliability)	46
Gambar 4.11 Histogram Hasil Penilaian Responden Keandalan (Reliability).....	47
Gambar 4.12 Histogram Hasil rata-rata bobot penilaian.....	49
Gambar 4. 13 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Isi dan.....	51
Gambar 4.14 Histogram Hasil Penilaian Responden Isi dan Tampilan.....	52
Gambar 4.15 Histogram hasil rata-rata nilai bobot penilaian	54
Gambar 4.16 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Dukungan.....	56
Gambar 4.17 Histogram Hasil Penilaian Responden Dukungan Kepada	57
Gambar 4.18 Histogram hasil rata-rata nilai bobot penilaian	59
Gambar 4. 19 Histogram Hasil Suara Responden Variabel Kepuasan.....	61
Gambar 4.20 Histogram Hasil Penilaian Responden Kepuasan Pengguna.....	62
Gambar 4.21 Histogram hasil rata-rata nilai bobot penilaian	63

LAMPIRAN

Lampiran 5. 1 Surat Keputusan Pembimbing.....	111
Lampiran 5.2 Surat Balasan Dari Tempat Penelitian Skripsi.....	112
Lampiran 5. 3 Lembar Konsultasi Skripsi.....	113
Lampiran 5.4 Surat Keterangan Lulus Ujian Semhas.....	114
Lampiran 5.5 Lembar Perbaikan Proposal.....	115
Lampiran 5.6 Lembar Pengajuan Judul Skripsi	116

