



**ANALISA PENILAIAN LAYANAN KINERJA *SITUS*
PEMERINTAH KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* DAN IPA (*Importance
Performance Analysis*)**

SKRIPSI

BRAMANSYAH

151410057

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**



**ANALISA PENILAIAN LAYANAN KINERJA *SITUS*
PEMERINTAH KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* DAN IPA (*Importance
Performance Analysis*)**

BRAMANSYAH

151410057

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

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

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisa Penilaian Layanan Kinerja Situs Pemerintah Kota
Palembang Menggunakan Metode Webquel Dan IPA
(Importance Performance Analysis)**

BRAMANSYAH
151410057

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

Palembang, 07 Februari 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer



Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisa Penilaian Layanan Kinerja Situs Pemerintah Kota Palembang Menggunakan Metode Webquel Dan IPA (Importance Performance Analysis)" Oleh "Bramansyah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 07 Februari 2020.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom**

(.....)

2. Anggota : **Hadi Syaputra, M.Kom**

(.....)

3. Anggota : **Linda Atika, 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 : BRAMANSYAH

NIM : 151410057

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, April 2020
Yang membuat pernyataan,



BRAMANSYAH
NIM : 151410057

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Ketika kamu merasa sendirian, ingatlah diri bahwa Allah sedang menjauhkan mereka darimu, agar hanya ada kau dan Allah.
- Hari ini berjuang, besok raih kemenangan
- Pengalaman dan kegagalan akan membuat orang menjadi lebih bijak

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT yang telah memberikan nikmat rezeki, kesehatan, kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan kuliah dan tugas akhir SKRIPSI ini.
- Kedua Orang Tuaku Bpk Izin Aldani dan MAk tercinta Nuryani terimakasih banyak atas do'a, kasih sayang dan kerja keras kalian sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah seperti impian kalian dan sesuai dengan apa yang kalian do'akan.
- Terimakasih atas do'a kedua mertua saya dan keluarga hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
- Buat istri aku tersayang Anggun Sari dan anak bujang ku Abrisam Rafif Musyaffa yang selalu membuat diri aku semangat dan tersenyum disaat mengerjakan skripsi ini umaaachh..
- Keluarga besar Tercinta atas nasehat, do'a dan semangat yang kalian berikan.
- Terimakasih atas do,a buat oyong ku Ahmad Firdaus S.Pd dan Icut Putriyana S.Pd do,a dan dukungan di masa proses selama ini.
- Terimakasih buat oyong ku Edison.Amd dan ayuk Sulastri S.Pd
- Kiky Rizky Nova Wardani M.Kom sebagai pembimbing tugas akhir SKRIPSI

- Teman-teman seangkatan dan teman-teman seperjuangan Pajeri, Kamandaka, M. Ridwan Saputra, Rahmat Mulyanto, Beben Saputra, Adi putra astaman Dll.
- Almamater Universitas Bina Darma.

KATA PENGANTAR



Assallammu'alaikum Wr. Wb.

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan pencipta dan pengatur alam semesta yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya kepada kita semua, yang mana atas limpahan nikmat-Nya jualah saya dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini yang berjudul “**ANALISA PENILAIAN LAYANAN KINERJA SITUS PEMERINTAH KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IPA (Importance Performance Analysis)**”. Sholawat berserta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, semoga kelak diakhir zaman kita termasuk dalam barisan umat beliau yang mendapat syafaat, aamiin.

Adapun skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program strata satu (S1) Sistem Informasi fakultas Ilmu Komputer di Universitas Bina Darma Palembang.

Peneliti menyadari dengan bantuan dan bimbingan, sekripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu rasa hormat dan penghargaan yang tulus serta terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT, memberi alasan kebaikan 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. Kikiy Risky Nova Wardani M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Terimakasih kepada penguji Linda Atika M.Kom dan yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Terimakasih kepada penguji Hadi Syaputra M.Kom dan yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moral maupun materil yang tak ternilai harganya.
8. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, April 2020

Penulis

BRAMANSYAH

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
<u>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</u>	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	vii
<u>KATA PENGANTAR</u>	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Dinas Pemerintah Kota Palembang	5
2.2 Visi dan Misi Dinas Pemerintah Kota Palembang	5
2.2.1 Visi.....	5
2.2.2 Misi	5
2.3 Struktur Organisasi	6
2.4 Analisa	6
2.5 Layanan Kinerja.....	7
2.6 Situs dinas Pendidikan Kota Palembang.....	7
2.7 Metode Webqual 4.0 dan IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	8
2.7.1 Webqual	8
2.7.2 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	10
2.8 Aplikasi SPSS(Statistical Package of Social Science).....	11
2.9 Penelitian Terdahulu	12
2.10 Hubungan Antara Aplikasi Terhadap Pengguna	14

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat.....	15
3.1.1 Waktu Penelitian.....	15
3.1.2 Tempat Penelitian	15
3.1.3 Alat dan Bahan	15
3.2 Variabel Penelitian.....	16
3.3 Metode Penentuan Sampel	16
3.4 Metode Pengumpulan Data	17
3.4.1 Pengamatan	17
3.4.2 Kuesioner	17
3.4.3 Kepustakaan	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	18
4.1.1 Karakteristik Responden.....	18
4.1.2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden (Kuesioner).....	19
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	21
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	28
4.2.1 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	28
4.2.2 Kualitas Interaksi	30
4.2.3 Kualitas Pengguna	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	18
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	18
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasi Responden (Harapan)	19
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasi Responden (Kenyataan)	20
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas (Harapan Responden).....	21
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (Kenyataan)	22
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas	24
Tabel 4.8 Analisis GAP	25

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Palembang	6
Gambar 2.2 Kuadran IPA	11
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	27