

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SITUS WEB DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN SLEMAN MENGGUNAKAN
METODE E-GOVQUAL**

TUGAS AKHIR



Oleh:

Rizky Amanda Putra / 171709465

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SITUS WEB DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SLEMAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

yang disusun oleh

RIZKY AMANDA PUTRA

171709465

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 16 Februari 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom, M.T.I	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 16 Februari 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.

LEMBAR PERNYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rizky Amanda Putra
NPM : 171709465
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Layanan Situs Web Dinas
Pendidikan Kabupaten Sleman Menggunakan
Metode E-Govqual

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalti-Free Right*) atas penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.
4. Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 16 Februari 2023

Yang menyatakan,

Rizky Amanda Putra

171709465

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian tugas akhir dan menuliskan laporan ini hingga selesai meskipun terdapat banyak kesulitan dan tantangan yang dialami. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing, memberikan semangat, dan menolong penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.

1. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S. T., M. M. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
2. Bapak Prof. Ir. Suyoto, M. Sc., Ph. D. selaku dosen pembimbing yang telah menuntun dan membimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
3. Ibu Putri Nastiti, S. Kom., M. Eng. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan menuntun penulis selama masa perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan 3 saudara kandung. Terima kasih atas dukungan dan doa serta penyemangat yang telah diberikan kepada penulis hingga saat ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini. Penulis berharap adanya kritik dan saran apabila terdapat kesalahan dalam penulisan laporan tugas akhir ini. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 16 Februari 2023

Rizky Amanda Putra

ABSTRAK

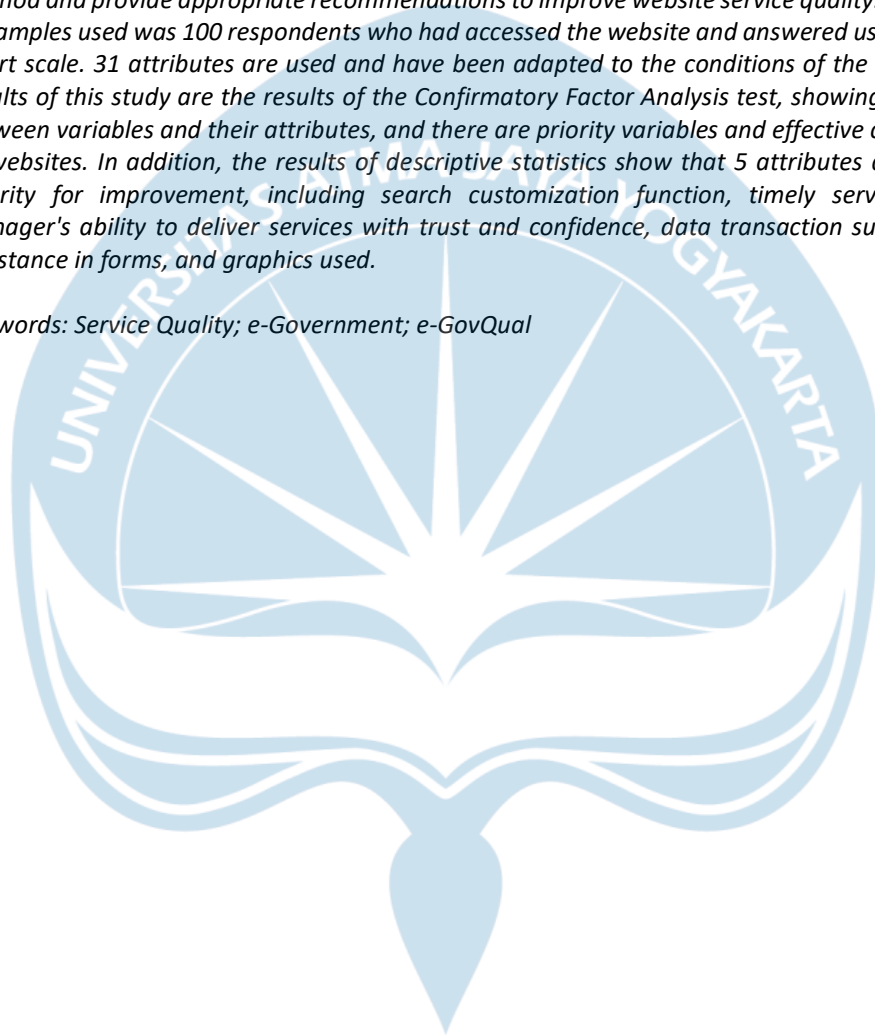
Situs web Pendidikan Kabupaten Sleman merupakan penerapan program *e-government*. Keberhasilan penerapan situs web pada saat ini belum dilakukan dan diketahui sejauh mana kualitas layanan telah berjalan sesuai dengan harapan dari sudut pandang pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan menggunakan variabel-variabel dari metode e-GovQual dan memberikan rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan situs web. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden yang pernah mengakses situs web dan dijawab dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Terdapat 31 atribut yang digunakan dan telah disesuaikan dengan kondisi situs web. Hasil penelitian ini yaitu dari hasil uji Confirmatory Factor Analysis, menunjukkan konsistensi antara variabel dan atribut-atributnya, serta terdapat variabel prioritas dan sumbangan efektif terhadap situs web. Selain itu, hasil statistika deskriptif terdapat 5 atribut mendapatkan prioritas utama perbaikan antara lain: fungsi kustomisasi pencarian, tepat waktu dalam pemberian layanan, kemampuan pengelola untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan, keberhasilan transaksi data, adanya bantuan *online* dalam formulir, dan grafis yang digunakan.

