



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SISTEM INFORMASI
PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DPMPTSP KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

IMAM NADHIRAL MIZAN

21141031P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SISTEM INFORMASI
PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DPMPTSP KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

IMAM NADHIRAL MIZAN

21141031P

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Kualitas Layanan *Website* Sistem Informasi
Pelayanan Perizinan *Online* DPMPTSP Kota Palembang
Menggunakan Metode *Webqual* 4.0**

IMAM NADHIRAL MIZAN

21141031P

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

Palembang, 24 Februari 2025
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing,

Andri, S.Kom., M.Cs.

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0" Oleh "Imam Nadhiral Mizan", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 24 Februari 2025.

Komisi Penguji

1. Ketua : Andri, S.Kom., M.CS
2. Anggota : Edi Supratman, M.Kom
3. Anggota : Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom



Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imam Nadhiral Mizan
NIM : 21141031P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim 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 memasukkan 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, 24 Februari 2025
Yang membuat pernyataan,



IMAM NADHIRAL MIZAN
NIM : 21141031P

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Kesulitan sebenarnya adalah kesempatan bagi jiwa untuk berkembang." – Kahlil Gibran

"Jika kamu berjalan, maka berjalanlah sejauh mungkin. Jika kamu jatuh, maka bangkitlah dan teruslah berjalan. Karena di ujung perjalanan, ada sesuatu yang menantimu." – Imam Syafi'i

"Sabar itu bukan hanya menahan amarah, tapi juga menahan diri dari keputusasaan." – Imam Ghazali

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah yang mana tidak ada Ilah selainnya yang mana saya masih diberikan kesempatan untuk menjalani hidup saat ini sehingga saya masih bisa berbuat baik yaitu dengan menuntut ilmu di perkuliahan saya saat ini hingga selesai.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua ku yang sangat mendukung dan sangat mengharapkan saya untuk lulus dan menyelesaikan kuliah saat ini walaupun perkuliahan ini sangat sulit dan banyak tantangan tetapi saya harus tetap menyelesaikan apa yang telah saya mulai.
3. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada pembimbing saya yaitu bapak Andri yang masih memberikan saya kesempatan untuk terus tetap menyelesaikan progress skripsi saya dan juga kepada Kaprodi Sistem Informasi serta dosen-dosen lainnya yang telah membantu saya agar saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada keluarga dan teman-teman yang tetap memberikan saya semangat agar saya bisa menyelesaikan perkuliahan sampai ke wisuda karena dengan mereka mengatakan "Kabarin kalau mau wisuda nanti." Itu adalah harapan mereka ingin melihat saya berhasil juga yang mana harapan itu bukan cuma saya yang meninginkannya melainkan orang lain juga.
5. Terakhir, saya juga persembahkan skripsi kepada kampus tercinta saya yaitu Universitas Bina Darma yang memberikan saya kesempatan untuk menempuh perkuliahan saya saat ini dan juga memberikan saya kesempatan untuk meraih gelar sebagai sarjana.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi, khususnya jaringan *internet*, mendorong pemerintah mengadopsi *e-government* untuk meningkatkan akses informasi, efisiensi layanan, dan transparansi administrasi. Salah satu implementasinya adalah *website* layanan publik yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan layanan secara digital. Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kualitas layanan *website* dalam aspek kemudahan penggunaan, kelengkapan informasi, dan interaksi layanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual*, yang terdiri dari *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*, dengan pendekatan kuantitatif guna mengevaluasi kualitas layanan *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kota Palembang telah meningkatkan efisiensi layanan dengan mempercepat proses perizinan sesuai SOP, yaitu dalam waktu maksimal 3 hari. Implementasi sistem ini berhasil mengurangi ketergantungan pada proses manual, tetapi masih terdapat kendala dalam aksesibilitas dan pembaruan informasi pada PPID, yang dapat menghambat transparansi. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, secara parsial, hanya *Information Quality* dan *Interaction Quality* yang berpengaruh signifikan, sedangkan *Usability Quality* belum memberikan dampak yang kuat terhadap kepuasan pengguna. Pengembangan sistem informasi pelayanan publik harus berfokus pada peningkatan aksesibilitas, desain antarmuka yang lebih intuitif, serta pemutakhiran informasi secara berkala. Dengan optimalisasi ini, sistem dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan pengalaman dalam mengakses layanan digital pemerintah.

