



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DATA POKOK PENDIDIK (DAPODIK)  
PADA SMK NEGERI 1 PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

**SKRIPSI**

**NOVA VUSPITA SARI**

**2020.21.0063**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

**2024**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DATA POKOK PENDIDIK (DAPODIK)  
PADA SMK NEGERI 1 PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Program Strata-1 Pada  
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :**

**NOVA VUSPITA SARI**

**2020.21.0063**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DATA POKOK PENDIDIK  
(DAPODIK) PADA SMK NEGERI 1 PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Oleh :

Nova Vuspita Sari  
2020.21.0063

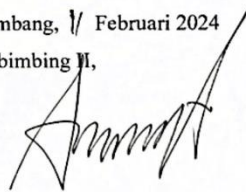
Palembang, 11 Februari 2024

Pembimbing I,



Hendra Di Kesuma S.kom.,M.Cs  
NIK.2017.01.0231

Pembimbing II,




Abdul Kholik, S. Kom., M. Cs  
NIK.2021.01.0303

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

FAKULTAS ILKOM & SAINS



  
Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D  
NIK.2022.01.0315

**LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI**

Pada hari Kamis tanggal 31 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

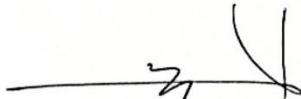
Palembang, 5 Februari 2024

Penguji 1,



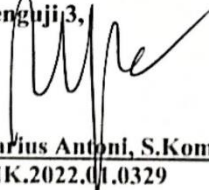
Hendra Di Kesuma S.kom.,M.Cs  
NIK.2017.01.0231

Penguji 2,



Dr. Ahmad San Morino, M. Kom  
NIK.2014.01.0258

Penguji 3,



Darius Antoni, S.Kom., MM, Ph.D.  
NIK.2022.01.0329

Mengetahui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, S.Kom., M.Kom  
NIK: 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)  
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Nova Vuspita Sari

NPM : 2020210063

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Data Pokok Pendidik (DAPODIK) Pada  
SMK Negeri 1 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 5 Februari 2024

Penguji 1,

Hendra Di Kesuma S.kom.,M.Cs  
NIK.2017.01.0231

Penguji 2,

Dr. Ahmad San Morino, M. Kom  
NIK.2014.01.0258

Penguji 3,

Darius Antoni, S.Kom., MM, Ph.D,  
NIK.2022.01.0329

Menyetujui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi

Ninug Ariati, S.Kom., M.Kom  
NIK.1999.01.0011

## ABSTRAK

Objek dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Data Pokok Pendidik (DAPODIK) pada SMK Negeri 1 Palembang, penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas layanan sistem informasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Guru Sekolah selaku pengguna sistem. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 70 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis adalah analisis jalur serta *tool* yang digunakan dalam pengolahan data adalah software SPSS 20. Metode yang digunakan dari penelitian ini yaitu *Webqual 4.0* yang dimana menggunakan 4 indikator yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *User Satisfaction*. Berdasarkan variabel *Webqual 4.0*. Hasil analisis menyatakan hasil skor kualitas kegunaan sebesar 2.800 dengan tingkat persentase 84,25%, didukung regresi yang membuktikan kualitas kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil skor kualitas informasi sebesar 2.450 dengan tingkat persentase 84,45%, didukung regresi yang membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan hasil skor kualitas layanan sebesar 2.100 dengan tingkat persentase 81,33%, didukung regresi yang membuktikan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci** – kualitas, dapodik, *webqual 4.0*

## **ABSTRACT**

*The object of this research is the Educator Basic Data Information System (DAPODIK) at SMK Negeri 1 Palembang. This research aims to test the quality of information system services. The sample used in this research was school teachers as system users. The sampling technique uses non-probability sampling. The number of samples in this study was 70 respondents. This research uses a qualitative approach. The data analysis technique used for hypothesis testing is path analysis and the tool used in data processing is SPSS 20 software. The method used in this research is Webqual 4.0 which uses 4 indicators, namely Usability, Information Quality, Service Interaction Quality and User Satisfaction. Based on Webqual 4.0 variables. The results of the analysis show that the usability quality score is 2,800 with a percentage level of 84.25%, supported by regression which proves usability quality has a significant positive effect on user satisfaction. The information quality score result is 2,450 with a percentage level of 84.45%, supported by regression which proves that information quality has a significant positive effect on user satisfaction, while the service quality score result is 2,100 with a percentage level of 81.33%, supported by regression which proves service quality has a positive effect significant to user satisfaction.*

