



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
MENGUNAKAN INDEKS LAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK
DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Farid Fadly

2020.21.0112

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

2024



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
MENGUNAKAN INDEKS LAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK
DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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

Farid Fadly

2020.21.0112

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL MENGGUNAKAN INDEKS
LAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK DAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

Oleh :

Farid Fadly
2020.21.0112

Palembang, 30 Agustus 2024

Pembimbing I



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

Pembimbing II



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

Mengetahui,

FAKULTAS ILMU KOM & SAINS
Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains


Rudi Heriansyah, ST., M. Eng., Ph.D
NIK: 2022.01.0315

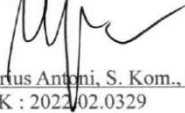
PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin tanggal 21 bulan Agustus tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 09 September 2024

Penguji 1,



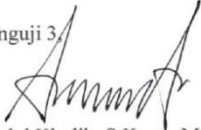
Dartus Antoni, S. Kom., MM., Ph. D
NIK : 2022.02.0329

Penguji 2,



M. Fadhiel Alie, S. Kom., B. IT., M. TI
NIK : 2018.01.0258

Penguji 3,



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

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti, S. Kom., M. TI
NIK : 2002.01.0060

SURAT KETERANGAN REVISI



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

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Farid Fadly


NPM : 2020210112

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Identitas
Kependudukan Digital Menggunakan Indeks Layanan
Publik Elektronik Dan Metode Importance Performance
Analysis Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Palembang

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

Palembang, 09 September 2024

Penguji 1,


Darius Antoni, S. Kom., MM., Ph. D
NIK: 2022.02.0329

Penguji 2,


M. Fadhiel Alie, S.Kom., B.IT, M.T.I.
NIK: 2018.01.0258

Penguji 3,


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

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi


Dhamayanti, S.Kom., M.T.I.
NIK: 2002.01.0060

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini, teknologi informasi berkembang dengan cepat dan menjadi sangat mudah diakses oleh semua orang penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan x Sipil Kota Palembang. Metode yang digunakan adalah Indeks Layanan Publik Elektronik (ILPE) untuk mengukur kualitas layanan elektronik dan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengevaluasi kebutuhan dan kinerja aplikasi. data Data dikumpulkan melalui survei terhadap pengguna aplikasi IKD yang berjumlah 100 responden dan analisis dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi IKD, sehingga mendukung efektivitas pelayanan publik elektronik di Kota Palembang.

Kata Kunci : Analisis, Kepuasan Pengguna, Aplikasi, IKD, Palembang, (Disdukcapil).

KATA PENGANTAR

Pujisyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik Dan Metode Importance Performance Analysis Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan studi jurusan Sistem Informasi.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H.Marzuki Alie, S.E., MM 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 Palembang.
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom.,M.T.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pertama.
5. Bapak Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Pembimbing Kedua.
6. Ibu Suryati. S.Si., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada peneliti.
8. Ibu Ir. Dewi Isnaini, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
9. Ibu Linda Hartati Selaku sub bagian kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

10. Kedua orang tua peneliti dan kedua kakak perempuan , Bapak Afrizal dan Ibu Nurhayati serta kakak Meilani dan annisa terima kasih atas dukungan, support, serta doa yang diberikan.
11. Niken ayu amelia selaku teman, yang telah memberikan saran untuk tempat penelitian.
12. Saudara M Irsyad Prasetyo, M. Fathan Barkan Mubin, Ayu Mega Lestari terima kasih telah memberikan dukungan peneliti dalam pembuatan Skripsi ini.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan kontribusi baik moril maupun materil, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan membantu.

