

**ANALISIS KINERJA SISTEM PORTAL SATU DATA INDONESIA
KOTA PANGKALPINANG DALAM KEBIJAKAN DAERAH
MENGUNAKAN METODE *WEB QUAL* 4.0**



TESIS

**ZELIKA APRILIANI
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
222420051**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

**ANALISIS KINERJA SISTEM PORTAL SATU DATA INDONESIA
KOTA PANGKALPINANG DALAM KEBIJAKAN DAERAH
MENGUNAKAN METODE *WEB QUAL* 4.0**



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

MAGISTER KOMPUTER

**ZELIKA APRILIANI
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
222420051**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS KINERJA SISTEM PORTAL SATU DATA INDONESIA
KOTA PANGKALPINANG DALAM KEBIJAKAN DAERAH
MENGUNAKAN METODE WEB QUAL 4.0

Oleh ZELIKA APRILIANI, NIM 222420051, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Pembimbing Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 01
SEPTEMBER 2025 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 01 SEPTEMBER 2025
Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika – S2
Universitas Bina Darma
Ketua,


Universitas Bina Darma
Magister Teknik Informatika

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

Pembimbing,



.....
M. Izman Herdjansyah, M.M., Ph.D.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

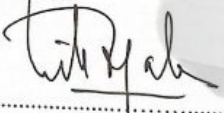
Judul Tesis: ANALISIS KINERJA SISTEM PORTAL SATU DATA INDONESIA
KOTA PANGKALPINANG DALAM KEBIJAKAN DAERAH
MENGUNAKAN METODE WEB QUAL 4.0

Oleh ZELIKA APRILIANI, NIM 222420051, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT
INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 01
SEPTEMBER 2025 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 01 SEPTEMBER 2025
Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,


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

Penguji I,


.....
M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Penguji II,


.....
Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom.

Penguji III,


.....
Dr. A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ZELIKA APRILIANI

NIM : 222420051

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (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, 01 September 2025

Yang Membuat Pernyataan,



ZELIKA APRILIANI

NIM: 222420051

ABSTRAK

Di era digital saat ini, integrasi dan pemanfaatan data yang akurat menjadi komponen penting dalam mendukung pengambilan kebijakan, baik di tingkat nasional maupun daerah. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (SDI) mendorong terwujudnya sistem data terintegrasi yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pemangku kepentingan. Pemerintah Kota Pangkalpinang merupakan salah satu instansi yang telah mengimplementasikan portal SDI sejak 11 Juni 2021 guna mendukung efektivitas pengambilan kebijakan daerah. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai tantangan, seperti kualitas informasi yang kurang optimal, kesulitan akses data, serta rendahnya pemahaman pengguna terhadap sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja portal Satu Data Indonesia Kota Pangkalpinang menggunakan metode WebQual 4.0, yang menilai kualitas layanan berdasarkan tiga variabel utama: kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kegunaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan portal serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi pemerintah daerah, guna meningkatkan efektivitas pengambilan kebijakan berbasis data yang akurat dan tepat sasaran.

Kata Kunci: Data , *Web Qual 4.0, Information, Interaction & Usability quality, User behavior.*

ABSTRACT

In the current digital era, the integration and utilization of accurate data have become essential components in supporting policy-making at both national and regional levels. The Government of Indonesia, through Presidential Regulation No. 39 of 2019 on One Data Indonesia (SDI), promotes the establishment of an integrated data system that can be utilized by all stakeholders. The Government of Pangkalpinang City is one of the institutions that has implemented the SDI portal since June 11, 2021, to enhance the effectiveness of regional policy-making. However, several challenges remain in its implementation, such as suboptimal information quality, difficulties in data accessibility, and limited user understanding of the system. This study aims to analyze the performance of the One Data Indonesia portal in Pangkalpinang City using the WebQual 4.0 method, which assesses service quality based on three main variables: information quality, interaction quality, and usability. The results of this study are expected to identify factors that affect the portal's service quality and provide recommendations for improvement to the local government, in order to enhance the effectiveness of data-driven and well-targeted policy-making.

Keywords: Data , Web Qual 4.0, Information, Interaction & Usability quality, User behavior.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi program Pascasarjana Magister Teknik Informatika di Universitas Bina Darma. Pada kesempatan yang baik ini, peneliti dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang memberikan dorongan dan bantuan, khususnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Dr. Ir. H. Achmad Syarifudin, M.Sc. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika yang telah memberi saran, kritik, arahan dan memberi dorongan dalam penyusunan tesis ini.
4. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini
5. Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom. selaku penguji yang telah memberikan arahan dalam penulisan tesis ini
6. Dr. A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom. selaku penguji yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penulisan tesis ini.
7. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan bimbingan pelayanan dengan baik.

