

**ANALISIS KELAYAKAN IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**



**TESIS**

**HENDRI**

**ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE**

**22242006P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2024**

**ANALISIS KELAYAKAN IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar**

**MAGISTER KOMPUTER**



**HENDRI**

**MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA**

**22242006P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

## Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KELAYAKAN IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

Oleh HENDRI NIM 22242006P Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim  
Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT  
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 29  
Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika - S2


Universitas Bina Darma

Ketua,

Pembimbing,

  
Universitas Bina Darma  
Magister Teknik Informatika

.....  
**Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom.**

  
.....  
**Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.**

## Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KELAYAKAN IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

Oleh HENDRI NIM 22242006P Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim  
Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT  
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 29  
Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 29 Agustus 2024

Mengetahui,

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

Direktur,



.....  
Prof. Dr. Ir. H. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Tim Penguji :

Penguji I ,

.....  
Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Penguji II,

.....  
Prof. Dr. Ir. Marsudi Wahyu Kismoro, IPU

Penguji III,

.....  
Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HENDRI  
NIM : 22242006P

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 29 Agustus 2024  
Yang Membuat Pernyataan,



HENDRI  
NIM : 22242006P

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi e-government berbasis website pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada 98 orang yang pernah mengakses website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sebagai responden yang menjadi sampel. Teknik analisa data yang digunakan yaitu menggunakan metode webqual 4.0 untuk pengujian hipotesis. Dari hasil analisa data terhadap variabel yang diteliti yaitu variabel kualitas kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel interaksi layanan yang disingkat kedalam X1, X2 dan X3 Koefisien regresi linier berganda antara variabel bebas terhadap variabel terikat variabel kualitas kegunaan bernilai positif yang berarti terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi bernilai negatif yang berarti tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas interaksi layanan bernilai positif yang berarti terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pada output anova secara bersamaan terdapat pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa seluruh dimensi WebQual 4.0 mampu mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 63,1%, dan disimpulkan bahwa kualitas website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang berkualitas baik.

**Kata Kunci:** Kepuasan, website, webqual 4.0, dan e-government

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine and analyze the level of user satisfaction with the implementation of website-based e-Government at the Palembang City Population and Civil Registration Service. In this study using primary data and secondary data, primary data was obtained by distributing questionnaires via google form to 98 people who had accessed the Palembang City Population and Civil Registration Service website as respondents who were sampled. The data analysis technique used was the webqual 4.0 method to test the hypothesis. From the results of data analysis on the variables studied, namely the usability quality variable, the information quality variable and the service interaction variable which are abbreviated as X1, X2 and X3 The multiple linear regression coefficient between the independent variables and the dependent variables, the usability quality variable has a positive value which means there is an influence on user satisfaction, the information quality variable has a negative value which means there is no influence on user satisfaction, and the service interaction quality variable has a positive value which means there is an influence on user satisfaction. The test results on the anova output simultaneously show the influence of usability quality, information quality and service interaction quality simultaneously on user satisfaction. The coefficient of determination shows that all dimensions of WebQual 4.0 are able to influence user satisfaction by 63.1%, and the conclusion is that the quality of the website of the Population and Civil Registration Service of Palembang City is of good quality.*

*Keywords: Satisfaction, website, webqual 4.0, and e-government*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

**Menjadi insan yang sadar diri akan kekurangan, akan tetapi tidak menjadi insan yang rendah diri, melainkan menjadi insan yang tahu bagaimana menjadikan diri ini memiliki kelebihan tanpa keseimbangan. (Penulis)**

**Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik. (Evelyn Underhill)**

**Perbuatan-perbuatan salah adalah biasa bagi manusia, tetapi perbuatan pura-pura itulah sebenarnya yang menimbulkan permusuhan dan pengkhianatan." (Johan Wolfgang Goethe)**

