



**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN PALI
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

TIARA PRANSISKA

2020.21.0081

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

2024



**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN PALI
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Kesarjanaan Pada
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan Strata-1**

TIARA PRANSISKA

2020.21.0081

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH
DAERAH KABUPATEN PALI
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

OLEH :

**TIARA PRANSISKA
2020.21.0081**

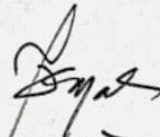
Dosen Pembimbing I



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

Palembang, Februari 2024

Dosen Pembimbing II



**Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK : 2002.01.0060**

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS




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

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin tanggal 29 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, Februari 2024

Penguji 1,



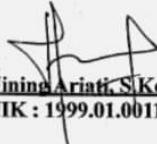
Agustina Hervati, S.Kom., M.Kom
NIK : 2016.01.0230

Penguji 2,




Ahmad Sannorino, S.Kom., M.Kom
NIK : 2014.01.0901

Penguji 3,



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

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



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



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

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Tiara Pransiska
NPM : 2020210081
: Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah
Judul Skripsi : Kabupaten PALI Menggunkan Metode Webqual
4.0

Mahasiswa yang namanya tercantum di atas, telah selesai merevisi penulisan
SKRIPSI.

Palembang, Februari 2024

Penguji 1,

Agustina Hervati, S.Kom., M.M., M.Kom
NIK : 2016.01.0230

Penguji 2,

Ahmad Sanmoyino, S.Kom., M.Kom
NIK : 2014.01.0901

Penguji 3,

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

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jadilah Seperti Bunga Mawar Ditepi Jurang Indah Dilihat Namun Sulit Didapatkan”.

“Jangan Pernah Cepat Puas Dengan Apa Yang Didapat, Tapi Tetaplah Bersyukur Dengan Apa Yang Didapat”.

“There Is No Stuglre There Is No Progress”

“Kunci Kesuksesan Ada Pada Diri Kita Bukan Pada Orang Lain”

By. Tiara Pransiska

Kupersembahkan untuk :

- ❖ *Kedua orang tuaku makku yang hebat samia dan bokku hajar yang luar biasa.*
- ❖ *Thanks for my sister and brother yuk ika, vipa, puput, krisna, andiny.*
- ❖ *Terimakasih untuk kedua orangtua ku dan saudaraku yang sudah mendo'akan, selalu menjadi support system terbaikku, sudah berjuang selama ini I LOVE U My Family.*
- ❖ *Terima kasih untuk para pendidik juga dosen PA dan pembimbingku yang sudah memberikan ilmu kepada tiara selama diperkuliahan.*
- ❖ *Terimakasih guruku untuk support systemanya.*
- ❖ *Teman - teman seperjuangan yang selalu ada dalam suka dan duka.*
- ❖ *Almamater kebangaanmu dan kampus tercintaku UIGM*

ABSTRAK

Website pemerintah daerah Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) merupakan salah satu media yang dimiliki Pemerintah Kabupaten PALI untuk mendukung keterbukaan informasi kepada masyarakat. Metode yang digunakan untuk menilai kualitas website dari perspektif pengguna menggunakan metode Webqual 4.0, yang terdiri dari empat variabel yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi) serta satu variabel terikat *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Kualitas website pemerintah daerah Kabupaten Pali menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website pemerintah daerah Kabupaten Pali, mengetahui kualitas website berdasarkan hasil analisis metode Webqual 4.0, dan memberikan rekomendasi dalam rangka meningkatkan kualitas website. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas website pemerintah daerah Kabupaten Pali masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek *usability* dan *information quality*. Rekomendasi yang diberikan antara lain adalah menggunakan metode pengukuran kepuasan pengguna yang berbeda, memperhatikan keseluruhan kualitas website, dan melakukan penelitian dengan jumlah populasi yang lebih besar.