Palembang, September 2025

Zelika Apriliani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN PROPOSAL TESIS.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Praktis.....	6
1.5.2. Manfaat Teoritis.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Analisa Sistem.....	14
2.2.2 Satu Data Indonesia.....	14
2.2.3 Pengertian Web Qual.....	16

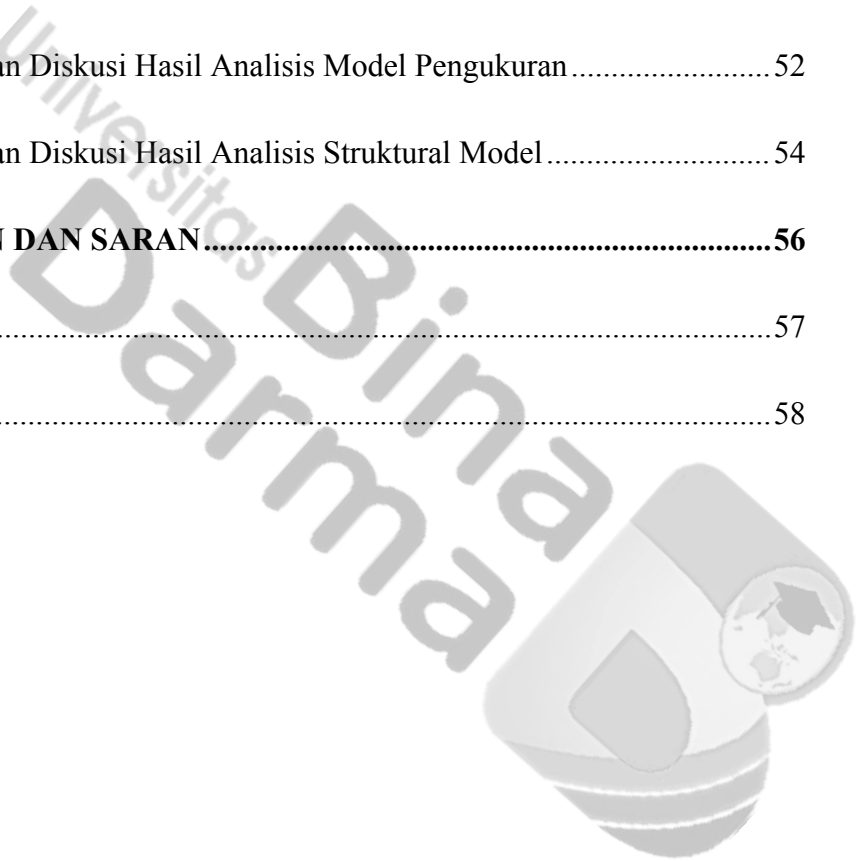
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....30

3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.1.1	Waktu Penelitian.....	30
3.1.2	Tempat Penelitian.....	30
3.2	Design penelitian.....	32
3.2.1	Tahap Studi Pustaka dan Pengumpulan Data.....	33
3.2.3	Tahap Pengolahan dan Analisa Data.....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.1	Kuisisioner.....	36
3.3.2	Populasi.....	36
3.3.3	Sampel.....	37
3.6	Jadwal Penelitian.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....41

4.1	Pengumpulan Data.....	41
4.2	Hasil Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	42
4.2.1	<i>Individual Item Reliability</i>	42
4.3	Average Variance Extracted (AVE).....	44
4.3.1	Discriminant Validity.....	44
4.4	Hasil Analisis Struktur Model (<i>Inner Model</i>).....	45
4.4.1	Path Coefficient.....	47
4.4.2	Coefficient of Determination.....	48
4.4.3	T-test.....	49

4.4.4 Effect Size.....	49
4.5 Uji Relative Impact.....	50
4.6 Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis.....	51
4.6.1 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Model Pengukuran.....	52
4.6.2 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Struktural Model.....	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Satu data Indonesia, kebijakan satu peta dan sistem statistik.....	16
Gambar 2. 2 Alur dimensi pada WebQual 4.0	22
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4.1 Hasil Outer Model.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Indikator Web Qual.....	20
Tabel 3.1 Halaman Kuisisioner.....	36
Tabel 3. 2 Jadwal penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Jumlah data kuesioner.....	41
Tabel 4. 2 Nilai outer loadings.....	42
Tabel 4. 3 Nilai composite reliability.....	44
Tabel 4. 4 Nilai average variance extracted (AVE).....	44
Tabel 4. 5 Nilai cross loading.....	45
Tabel 4. 6 Nilai Fornell-larcker criterion.....	46
Tabel 4. 7 Nilai path coefficient.....	48
Tabel 4. 8 Nilai coefficient of determination.....	49
Tabel 4. 9 Nilai T-test.....	49
Tabel 4. 10 Nilai effect size.....	50
Tabel 4. 11 Hasil analisis.....	50
Tabel 4.12 Hasil Validasi.....	51
Tabel 4.13 Hasil Validasi.....	51
Tabel 4.14 Hasil Validasi.....	52
Tabel 4.14 Hasil Validasi.....	52