Kata kunci : *E-Government, Webqual, Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, Pelayanan Perizinan Online*

ABSTRACT

The rapid development of information technology, particularly the internet, has driven governments to adopt e-government to enhance information access, improve service efficiency, and promote administrative transparency. One of its implementations is a public service website that enables citizens to access digital services and information. The success of this system highly depends on the quality of the website in terms of usability, information completeness, and service interaction. This study employs the Webqual method, which consists of Usability Quality, Information Quality, and Interaction Quality, using a quantitative approach to evaluate the website's service quality. The results indicate that the Online Licensing Service Information System website of DPMPTSP Palembang City has improved service efficiency by accelerating the licensing process in accordance with SOP's, allowing applicants to obtain their licensing certificates within a maximum of three days. The system implementation has successfully reduced reliance on slower manual processes. However, issues remain regarding accessibility and information updates on PPID, which may hinder transparency. Further analysis reveals that Usability Quality, Information Quality, and Interaction Quality simultaneously have a significant impact on user satisfaction. However, when examined separately, only Information Quality and Interaction Quality show a significant positive impact, while Usability Quality does not strongly influence user satisfaction. The development of public service information systems should focus on improving accessibility, creating a more intuitive interface, and ensuring regular updates of information. With these optimizations, the system can be more effective in meeting user needs and enhancing their experience in accessing government digital services.

Keywords: *E-Government, Webqual, Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, Online Licensing Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat dan anugerahnya , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online DPMPTSP Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi Sistem Informasi di Universitas Binadarma Palembang.

Keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr.Sunda Ariana, M.Pd.,M.M selaku Rektor Universitas Binadarma Palembang.
2. Dr. Tata Sutarbi, S.Kom., MMSI, MKM. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Andri, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan saran sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Segenap Dosen dan seluruh staf Universitas Binadarma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingannya.
6. Seluruh pegawai DPMPTSP Kota Palembang yang memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian disana
7. Kedua orang tua, adik beserta keluarga yang telah mendukung saya agar segera menyelesaikan perkuliahan ini
8. Honorable mentions yaitu M. Rifqi Hanif, Muhammad Reinaldo, Ganda Gempata, Anggilta Maya sari dan Muhammad Andre Rezanda yang telah menjadi teman dikala suka dan duka dalam menyelesaikan perkuliahan saya saat ini.
9. Orang-orang yang telah berkontribusi dalam membantu saya untuk menyelesaikan perkuliahan ini yang mana namanya tak bisa saya tuliskan satu-satu disini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua baik itu mahasiswa, dosen maupun masyarakat umum.

Palembang, 25 Februari 2025

Imam Nadhiral Mizan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metode Penelitian	5
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kualitas Layanan.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	8
2.1.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.2 Pengertian <i>Website</i>	11
2.3 Pengertian Kepuasan Pengguna	11
2.4 Pengertian <i>Webqual 4.0</i>	12
2.5 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Lokasi Pengumpulan Data.....	16
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	16
3.2.1 Sumber Data	16
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	17
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel.....	19
3.3.3 Teknik Sampling.....	20
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	20
3.4.1 Variabel	20
3.4.2 Operasional Variabel.....	22
3.5 Instrumen Penelitian.....	23
3.5.1 Uji Validitas	24
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	25

3.6 Teknik Analisa Data	25
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.7.1 Uji Normalitas Data	27
3.8 Uji Hipotesis Statistik.....	27
3.8.1 Uji Simultan, digunakan uji F.....	27
3.8.2 Uji Secara Parsial, digunakan uji t	28
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>)	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) kota Palembang	31
4.1.1.1 Visi dan Misi.....	31
4.1.1.2 Sistem Informasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> (SIPPERI).....	32
4.1.2 Responden	34
4.1.2.1 Jenis Kelamin	35
4.1.2.2 Usia	35
4.1.2.3 Pendidikan.....	36
4.1.3 Penilaian Pengguna <i>Website</i>	37
4.1.4 Uji Instrumen Penelitian.....	39
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Penilaian Pengguna <i>Website</i>	45
4.2.2 Pengaruh <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> Dan <i>Service Interaction Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna layanan <i>website</i> Sistem Informasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> DPMPTSP Kota Palembang.....	46
4.2.3 Pengaruh <i>Usability Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna layanan <i>website</i> Sistem Informasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> DPMPTSP Kota Palembang.....	47
4.2.4 Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna layanan <i>website</i> Sistem Informasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> DPMPTSP Kota Palembang.....	47
4.2.5 Pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna layanan <i>website</i> Sistem Informasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> DPMPTSP Kota Palembang.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	14
Gambar 4.1 Halaman Beranda SIPPERI.....	32
Gambar 4.2 Statistik Perizinan di SIPPERI.....	33
Gambar 4.3 Pengunjung di SIPPERI	34
Gambar 4.4 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Aspek Kepuasan Pengguna	12
Tabel 2.2 Aspek <i>Usability Quality</i>	13
Tabel 2.3 Aspek <i>Information Quality</i>	13
Tabel 2.4 Aspek <i>Service Interaction Quality</i>	13
Tabel 3.1 Operasional Variabel	23
Tabel 3.2 Skala Likert	24
Tabel 3.3 Interval Koefisien	27
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>Usability Quality</i> (X ₁)	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X ₂)	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> (X ₃)	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefesien Determinasi	44
Tabel 4.11 Hasil Uji F	44
Tabel 4.12 Hasil Uji t	45