**Keywords** – quality, dapodik, webqual 4.0

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Skripsi yang peneliti buat dengan judul Analisis Kualitas Layanan Data Pokok Pendidik (Dapodik) Pada SMK Negeri 1 Palembang menggunakan metode *Webqual* 4.0 dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Kerja Praktek ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Bapak Rudi Heriansyah, S. T., M. Eng. Ph. D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri
3. Ibu Nining Ariati, M. Kom selaku Ketua program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri
4. Ibu Dhamayanti, M.T.I selaku Dosen Pembimbing Akademik Universitas Indo Global Mandiri
5. Bapak Hendra Di Kesuma S.kom.,M.Cs selaku Dosen Pembimbing Pertama.
6. Bapak Abdul Kholik, S. Kom., M. Cs selaku Dosen Pembimbing Kedua.
7. Ibu Susi Desmiarti Guru SMK Negeri 1 Palembang yang telah memberikan pengarahan tentang data pokok pendidik dan keperluan penelitian lainnya.
8. Bapak dan Ibu Guru SMK Negeri 1 Palembang
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri
10. Kedua Orang Tua saya, Ayah (Alm. Zulkifli) Ibu (Supriatin) , Saudara dan Saudari saya serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan, do'a serta bantuannya dalam segala hal dengan penuh keikhlasan selama peneliti menempuh Pendidikan di Universitas Indo Global Mandiri Palembang.



11. Pacar saya Irwansyah dan teman-teman seperjuangan, satu organisasi serta rekan - rekan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan dan do'a selama penulisan skripsi ini.
12. Keluarga Senat Mahasiswa yang telah memberikan dukungan dan do'a selama peneliti kuliah sampai penulisan skripsi ini.
13. Terima kasih Untuk Diri saya sendiri yang selalu kuat, sabar, berjuang dan semangat dalam hal apapun terutama dalam membuat laporan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karena dari itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya dan peneliti juga berharap agar skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti,

Nova Vuspita Sari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN JUDUL DALAM</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....</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>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	3
1.5 Sistematis Penelitian.....	4
<b>BAB II.....</b>	<b>5</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
2.1 Teori Umum.....	5
2.1.1 Analisis.....	5
2.1.2 Kualitas.....	5
2.1.3 Layanan .....	6
2.1.4 Sistem Informasi .....	6
2.1.5 <i>Website</i> .....	7
2.1.6 Data Pokok Pendidik (DAPODIK) .....	7
2.2 Teori Khusus.....	8
2.2.1 Metode <i>Webqual 4.0</i> .....	8
2.2.2 <i>Tools</i> Pengukuran SPSS .....	9
2.3 Penelitian Terdahulu.....	10
<b>BAB III.....</b>	<b>20</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Tahapan Penelitian.....	21
3.2 Deskripsi Tahap Penelitian.....	21

3.2.1	Perumusan Masalah Penelitian.....	21
3.2.2	Variabel Penelitian .....	21
3.2.3	Penyusunan Kuesioner .....	21
3.2.4	Penyebaran Kuesioner.....	21
3.2.5	Pengolahan Data Kuesioner .....	21
3.2.6	Pengujian Validitas Dan Reliabilitas.....	22
3.2.7	Analisis Statistik Deskriptif.....	22
3.2.8	Analisis Hubungan Antar Variabel .....	22
3.2.9	Kesimpulan dan Rekomendasi .....	22
3.3	Rancangan Penelitian.....	23
3.3.1	Jenis Penelitian .....	23
3.3.2	Pendekatan Penelitian.....	23
3.3.3	Variabel dan Indikator .....	23
3.4	Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1	Populasi .....	26
3.4.2	Sampel .....	26
3.5	Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.6	Metode Analisis Untuk Menentukan Sampel dan Kualitas Layanan DAPODIK .....	27
3.6.1	Nilai Kepentingan / Bobot Kepentingan .....	27
3.6.2	Nilai Maksimum (Max Score).....	27
3.6.3	Berat Skor (Weight Score) .....	28
3.6.4	3.6.4 <i>Webqual</i> Index (WQI).....	28
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.8	Metode Analisis Data .....	29
3.9	Gambaran Umum Perusahaan .....	29
3.9.1	Sejarah SMK Negeri 1 Palembang.....	29
3.9.2	Visi dan Misi SMK Negeri 1 Palembang.....	30
3.9.3	Motto SMK Negeri 1 Palembang.....	30
3.9.4	Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Palembang .....	31
3.9.5	Tugas dan Wewenang.....	31
3.10	Uji Coba Instrument .....	32
3.11	Uji Validitas.....	35
3.12	Uji Reabilitas .....	36
3.13	Kesimpulan Uji Instrument.....	36
<b>BAB IV .....</b>		<b>38</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	Deskripsi Sampel Penelitian.....	38
4.1.1	Profil Responden .....	38
4.1.2	Metode Analisis Data .....	40