Peneliti

Farid Fadly

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Analisis	6
2.2 Kepuasan.....	6
2.3 Pengguna.....	7
2.4 Aplikasi.....	7
2.5 Dinas kependudukan dan pencatatan sipil	8
2.6 Indeks Layanan Publik Elektronik	8
2.6.1 Dimensi dan Indikator Penelitian	9
2.6.2 Persentase Bobot Dimensi	10
2.6.3 Nilai Indeks	11

2.6.4	Penyusunan Instrumen	12
2.7	Metode Importance Performance Analysis (IPA)	12
2.8	Kepuasan Pengguna.....	16
2.9	Populasi dan Sampel.....	17
2.10	Rancangan Penelitian	18
2.10.1	Teknik Pengambilan Sampel.....	18
2.10.2	Pendekatan Penelitian	20
2.10.3	Pertanyaan Kriteria Responden	20
2.11	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	35
2.11.1	Uji Validitas	35
2.11.2	Uji Realibilitas.....	35
2.12	Penelitian Terdahulu.....	36
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1	Tahapan Penelitian	41
3.2	Gambaran U'mum Instansi	42
3.2.1	Profil Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	42
3.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.....	42
3.2.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	43
3.2.4	Visi dan Misi	43
3.3	Penyusunan Instrumen.....	44
3.3.1	Definisi Operasional	44
3.3.2	Variabel dan Indikator Penelitian	44
3.4	Populasi dan Sampel.....	46
3.5	Profil Responden	46
3.6	Teknik Pengambilan Sambilan	48
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.8	Metode Analisis Data	49
3.9	Uji Instrumen	50
3.9.1	Uji Validitas	51
3.9.2	Uji Realibilitas.....	54

3.9.3 Interpretasi Hasil uji Validitas.....	55
3.9.4 Tabulasi Data Kuesioner.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Pengolahan Data.....	57
4.2 Profil Responden.....	57
4.2.1 Pekerjaan.....	58
4.2.2 Usia.....	58
4.2.3 Pengguna Aplikasi.....	59
4.3 Menghitung Nilai rata rata kinerja dan harapan.....	59
4.3.1 Perhitungan tingkat kesesuaian per item atribut komitmen.....	61
4.4 Menghitung nilai Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.....	61
4.4.1 Menghitung nilai indek e-service.....	62
4.5 Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA).....	63
4.6 <i>Paired Sample Test</i>	64
4.6.1 Grafik Kuadran.....	65
4.7 Rekomendasi Perbaikan.....	67
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pembagian Kuadran IPA.....	13
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	43
Gambar 3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	44
Gambar 3.4 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 3.5 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 3.6 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi ...	48
Gambar 4.1 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4.2 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.3 Diagram Pie Jumlah Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi ...	59
Gambar 4.4 Grafik Kuadran Pada IPA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik berdasarkan Kepmen nomor 595 Tahun 2020	10
Tabel 2.2 Pembagian Persentase Bobot Dimensi	11
Tabel 2.3 Tabel Predikat Indeks	11
Tabel 2.4 Pertanyaan Kriteria Responden.....	20
Tabel 2.5 Efisiensi	21
Tabel 2.6 Kepercayaan.....	25
Tabel 2.7 Keandalan	28
Tabel 2.8 Kemudahan	30
Tabel 2.9 ketersediaan Informasi.....	32
Tabel 2.10 Interaksi	33
Tabel 2.11 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Uji Validitas Dimensi Efisiensi.....	51
Tabel 3.2 Uji Validitas Dimensi Kepercayaan	51
Tabel 3.3 Uji Validitas Dimensi Keandalan.....	52
Tabel 3.4 Uji Validitas Dimensi Kemudahan	52
Tabel 3.5 Uji Validitas Dimensi Ketersediaan Informasi	53
Tabel 3.6 Uji Validitas Dimensi Interaksi.....	53
Tabel 3.7 Hasil dari Uji Validitas	54
Tabel 3.8 Hasil Uji Realibilitas Dimensi	55
Tabel 3.9 Tabulasi data jawaban Responden berdasarkan kriteria	56
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	57
Tabel 4.2 Perhitungan Nilai Dimensi.....	62
Tabel 4.3 Nilai Indek Berdasarkan Prediket	63
Tabel 4.4 Hasil perhitungan nilai rata-rata Kinerja (X), nilai rata-rata Harapan (Y), nilai rata-rata Kesesuaian (C)	63
Tabel 4.5 <i>Paired Sample Test</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup	77
Lampiran 2. Kartu Bimbingan.....	78
Lampiran 3. Surat Tidak Plagiat.....	79