Kata kunci: Kualitas Layanan; e-Government; e-GovQual

ABSTRACT

The Sleman Regency Education website is an implementation of an e-government program. The successful implementation of the website at this time has not been carried out and it is known to what extent the quality of service has gone according to expectations from the user's point of view. The purpose of this research is to analyze service quality using the variables from the e-GovQual method and provide appropriate recommendations to improve website service quality. The number of samples used was 100 respondents who had accessed the website and answered using a 5-point Likert scale. 31 attributes are used and have been adapted to the conditions of the website. The results of this study are the results of the Confirmatory Factor Analysis test, showing consistency between variables and their attributes, and there are priority variables and effective contributions to websites. In addition, the results of descriptive statistics show that 5 attributes are the main priority for improvement, including search customization function, timely service delivery, manager's ability to deliver services with trust and confidence, data transaction success, online assistance in forms, and graphics used.

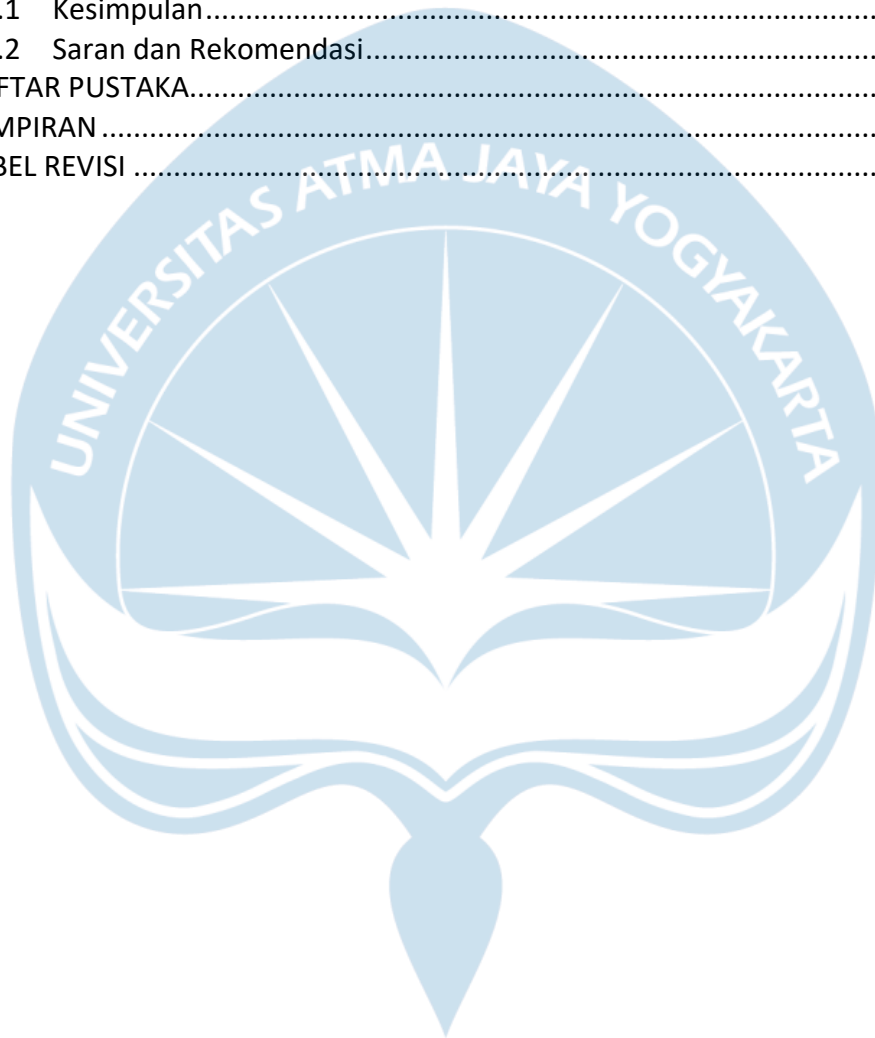
Keywords: Service Quality; e-Government; e-GovQual



