



**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* E-LAPOR PADA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

**SKRIPSI**

**MELIZA PUSPITASARI  
151410169**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**



**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* E-LAPOR PADA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

**MELIZA PUSPITASARI  
151410169**

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

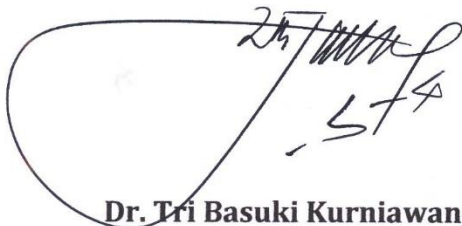
**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* E-LAPOR PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN  
METODE *WEBQUAL 4.0***

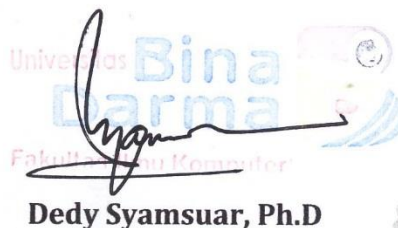
**MELIZA PUSPITASARI  
151410169**

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

**Palembang, 9 Juli 2019  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**

  
Dr. Tri Basuki Kurniawan, Ph.D

  
Dedy Syamsuar, Ph.D

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Evaluasi Kuallltas Pelayanan *Website* E-Lapor Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Menggunakan Metode *WebQual 4.0*" Oleh "Meliza Puspitasari", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 9 Juli 2019.

### Komisi Penguji

1. Ketua

: Dr. Tri Basuki Kurniawan, Ph.D

(.....)

2. Anggota

: Ferdiansyah, M.Kom


(.....)

3. Anggota

: Devi Udariansyah, M.Kom

(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

  
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meliza Puspitasari

NIM : 151410169

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, 9 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



MELIZA PUSPITASARI

NIM : 151410169

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

Sesungguhnya bersamaan dengan kesusahan dan kesempitan itu terdapat kemudahan dan kelapangan (QS. AL-INSYIRAH: 5)

### **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua Tercinta yang tidak pernah lelah dalam memberikan motivasi dan nasihat dalam penyelesaian skripsi.
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Sahabat Seperjuangan Fitriana, Lulu, Rara, Nia yang telah memberikan motivasi – motivasi pada saat proses penyusunan skripsi.
- Teman-teman seangkatan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi 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 skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Tri Basuki Kurniawan, Ph.D. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
1. Kepada Bapak Winoto Chandra, M.Kom, M.Kes, M.H, M.Pd, M.T dan Bapak Hadi, M.Kom sebagai penguji.
5. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.

7. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, 9 Juli 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Waktu Penelitian .....	4
1.5.1.1 Waktu Penelitian.....	4
1.5.1.2 Tempat Penelitian .....	5
1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	5
1.5.2.1 Alat Penelitian.....	5
1.5.2.2 Bahan Penelitian .....	5
1.5.3 Metode Penelitian .....	6
1.5.4 Metode Pengumpulan Data .....	6

1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Umum .....	9
2.1.1 Sejarah Singkat.....	9
2.1.2 Visi dan Misi .....	10
2.1.3 Struktur Organisasi .....	10
2.1.4 <i>Website</i> E-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.....	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Evaluasi .....	14
2.2.2 Tujuan Evaluasi.....	14
2.2.3 Tahapan Evaluasi .....	15
2.2.4 Sejarah <i>Website</i> .....	16
2.2.5 <i>Website</i> .....	16
2.2.6 Kriteria <i>Website</i> yang Baik.....	18
2.2.7 Pelayanan Publik.....	20
2.2.8 <i>WebQual</i> .....	20
2.2.9 Dimensi Pengukuran <i>WebQual</i> .....	23
2.2.9.1 Kegunaan ( <i>Usability</i> ).....	23
2.2.9.2 Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....	24
2.2.9.3 Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ) .....	24
2.2.9.4 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	25
2.2.10 Kerangka Berfikir .....	26
2.2.10.1 Hubungan Antara Kegunaan dengan Kepuasan pengguna.....	26
2.2.10.2 Hubungan Antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan pengguna.....	27
2.2.10.3 Hubungan Antara Kualitas Interaksi dengan Kepuasan Pengguna.....	27
2.2.11 Hipotesis Penelitian .....	28