### **Persembahan :**

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua orang tuaku yang tercinta yang tak henti-hentinya mendo'akanku dan mengorbankan segalanya untuk keberhasilanku.
- ❖ Dosen pembimbing skripsiku yang selalu membimbingku untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Saudara – Saudaraku tercinta “Indramala, Apriyadi, dan Agustian Hendra” yang selalu mendoakan dan mendukungku.
- ❖ Istriku tercinta “Febrilia Nalita Putri” yang selalu mendoakan dan mendukungku.
- ❖ Sahabat dekatku yang selalu mensupportku “Mti Ramadhan, Defry Andani, Micco Afrianto, Andre Guciano, Yudha Agung Saputra, Yudhi Agung Saputra, Iqbal, Deri Gunadi” dan teman-teman kelas MTI angkatan 27.
- ❖ Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah, proposal penelitian ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk diteruskan menjadi skripsi sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah.

Dalam penulisan tesis ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan tesis ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan tesis ini, terutama kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof.Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. selaku Direktur Pascasarjana
3. Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Informatika-S2.
4. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan tesis ini.
5. Orang Tua, saudara-saudaraku, istriku dan seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

Palembang, September 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER TESIS</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>FORMULIR PERBAIKAN TESIS</b> .....	<b>vi</b>
<b>FORMULIR KELAYAKAN PENJILIDAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.6 Susunan dan Struktur Tesis .....	7
 <b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penerapan <i>Government (e-government)</i> .....	8
2.2 Manfaat <i>e-Government</i> .....	10
2.3 Pelayanan Publik .....	11
2.4 Definisi Website .....	13
2.5 <i>Webqual 4.0</i> .....	13
2.6 Pengambilan Sampel random Sampling .....	16

2.7	Kepuasan Pengguna.....	17
2.8	Kerangka Berpikir .....	18
2.9	Penelitian Terdahulu .....	20

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1	Tipe Penelitian .....	23
3.2	Lokasi Penelitian .....	24
3.3	Populasi dan Sampel.....	24
3.4	Teknik Penarikan Sampel.....	26
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7	Skala Likert.....	28
3.8	Uji Validitas .....	29
3.9	Reliabilitas .....	32
3.10	Instrumen Pengukuran .....	33
3.11	Metode Analisis Data .....	35
3.12	Tahapan Metode <i>Webqual 4.0</i> .....	36
3.13	Uji t dan Uji F.....	36

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	38
4.2	Identitas Responden.....	40
4.3	Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	44
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.5	Uji Hipotesis .....	51

### **BAB V. PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran .....	54

DAFTAR PUSTAKA .....	55
----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	58
---------------------------	----

LAMPIRAN.....	59
---------------	----

## DAFTAR TABEL

2.1	Indikator Webqual 4.0 .....	15
2.2	Jurnal Penelitian Terdahulu .....	20
3.1	Jumlah Sampel Penelitian.....	25
3.2	Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia .....	25
3.3	Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
3.4	Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	26
3.5	Bobot Penilaian.....	29
3.6	Instrumen Pertanyaan Penelitian .....	34
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.2	Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	42
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	43
4.4	Uji Validitas Data .....	45
4.5	Uji Reliabilitas Data .....	46
4.6	Uji Multikolinearitas.....	48

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Quality Dimension in Webqual 3.0 .....	15
2.2	Kerangka Berfikir .....	18
3.1	Konsep Hipotesis Penelitian .....	36
4.1	Karakteristik Responden Jenis Usia .....	41
4.2	Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	42
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	44
4.4	Uji Histogram .....	47
4.5	Uji Plot .....	47
4.6	Uji Heteroskedastisitas .....	48
4.7	Keluaran Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.8	Koefisien Determinasi .....	50
4.9	Keluaran Uji T .....	51
4.10	Keluaran Uji F .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing.....	60
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	61
Lampiran 3. Hasil Wawancara / Kuesioner yang di Gunakan.....	62
Lampiran 4. Hasil Pengisian Kuesioner.....	65
Lampiran 5. Jurnal Seminar & Sertifikat Seminar.....	67
Lampiran 6. Lembar Perbaikan Tesis .....	68