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	II
LEMBAR PERNYATAAN	III
PRAKATA	IV
ABSTRAK.....	V
ABSTRACT.....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL.....	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Bagan Keterkaitan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Studi Sebelumnya	7
2.2. Dasar Teori.....	16
2.2.1. Situs Web Pendidikan Kabupaten Sleman	16
2.2.2. Kualitas Layanan	16
2.2.3. <i>E-Government</i>	17
2.2.4. Metode E-GovQual	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Metode Penelitian	22
3.2. Alur Penelitian	22
3.2.1. Identifikasi Masalah.....	23
3.2.2. Studi Literatur	24
3.2.3. Penentuan Responden	24
3.2.4. Penentuan Dimensi dan Definisi Operasional.....	25
3.2.5. Pengumpulan Data	27
3.2.6. Pengolahan Data	28
3.2.7. Penyajian Hasil Pengolahan Data	31
3.2.8. Pemberian Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Demografi Responden.....	32
4.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	32
4.1.2. Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	33
4.1.3. Berdasarkan Usia Responden	33
4.1.4. Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Situs Web.....	34
4.1.5. Berdasarkan Durasi Mengakses Situs Web	35

4.2. Analisis Data Kuesioner.....	35
4.2.1. Uji Validitas.....	36
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	37
4.2.3. <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	38
4.2.4. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran dan Rekomendasi.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68
TABEL REVISI.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan	6
Gambar 2.1 <i>Landing Page</i> Situs Web Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman	16
Gambar 2.2 Dimensi-Dimensi e-GovQual [8]	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian	23



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.2 Dimensi dan Atribut E-GovQual [8].....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Dimensi Penelitian	26
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	28
Tabel 3.3 Skala Interval	31
Tabel 4.1 Perbandingan Jumlah Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.2 Tabel Hasil Pekerjaan Responden	33
Tabel 4.3 Tabel Hasil Usia Responden	34
Tabel 4.4 Tabel Hasil Frekuensi Kunjungan Responden	34
Tabel 4.5 Tabel Hasil Durasi Mengakses Responden.....	35
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.7 Tabel Daftar Interpretasi Koefisien r [28]	37
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.9 Uji KMO & Bartlett's Test variabel <i>Ease of Use</i>	39
Tabel 4.10 Uji MSA Variabel <i>Ease of Use</i>	39
Tabel 4.11. Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> variabel <i>Ease of Use</i>	40
Tabel 4.12. Nilai <i>Extraction</i> variabel <i>Ease of Use</i>	40
Tabel 4.13 Uji KMO & Bartlett's Tes Variabel <i>Realibility</i>	41
Tabel 4.14. Uji MSA Variabel <i>Realibility</i>	41
Tabel 4.15 Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> Variabel <i>Realibility</i>	42
Tabel 4.16. Nilai <i>Extraction</i> Variabel <i>Realibility</i>	42
Tabel 4.17. Uji KMO & Bartlett's Test Variabel <i>Citizen Support</i>	43
Tabel 4.18. Uji MSA Variabel <i>Citizen Support</i>	43
Tabel 4.19 Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> Variabel <i>Citizen Support</i>	44
Tabel 4.20 Nilai <i>Extraction</i> Variabel <i>Citizen Support</i>	44
Tabel 4.21 Uji KMO & Bartlett's Test Variabel <i>Trust</i>	45
Tabel 4.22 Uji MSA Variabel <i>Trust</i>	45
Tabel 4.23 Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> Variabel <i>Trust</i>	46
Tabel 4.24 Nilai <i>Extraction</i> Variabel <i>Trust</i>	46
Tabel 4.25 Uji KMO & Bartlett's Test Variabel <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	47
Tabel 4.25. Uji MSA Variabel <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	47
Tabel 4.26 Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> Variabel <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	47
Tabel 4.27 Nilai <i>Extraction</i> Variabel <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	48
Tabel 4.28 Uji KMO & Bartlett's Test Variabel <i>Content and Appearance of Information</i>	48
Tabel 4.29 Uji MSA Variabel <i>Content and Appearance of Information</i>	49
Tabel 4.30 Nilai <i>Anti-Image Correlation</i> Variabel <i>Content and Appearance of Information</i>	50

Tabel 4.31 Nilai <i>Extraction</i> Variabel <i>Content and Appearance of Information</i>	50
Tabel 4.32 Nilai Deskriptif Variabel <i>Ease of Use</i>	52
Tabel 4.33 Nilai Deskriptif Variabel <i>Realibility</i>	53
Tabel 4.34 Nilai Deskriptif Variabel <i>Citizen Support</i>	55
Tabel 4.35 Nilai Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	57
Tabel 4.36 Nilai Deskriptif Variabel <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	59
Tabel 4.37 Nilai Deskriptif Variabel <i>Content and Appearance of Information</i>	60