2.2.12 Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Identifikasi Masalah .....	30
3.2 Instrumen Penelitian .....	30
3.2.1 Desain Kuesioner.....	30
3.3 Variabel dan Operasional Variabel .....	36
3.3.1 Variabel .....	36
3.3.2 Operasional Variabel.....	37
3.3.3 Pengukuran Variabel .....	38
3.4 Teknik Analisis Data.....	39
3.4.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.4.2 Analisis Kuantitatif .....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6 Populasi dan Sampel .....	41
3.6.1 Populasi.....	41
3.6.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.6.3 Sampel dan Teknik Menentukan Ukuran Sampel.....	42
3.7 Sumber Data .....	43
3.8 Analisis Data .....	43
3.8.1 Uji Validitas.....	45
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.8.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil .....	51
4.1.1 Analisis Deskriptif .....	51
4.1.1.1 Identitas Responden.....	51
4.1.1.1.1 Jenis Kelamin.....	51
4.1.1.1.2 Usia.....	52
4.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	53

4.2.1 Variabel Kegunaan.....	53
4.2.2 Variabel Kualitas Informasi.....	54
4.2.3 Variabel Kualitas Interaksi .....	54
4.2.4 Variabel Kepuasan Pengguna .....	55
4.2.5 Skor Total Jawaban Responden .....	56
4.3 Uji Validitas.....	57
4.4 Uji Reliabilitas.....	59
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1 Uji Normalitas.....	61
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	63
4.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	63
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	64
4.5.5 Uji Linieritas .....	65
4.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	67
4.6.1 Uji T.....	67
4.6.1.1 Hasil Persamaan Regresi .....	68
4.6.1.2 Hasil Uji T.....	69
4.6.2 Uji F .....	70
4.6.3 Keofesien Determinasi .....	71
4.7 Pembahasan .....	71
4.7.1 Pengaruh Variabel Kegunaan Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.....	72
4.7.2 Pengaruh Variabel Kualitas Informasi Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.....	74
4.7.3 Pengaruh Variabel Kualitas Interaksi Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.....	75
4.7.4 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat.....	76

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	81
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Tabel R

Lampiran 4. Tabel T

Lampiran 5. Tabel Dw

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Struktur Organisasi Penelitian .....	10
<b>Gambar 2.2</b> Tampilan <i>Website</i> E-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.....	12
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Pemikiran Penelitian .....	25
<b>Gambar 3.1</b> Konstruk Kuesioner .....	31
<b>Gambar 3.2</b> Diagram Alir Penelitian.....	44
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas <i>P-Plot</i> .....	62
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Heterokedastisitas dengan metode <i>Scatterplot</i> .....	64

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Dimensi Kegunaan ( <i>Usability</i> ).....	22
<b>Tabel 2.2</b> Dimensi Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	22
<b>Tabel 2.3</b> Dimensi Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> ).....	23
<b>Tabel 3.1</b> Rancangan Kuesioner Variabel Kegunaan.....	34
<b>Tabel 3.2</b> Rancangan Kuesioner Variabel Kualitas Informasi.....	35
<b>Tabel 3.3</b> Rancangan Kuesioner Variabel Kualitas Interaksi .....	35
<b>Tabel 3.4</b> Rancangan Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna .....	36
<b>Tabel 3.5</b> Operasional Variabel.....	37
<b>Tabel 3.6</b> Bobot Nilai Jawaban Responden .....	39
<b>Tabel 3.7</b> Kriteria Presentase Skor Aktual .....	40
<b>Tabel 3.8</b> Interpretasi Nilai <i>Alpha</i> Terhadap Reliabilitas .....	46
<b>Tabel 3.9</b> Dasar Pengambilan Keputusan Autokorelasi.....	48
<b>Tabel 4.1</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
<b>Tabel 4.2</b> Responden Berdasarkan Usia.....	52
<b>Tabel 4.3</b> Jawaban Responden Atas Variabel Kegunaan.....	53
<b>Tabel 4.4</b> Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Informasi.....	54
<b>Tabel 4.5</b> Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Interaksi .....	55
<b>Tabel 4.6</b> Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Pengguna .....	55
<b>Tabel 4.7</b> Kriteria Persentase Tanggapan Responden.....	56
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kegunaan .....	57
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi .....	58
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi.....	58
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	59
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kegunaan .....	59
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi .....	60
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Interaksi.....	60
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	60
<b>Tabel 4.16</b> Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	62
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Multikolinieritas Dengan <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i> .....	63

<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Autokorelasi Dengan <i>Durbin Watson</i> .....	65
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Linieritas Variabel Kegunaan.....	66
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Informasi .....	66
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Interaksi .....	67
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji T.....	68
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Uji F.....	70
<b>Tabel 4.24</b> Hasil Uji Koefesien Determina	