Kata Kunci : *Website, webqual 4.0, Pemerintah PALI*

ABSTRACT

The local government website of Penukal Abab Lematang Ilir Regency (PALI) is one of the media owned by the PALI Regency Government to support information disclosure to the public. The method used to assess website quality from the user's perspective uses the Webqual 4.0 method, which consists of four variables, namely usability (ease of use), information quality (quality of information), and service interaction quality (quality of interaction) as well as one dependent variable user satisfaction (satisfaction). user). The quality of the Pali Regency regional government website uses the Webqual 4.0 method. This research aims to analyze the level of user satisfaction with Pali Regency regional government website services, determine the quality of the website based on the results of the Webqual 4.0 method analysis, and provide recommendations in order to improve the quality of the website. The results of the analysis show that the quality of the Pali Regency regional government website still needs to be improved, especially in the aspects of usability and information quality. The recommendations given include using different methods of measuring user satisfaction, paying attention to the overall quality of the website, and conducting research with a larger population.

Keywords: *Website, webqual 4.0, PALI Government*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana Program S-1 Jurusan Sistem Informasi di Universitas Indo Global Mandiri. Skripsi yang penulis buat dengan judul ”**Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten PALI Menggunakan Metode Webqual 4.0**”. Penulis menyadari bahwa banyak kesulitan dan hambatan, dalam penulisan skripsi ini, sulit dibuat tanpa bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih dan atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Laporan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Nining Ariati, S.Kom, M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Dosen Pembimbing Skripsi Pertama.
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom, M.T.I sebagai Dosen Pembimbing Skripsi Kedua.
4. Ibu Imelda Saluza, S.Si., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
5. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas IGM.
6. Bapak Rudi Hartono, S.Pd, M.A sudah membantu saya selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya Bapak Hajar dan Ibu Samia, juga saudara saya (Ika, Vipa, Puput, Krisna dan Andiny) beserta seluruh *my family* tercinta, terima kasih atas doa dan dukungan, perhatian serta pengertiannya selama proses pengerjaan skripsi ini.
8. *Thank you to my friends* (Syarif, Lutfi, Hella, Rara) yang sudah menjadi bagian dari perjuangan selama masa perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi bersama - sama sukses selalu untuk kita semua.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya. Penulis juga berharap agar Skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Penulis,

Tiara Pransiska
2020.21.0081

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iii
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI	ivii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Analisis	6
2.2 Kualitas Website	6
2.3 Website Pemerintah	7

2.4	Website Pemerintah Kabupaten PALI.....	8
2.5	Metode Webqual 4.0.....	10
2.6	Populasi dan Sampel.....	12
2.7	<i>Skala Likert</i>	14
2.8	<i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	16
2.9	Uji Validitas.....	16
2.10	Uji Reliabilitas.....	17
2.11	Uji Asumsi Klasik.....	18
	2.11.1 Uji Normalitas.....	19
	2.11.2 Uji Multikolonieritas.....	19
	2.11.3 Uji Heterokedastisitas.....	19
2.12	Analisis Regresi Linear Berganda.....	20
	2.12.1 Uji F.....	20
	2.12.2 Uji T.....	20
2.13	Penelitian Terdahulu.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN25

3.1	Tahap Penelitian.....	25
3.2	Deskripsi Penelitian.....	26
	3.2.1 Perumusan Masalah.....	26
	3.2.2 Tujuan Penelitian.....	26
	3.2.3 Studi Pustaka.....	26
	3.2.4 Penyusunan Instrument.....	26
	3.2.5 Uji Instrument.....	27
	3.2.6 Pengumpulan Data.....	27
	3.2.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	27
	3.2.8 Hasil Pembahasan.....	27
	3.2.9 Kesimpulan dan Saran.....	27
3.3	Rancangan Penelitian.....	27
	3.3.1 Jenis Penelitian.....	28
	3.3.2 Pendekatan Penelitian.....	28