4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
4.2.1	Uji Validitas.....	42
4.2.1.1	Uji Validitas Instrumen <i>Usability</i> .....	42
4.2.1.2	Uji Validitas Instrumen <i>Information Quality</i> .....	43
4.2.1.3	Uji Validitas Instrumen <i>Service Interaction Quality</i> .....	44
4.2.1.4	Uji Validitas Instrumen <i>User Satisfaction</i> .....	46
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	47
4.3	Hasil Uji Asumsi Regresi .....	49
4.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	49
4.3.2	Hasil Uji Linieritas .....	50
4.3.3	Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
4.3.4	Hasil Uji Heterokedasititas .....	52
4.3.5	Hasil Uji Autokorelasi.....	53
4.4	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.4.1	Hasil Uji F .....	54
4.4.2	Hasil Uji T .....	55
4.5	Hasil Hipotesis Penelitian.....	55
4.5.1	Hubungan antara <i>Usability Quality</i> dan <i>User Satisfaction</i> .....	55
4.5.2	Hubungan antara <i>Information Quality</i> dan <i>User Satisfaction</i> .....	56
4.5.3	Hubungan antara <i>Service Interaction Quality</i> dan <i>User Satisfaction</i> .....	57
<b>BAB V</b> .....		<b>58</b>
<b>PENUTUP</b> .....		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>61</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....		<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi SPSS .....	9
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	20
Gambar 3.2 Diagram Jenis Kelamin .....	23
Gambar 3.3 Diagram Pendidikan Terakhir .....	24
Gambar 3.4 Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Palembang .....	31
Gambar 4.1 Diagram <i>Pie</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Gambar 4.2 Diagram <i>Pie</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Gambar 4.3 Pehitungan Uji Validitas <i>Usability</i> .....	43
Gambar 4.4 Pehitungan Uji Validitas <i>Information Quality</i> .....	44
Gambar 4.5 Pehitungan Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> .....	45
Gambar 4.6 Pehitungan Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> .....	47
Gambar 4.7 Pehitungan Uji Reliabilitas <i>Usability</i> .....	48
Gambar 4.8 Pehitungan Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i> .....	48
Gambar 4.9 Pehitungan Uji Reliabilitas <i>Service Interaction Quality</i> .....	48
Gambar 4.10 Pehitungan Uji Reliabilitas <i>User Satisfaction</i> .....	48
Gambar 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.12 Hasil Uji Hasil Uji Linearitas Hubungan <i>Usability</i> dengan <i>User Satisfaction</i> .....	50
Gambar 4.13 Hasil Uji Hasil Uji Linearitas Hubungan <i>Information Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i> .....	51
Gambar 4.14 Hasil Uji Hasil Uji Linearitas Hubungan <i>Service Interaction Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i> .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitain Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Variabel dan Pertanyaan <i>Webqual 4.0</i> .....	25
Tabel 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
Tabel 3.4 Data Kuisisioner Hasil Uji instrument Peneliti .....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas .....	36
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner .....	38
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Hasil Penilaian Responden.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Usability</i> .....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Information Quality</i> .....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Service Interaction Quality</i> .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>User Satisfaction</i> .....	46
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedasitisitas.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 3 Kartu Bimbingan
- Lampiran 4 Surat Pernyataan Tidak Plagiat
- Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian