

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*



Oleh:

**ODILIA ISU
NIM. 1908300095**

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT*
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL***



SKRIPSI

**Diajukan kepada Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka
Malang Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi**

OLEH

Odilia Isu

NIM : 19083000095

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2023**

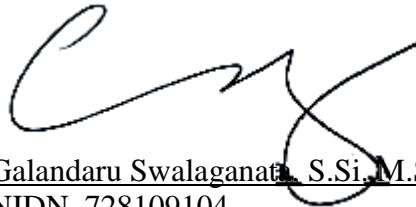
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Odilia Isu
Nomor Pokok : 19083000095
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Teknologi Informasi
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

Malang, 10 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Ketua Program Studi Sistem
Informasi



Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si
NIDN. 728109104

Dosen Pembimbing



Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.kom
NIDN.729049305



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-GOVERNMENT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUAL**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Odilia Isu

19083000095

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal 10 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji,




Bambang Nurdewanto, S.Kom., M.Kom
NIDN.0005027501



Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom
NIDN.0729049305

Anggota Penguji



Listanto Tri Utomo, S.Kom., M.M.
NIDN.728118904

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi.

Malang, 10 Agustus 2023
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi
NIDN.7160337601

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Odilia Isu
Nomor Pokok : 19083000095
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*
Lokasi : Perkantoran Terpadu, Jl. Mayjen Sungkono,
Tempat : Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa
Penelitian : Timur 65132
Alamat : Jln. Nggieng, kelurahan Beo Sepang, Kecamatan Boleng,
Rumah Asal : Kabupaten Manggarai barat, NTT
No. : 081237480556
Telp/Email : dhiyaisu01@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar dan akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 10 Agustus 2023
Peneliti,



Odiliana Isu

Motto

"Berani ambil risiko, bermimpi besar, dan berharap besar."

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkah dan RahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik hingga selesai. Penulis menyadari penelitian ini jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta, Bapa Agafitus Lendo dan Mama Elisabet Lim yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya. Terimakasih Bapa dan Mama, semoga ini dapat menjadi hal yang membanggakan untuk kedua orang tua saya tercinta
2. Kakak-kakak saya, Koni, Agus, Eldi, kak Vero, Kak Rasti, dan adik saya tercinta Selin terimakasih atas dukungan kalian semua sehingga saya berada di titik ini dan menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk kakek dan nenek saya Ame Niko Todo, dan Ine Tresia Silur terimakasih untuk kalian yang telah menyemangati saya sampai tahap akhir ini.
4. Teman-teman terdekat saya Na, Arny, Hel, Lili, Endang, Serni, Lensi, Lisa, Elsy, Ecik, Sevin, Bagio, Tedy, Roy, Rio, Leopatoli yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doanya sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen pembimbing saya Bapak Ardiyan yang telah membimbing serta memberikan masukan dan saran. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Dan yang terakhir, kepada perempuan sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis sebuah karya tulis ini, diri saya sendiri, Odiliana Isu. Seorang perempuan yang berusia 22 Tahun saat menciptakan karya tulis ini terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kash telah hadir di dunia namun selalu

bersyukur karena banyak pula manusia yang dengan bahagia merayakan kehadiranmu di dunia. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan hidup yang tidak terduga adanya. Terima kasih tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Odilia. Rayakan selalu kehadiranmu di dunia lewat semua hal yang membuatmu hidup. Pastikan jiwamu selalu menjadi bagian dari hal baik di alam semesta, semoga engkau lahir berkali-kali.

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan. Namun berkat bimbingan, nasehat, motivasi dan saran dari berbagai pihak segala hambatan dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa dengan segala berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mardiana Andarwati ,SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Galandaru Swalaganata,S.Si., M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
4. Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Siste, Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Bapak dan ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
7. Kedua orang tua Bapak Agafitus Lendo dan Mama Elisabet Lim, yang senantiasa selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk setiap proses perjalanan hidup dalam menempuh pendidikan.
8. Kantor Dukcapil Kota Malang sebagai tempat penelitian.

Semoga Tuhan senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Malang, 10 Agustus 2023



Odiliana Isu

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nyapenulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK *E-GOVERNMENT* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE.,MSI selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Orang tua penulis, bapak Agafitus Lendo dan ibu Elisabet Lim yang telah memberikan cinta dan kasih sayang dari lahir sampai sekarang, terima kasih atas semua dukungan moral, spiritual, maupun materi hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Untuk kak Agustinus Pangur, Konstantinus Nggarang, Eldiana Alus, Yuliana Selin, dan juga kedua kakak iparku kak Vero, kak Rasti, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

7. Untuk Agustinus Leopatoli Suwandi (19083000094) terima kasih yang sejak awal sudah mau menjadi partner saya dalam berjuang untuk belajar dan berproses bersama dalam meraih gelar sarjana yang selalu memberi semangat dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuanganku (Ratna, kak hel,kak army, lili, endang, lisa, elsy, ecik, sevin, serni, enjel, lensi, jeni, bernad, Roy, tedy, Bagio,Rio) yang dari awal memberikan dukungan dengan cara masing-masing sehingga penulis bisa semangat dalam mengerjakan penelitian ini.
9. Bapak Bobby selaku pemimpin pelayanan publik beserta karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai lokasi penelitian.
10. Teman-teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
12. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Olh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Malang, 10 Agustus 2023



Odiliana Isu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Analisis	5
2.1.2 Pelayanan.....	6
2.1.3 Pelayanan Publik	8
2.1.4 <i>E-Government</i>	9
2.1.5 Konsep <i>E-Government</i>	11
2.1.6 Dasar pelaksanaan <i>E-Government</i>	13
2.1.7 Metode <i>E-Govqual</i>	13
2.1.8 Analisis Studi Kasus	15
2.1.9 Statistical Products and Service Solution (SPSS).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16

2.2.1 Kerangka Pikir Penelitian	17
2.3 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian	19
3.1.1 Tahapan Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	22
3.2.2 visi dan misi.....	24
3.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.3 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.5.1 Uji Validitas.....	32
3.5.2 Uji Reliabilitas	34
3.5.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	37
3.5.4.1 . Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Deskripsi Responde Penelitian	39
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.1.3 Uji Reliabilitas X	42
4.1.4 Asumsi Klasik.....	43
4.1.5 Analisis aplikasi	45
4.1.6 Reliability	52
4.1.7 Responsifitas	53
4.1.8 Kemudahan Pengguna	54
4.1.9 Aksesibilitas	54
4.2 Pembahasan	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	61
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	iv
Lampiran 2. Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan.....	v
Lampiran 3. Surat Persetujuan Tugas Akhir.....	vi
Lampiran 4. Kuesioner.....	vii
Lampiran 5. Dokumentasi dengan bapak boby selaku ketua pelayanan di dukcapil Kota Malang.....	ix
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	x
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel (X) dan Variabel (Y).....	xiii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Model Konseptual E-Govqual.....	14
Gambar 2 2 Kerangka Pikir Penelitian	17
Gambar 3 1 Diagram alir penelitian.....	20
Gambar 3 2 Lokasi penelitian	21
Gambar 3 3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	22
Gambar 3 4 Struktur Organisasi Dispenduk	25
Gambar 4 1 Tampilan website siapel.malangkota.go.id	46
Gambar 4 2 Tampilan halaman Registrasi	47
Gambar 4 3 Tampilan daftar KTP.	48
Gambar 4 4 Tampilan jenis KTP	49
Gambar 4 5 Tampilan Formulir	49
Gambar 4 6 Tampilan data masuk operator	50
Gambar 4 7 Gambar Input data di SIAK	50
Gambar 4 8 Tampilan Update status	51
Gambar 4 9 Tampilan updata cetak KTP	51
Gambar 4 10 Tampilan Update pengambilan KTP	52
Gambar 4 11 Diagram Batang Variabel Reliability	52
Gambar 4 12 Diagram batang variabel Responsifitas	53
Gambar 4 13 Diagram Batang Kemudahan pengguna	54
Gambar 4 14 Diagram Batang Aksesibilitas	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penentuan Kategori Skor Berdasarkan.....	28
Tabel 3. 2 Pertanyaan pada kuesioner berdasarkan E-Govqual	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan Umur	39
Tabel 4. 3 Ringkasan Hasil.....	40
Tabel 4. 4 Uji Validitas (Y).....	41
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Instrumen (X).....	42
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Instrumen (Y).....	42
Tabel 4. 7 Uji Normalitas	43
Tabel 4. 8 Uji F.....	44
Tabel 4. 9 Uji t.....	45
Tabel 4. 10 Uji R	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	iv
Lampiran 2. Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan.....	v
Lampiran 3. Surat Persetujuan Tugas Akhir	vi
Lampiran 4. Kuesioner.....	vii
Lampiran 5. Dokumentasi dengan bapak boby selaku ketua pelayanan di dukcapil Kota Malang	ix
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	x
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel (X) dan Variabel (Y)	xiii

Abstrak

Salah satu penerapan analisis kualitas pelayanan publik *E-Government* dengan menggunakan metode *E-Govqual*. *E-Government* adalah konsep pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Penelitian menguraikan langkah-langkah dalam melakukan analisis kualitas pelayanan publik *E-Government* dengan menggunakan metode *E-Govqual*, serta manfaat yang dapat diperoleh bagi pemerintah dan masyarakat. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik *E-Government* antara lain adalah ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, kebijakan pemerintah yang mendukung, ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, dan dukungan dari masyarakat. Solusi untuk mengatasinya adalah dengan meningkatkan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, merumuskan kebijakan pemerintah yang mendukung, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan saran terkait pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan pentingnya melakukan analisis kualitas pelayanan publik *E-Government* dengan menggunakan metode *E-Govqual* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik E-Government

Abstract

One application of the analysis of the quality of E-Government public services using the E-Govqual method. E-Government is a government concept that utilizes information and communication technology to provide more efficient and effective public services. The research outlines the steps in conducting an analysis of the quality of E-Government public services using the E-Govqual method, as well as the benefits that can be obtained for the government and society. Factors that can affect the quality of E-Government public services include the availability of information and communication technology infrastructure, supportive government policies, availability of quality human resources, and support from the community. The solution to overcome this is to increase the availability of information and communication technology infrastructure, formulate supportive government policies, improve the quality of human resources, and increase community participation in providing input and suggestions regarding public services.

In conclusion, this study shows the importance of analyzing the quality of E-Government public services using the E-Govqual method to improve the quality of public services and meet community needs.

Keywords: Quality of E-Government public services