3.3.3	Variabel dan Indikator Penelitian	28
3.4	Model Awal Penelitian dan Hipotesis	32
3.5	Populasi dan Sample	33
3.6	Teknik Pengambilan Sample	33
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8	Metode Analisis Data.....	35
3.9	Gambaran Umum Perusahaan	35
3.9.1	Profil Organisasi Kabupaten PALI	35
3.9.2	Peraturan Pemerintah Kabupaten PALI.....	36
3.9.3	Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten PALI	37
3.9.4	Struktur Organisasi Pemerintah Kabupaten PALI.....	38
3.10	Uji Coba Instrument.....	40
3.10.1	Jenis Kelamin.....	40
3.10.2	Kecamatan.....	41
3.10.3	Pendidikan Terakhir.....	42
3.10.4	Pekerjaan.....	43
3.11	Uji Deskripsi Frekuensi Webqual Pada Importance.....	44
3.12	Uji Validitas	46
3.13	Uji Realibilitas	52
3.14	Kesimpulan Uji Instrument.....	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN54

4.1	Deskripsi Penarikan Populasi dan Sampel Data.....	54
4.2	Profil Responden.....	54
4.2.1	Jenis Kelamin.....	55
4.2.2	Kecamatan.....	55
4.2.3	Pendidikan Terakhir.....	56
4.2.4	Pekerjaan.....	57
4.3	Hasil Penilaian Responden	59
4.4	Uji Kualitas Data	60
4.4.1	Uji Validitas	60

4.4.2	Uji Realiabilitas.....	64
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.5.1	Uji Normalitas.....	66
4.5.2	Uji Multikolonieritas.....	67
4.5.3	Uji Heterokedastisitas.....	68
4.6	Hasil Hipotesis dan Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.6.1	Uji T.....	69
4.6.2	Uji F.....	71
4.7	Hasil Analisis.....	71
4.7.1	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>Usability Quality</i>	72
4.7.2	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>Information Quality</i>	76
4.7.3	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>Interaction Server Quality</i>	79
4.7.4	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>User Satisfacion</i>	82
4.8	Rekomendasi Hasil Analisis.....	84
BAB V PENUTUP.....		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Halaman Utama	8
Gambar 2. 2 Tampilan Portal Website	8
Gambar 2. 3 Tampilan Pengaduan Masyarakat	9
Gambar 2. 4 Tampilan Informasi dan Data.....	9
Gambar 2. 5 Tampilan Produk Hukum.....	10
Gambar 2. 6 Tampilan SKPD	10
Gambar 2. 7 Model Konseptual Webqual 4.0.....	11
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Model Penelitian Webqual 4.0.....	32
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Pemerintah Kabupaten PALI	39
Gambar 3. 4 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 3. 5 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan	42
Gambar 3. 6 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Gambar 3. 7 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Gambar 4. 1 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 2 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan	56
Gambar 4. 3 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
Gambar 4. 4 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Normal Probability Plot.....	66
Gambar 4. 6 Diagram scatterplot hasil uji heteroskedastitas	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert.....	15
Tabel 2. 2 Tingkat Kepuasan	15
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kriteria Responden	29
Tabel 3. 2 <i>Usability</i> Quality.....	30
Tabel 3. 3 Information Quality	30
Tabel 3. 4 <i>Service interaction quality</i>	31
Tabel 3. 5 User Satisfaction	31
Tabel 3. 6 Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 3. 7 Rekapitulasi data responden berdasarkan Kecamatan	41
Tabel 3. 8 Rekapitulasi data responden berdasarkan Kecamatan	42
Tabel 3. 9 Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan	43
Tabel 3. 10 Data Kuesioner Hasil Uji Coba Instrument Peneliti.....	45
Tabel 3. 11 Uji Validitas <i>Usability</i> Quality	47
Tabel 3. 12 Uji Validitas Information Quality.....	48
Tabel 3. 13 Uji Validitas Interaction Quality	49
Tabel 3. 14 Uji Validitas <i>User Satisfacion</i>	50
Tabel 3. 15 Hasil Keputusan Uji Validitas.....	51
Tabel 3. 16 Uji Realibilitas <i>Usability</i> Quality	52
Tabel 3. 17 Uji Realibilitas Information Quality	52
Tabel 3. 18 Realibilitas Interaction Quality.....	52
Tabel 3. 19 Uji Realibilitas User Satisfaction.....	53
Tabel 3. 20 Uji Realibilitas	53
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner	54

Tabel 4. 2	Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Tabel 4. 3	Rekapitulasi data responden berdasarkan Kecamatan	56
Tabel 4. 4	Rekapitulasi data responden berdasarkan Kecamatan	57
Tabel 4. 5	Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan	58
Tabel 4. 6	Hasil Penyebaran Kuisisioner	59
Tabel 4. 7	Uji Validitas <i>Usability</i> Quality.....	60
Tabel 4. 8	Uji Validitas Information Quality	61
Tabel 4. 9	Uji Validitas Interaction Service Quality	62
Tabel 4. 10	<i>Uji Validitas</i> User Satisfacion.....	63
Tabel 4. 11	Hasil Keputusan Uji Validitas	63
Tabel 4. 12	Uji Realibilitas <i>Usability</i> Quality	64
Tabel 4. 13	Uji Realibilitas Information Quality	64
Tabel 4. 14	Realibilitas Interaction Quality.....	65
Tabel 4. 15	Uji Realibilitas User Satisfaction.....	65
Tabel 4. 16	Uji Realibilitas	65
Tabel 4. 17	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	66
Tabel 4. 18	Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 19	Hasil Uji T	69
Tabel 4. 20	Hasil Nilai Signifikan Per-Variabel	70
Tabel 4. 21	Hasil Uji F.....	71
Tabel 4. 22	Tabel Indikator X1.1	72
Tabel 4. 23	Tabel Indikator X1.2	72
Tabel 4. 24	Tabel Indikator X1.3	73
Tabel 4. 25	Tabel Indikator X1.4	73
Tabel 4. 26	Tabel Indikator X1.5	74
Tabel 4. 27	Tabel Indikator X1.6	74
Tabel 4. 28	Tabel Indikator X1.7	75
Tabel 4. 29	Tabel Indikator X1.8	75
Tabel 4. 30	Tabel Indikator X2.1	76
Tabel 4. 31	Tabel Indikator X2.2	76
Tabel 4. 32	Tabel Indikator X2.3	77

Tabel 4. 33 Tabel Indikator X2.4	77
Tabel 4. 34 Tabel Indikator X2.5	78
Tabel 4. 35 Tabel Indikator X2.6	78
Tabel 4. 36 Tabel Indikator X3.1	79
Tabel 4. 37 Tabel Indikator X3.2	79
Tabel 4. 38 Tabel Indikator X3.3	80
Tabel 4. 39 Tabel Indikator X3.4	80
Tabel 4. 40 Tabel Indikator X3.5	81
Tabel 4. 41 Tabel Indikator X3.6	81
Tabel 4. 42 Tabel Indikator X3.7	82
Tabel 4. 43 Tabel Indikator Y1.1	82
Tabel 4. 44 Hasil Akhir.....	83
Tabel 4. 45 Rekomendasi Hasil Akhir	84

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Rumus <i>Slovin</i>	25
Rumus 2.2 Rumus Manual Validitas	26
Rumus 2.3 Rumus Analisis Regresi Linier Berganda	329
Rumus 3.1 Rumus <i>Slovin</i>	25
Rumus 3.2 Rumus r Tabel	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Riwayat Hidup
- Lampiran 2** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3** Balasan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4** Kartu Bimbingan / Konsultasi
- Lampiran 5** Surat Keterangan Tidak Plagiat