



**EVALUASI *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN PERIZINAN
DAN NON USAHA BADAN PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN TERPADU DI KABUPATEN PENUKAL ABAB
LEMATANG ILIR**

SKRIPSI

**REKY FRANANDO
151410257**

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



**EVALUASI *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN PERIZINAN
DAN NON USAHA BADAN PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN TERPADU DI KABUPATEN PENUKAL ABAB
LEMATANG ILIR**

**REKY FRANANDO
151410257**

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

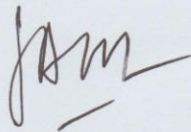
**EVALUASI *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN PERIZINAN
DAN NON USAHA BADAN PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN TERPADU DI KABUPATEN PENUKAL ABAB
LEMATANG ILIR**

**REKY FRANANDO
151410257**

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

Palembang, Agustus 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Tamsir Ariyadi, M.Kom.



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

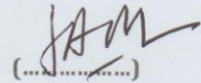
Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "EVALUASI *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN PERIZINAN DAN NON USAHA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU DI KABUPATEN PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR" Oleh "Reky Franando", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 24 Juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : Tamsir Ariyadi, M.Kom



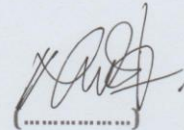
(.....)

2. Anggota : Edi Supratman, M.Kom



(.....)

3. Anggota : Chairul Mukmin, M.Kom



(.....)

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



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reky Franando

NIM : 151410257

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 juli 2019
Yang membuat pernyataan,



REKY FRANANDO
NIM : 151410257

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Sebuah jalan tidak semuanya mulus, jika kita berjalan menyelurinya pasti kita akan sampai ke titik yang ingin kita tempu.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Dedy Heriyanto dan ibunda Helda Kustini, yang selalu mendo'akanku dan memotivasiku untuk terus meraih keberhasilan dan kesuksesanku.
- Kelima saudaraku Mei rani wulandari Intan Purnamasari, Ayu Aprilia, Rafi Okta Saputra dan talita al-zahra, serta keluarga besarku yang selalu mendo'akan dan memberi motivasi selama penulisan skripsi ini.
- Teman-teman seperjuanganku (Olgi, Rizky, Ryan, Dendi, Indra, Aji, Rendi, Tiawo, Yoga, Andes, dan Miko).
- Almamater Universitas Bina Darma.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 Programs 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. Tamsir Ariyadi, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Edi Supratman, M.Kom dan Bapak Choirul Mukmin, M.Kom sebagai penguji.
6. Terimah kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Dedi Heriyanto dan Ibunda Helda Kustini dan 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.

7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT, berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Palembang, 24 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.LATAR BELAKANG	3
1.2.RUMUSAN MASALAH	3
1.3.BATASAN MASALAH	3
1.4.TUJUAN DAN MANFAAT	3
1.4.1.TUJUAN PENELITIAN	3
1.4.2.MANFAAT PENELITIAN	4
1.5.SISTEMATIKA PENULISAN	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. TINJAUAN UMUM	6
2.1.1. SEJARAH SINGKAT	6
2.1.2. VISI DAN MISI	7
2.1.3. STRUKTUR ORGANISASI	8

2.2. LANDASAN TEORI	8
2.2.1. EVALUASI	8
2.2.2. E-GOVERNMENT	9
2.2.3. KUALITAS LAYANAN	11
2.2.4. E-GOVERNMENT DPMPTSP KAB.PALI	11
2.2.5. MODEL WEBQUAL 4.0	14
2.2.6. SPPSS VERSI 20	15
2.2.7. POPULASI	15
2.2.8. SAMPEL	16
2.2.9. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	16
2.2.10. MENGHITUNG NILAI RATA-RATA	17
2.2.11. UJI VALIDITAS	17
2.2.12. UJI RELIABILITAS	18
2.2.13. HIPOTESIS	19
2.2.14. UJI ASUMSI KLASIK.....	19
BAB III METODELOGI PENELITIAN	20
3.1. ALUR PENELITIAN	20
3.2. LOKASI DA WAKTU PENELITIAN	22
3.3. OBJEK PENELITIAN	22
3.4. INSTRUMEN PENELITIAN	23
3.5. VARIABEL PENELITIAN	25
3.6. PERHITUNGAN POPULASI DENGAN RUMUS SLOVIN	27
3.7. MENGHITUNG NILAI RATA-RATA DENGAN RUMUS.....	27
3.8. UJI VALIDITAS	28
3.9. UJI RELIABILITAS	28
3.10. UJI ASUMSI KLASIK	28
3.10.1.UJI NORMALITAS	28

3.10.2.UJI MULTIKOLINIERITAS	28
3.11.ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	29
3.11.1.UJI HIPOTESIS	30
3.11.2.UJI F	30
3.11.3.UJI T	31
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 32
4.1. DESKRIPSI RESPONDEN	32
4.1.1. GOLONGAN USIA RESPONDEN	32
4.1.2. GOLONGAN JENIS KELAMIN RESPONDEN	34
4.2. R TABEL	35
4.3. HASIL KUISIONER	36
4.4 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	42
4.5. UJI ASUMSI KLASIK	61
4.5.1. UJI NORMALITAS	61
4.5.2. UJI MULTIKOLINIERITAS	61
4.6. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	62
4.7. UJI HIPOTESIS	67
4.7.1 UJI F	67
4.7.2. UJI T	68
4.8 PEMBAHASAN	70
4.8.1 HUBUNGAN VARIABEL	70
4.8.2 HASIL DATA VARIABEL WEBQUAL	71
4.9 PEMBAHASAN STATISTIK DESKRIPTIF	75
4.10 HASIL PENGUJIAN	76
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 77
5.1. KESIMPULAN	77
5.2. SARAN	77

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2 STRUKTUR ORGANISASI DPMPTSP	8
GAMBAR 2.1. MODEL WEBQUAL 4.0	14
GAMBAR 3 WEBSITE DPMPTSP	23
GAMBAR 4 GOLONGAN USIA RESPONDEN	33
GAMBAR 4.1 GOLONGAN JENIS KELAMIN RESPONDEN	34
GAMBAR 4.3 R TABLE	35
GAMBAR 4.4. HASIL VARIABEL USABILITY	37
GAMBAR 4.5. HASIL VARIABEL KUALITAS INFORMASI	39
GAMBAR 4.6. HASIL VARIABEL KUALITATAS INTERAKSI	39
GAMBAR 4.7. VALIDITAS KUALITAS USABILITY	46
GAMBAR 4.8. VALIDITAS KUALITAS INFORMASI	49
GAMBAR 4.9 VALIDITAS KUALITAS INTERAKSI	53
GAMBAR 4.10 VALIDITAS KEPUASAAN PENGGUNA	55
GAMBAR 4.11 RELIABILITAS KUALITAS USABILITY	57
GAMBAR 4.12 RELIABILITAS KUALITAS INFORMASI	58
GAMBAR 4.13 RELIABILITAS KUALITAS INTERAKSI	54
GAMBAR 4.14 RELIABILITAS KEPUASAN PENGGUNA	59
GAMBAR 4.15 UJI NORMALITAS	61
GAMBAR 4.16 UJI MULTIKOLINIERITAS	62
GAMBAR 4.17 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	63
GAMBAR 4.18 PERSENTASE HASIL KUALITAS USABILITY	72
GAMBAR 4.19 PERSENTASE HASIL KUALITAS INFORMASI	73
GAMBAR 4.20 PERSENTASE HASIL KUALITAS INTERAKSI	74

GAMBAR 4.21 PERSENTASE HASIL KEPUASAN PENGGUNA	71
GAMBAR 4.22 PERSENTASE ITEM PERTANYAAN	76

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PEDOMAN NILAI I UJI RELIABELITAS	18
TABEL 3.1 UKURAN ALTERNATIF JAWABAN KUISIONER	24
TABEL 3.2 VARIABEL PENELITIAN	25
TABEL 4.1 GOLONGAN USIA RESPONDEN	32
TABEL 4.2 GOLONGAN JENIS KELAMIN RESPONDEN	34
TABEL 4.3 HASIL KUISIONER VARIABEL USABILITY	36
TABEL 4.4 HASIL VARIABEL KUALITAS INFORMASI	38
TABEL 4.5 HASIL VARIABEL KUALITAS INTERAKSI	40
TABEL 4.6 HASIL UJI VALIDITAS USABILITY	46
TABEL 4.7 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS INFORMASI	50
TABEL 4.8 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS INTERAKSI	53
TABEL 4.9 HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PENGGUNA	55
TABEL 4.10 PEDOMAN NILAI UJI RELIABILITAS	55
TABEL 4.11 HASIL UJI REALIBILITAS	60
TABEL 4.12 PENYEBARAN KUISIONER	60