

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT PADA
WEBSITE E-LAPOR MALUKU TENGGARA MENGGUNAKAN
E-GOVQUAL



Oleh :

Valentinus savsavubun
19083000224

PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024

**ANALISIS KULITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT PADA
WEBSITE E-LAPOR MALUKU TENGGARA
MENGUNAKAN E-GOVQUAL**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi
Pada Program S1 Sistem Informasi
Universitas Merdeka Malang

Oleh :

Valentinus savsavubun
19083000224

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

MOTTO

“Proses hidupmu bukanlah perlombaan, jangan terburu-buru. Setiap langkahmu memiliki waktu yang tepat, karena hidupmu adalah kisah unik yang tak terulang”

Valen

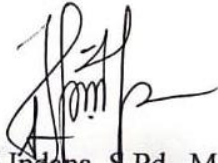
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Valentinus savsavubun
NIM : 19083000224
Program Studi : Sistem Informasi
Bidang Kajian : Manajemen Sistem Informasi
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan E-government Pada Website E-Lapor
Maluku Tenggara Menggunakan E-govqual

Malang, 20 Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Hudan Eka Rosyadi, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0720079201

Dekan
Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Valentinus savsavubun
NIM : 19083000224
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan E-government Pada Website E-Lapor Maluku Tenggara Menggunakan E-govqual

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,
Hari : Selasa
Tanggal : 15 Februari 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

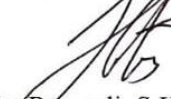
Susunan Penguji

Ketua Penguji




Drs. Anis Zubair, M.Kom
NIDN. 0701116703

Sekretaris Penguji



Hudan Eka Rosyadi, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0720079201

Anggota Penguji



Devita Maulina Putri, A.Md., S.St., M.Pd.
NIDN. 0719099201

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 6 Maret 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.
NIDN. 0716037601

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Valentinus savsavubun

NPM : 19083000224

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan E-Government Pada Website E-Lapor Maluku Tenggara Menggunakan E-Govqual

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Analisis Kualitas Pelayanan E-Government Pada Website E-Lapor Maluku Tenggara Menggunakan E-Govqual”

Adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 7 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Valentinus savsavubun

ABSTRAK

Layanan pengaduan masyarakat yaitu E-lapor merupakan salah satu bentuk E-Government Kabupaten Maluku Tenggara sebagai sarana interaksi masyarakat dan pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara dalam rangka pengawasan, penyelenggaraan pemerintahan, dan pelaksanaan pembangunan dan layanan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan E-Government yang ada pada Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara menggunakan variabel-variabel yang pada e-GovQual. Hasil dari penelitian ini secara garis besar, kualitas layanan E-Government Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat walaupun masih perlu adanya perbaikan pada website E-lapor, dalam penelitian ini juga beberapa masalah teridentifikasi pada Website E-Lapor mengenai kebutuhan pengguna, ketidakamanan informasi pribadi, kendala aksesibilitas website, kurangnya responsivitas pelayanan, serta kurangnya kepuasan pengguna terhadap jawaban yang diberikan terhadap keluhan atau aspirasi mereka. Masalah-masalah ini perlu ditangani secara spesifik untuk meningkatkan kualitas layanan E-Government yang disediakan oleh Website E-Lapor.

Berdasarkan masalah tersebut ada beberapa saran yang di berikan komunikasi efektif terkait kebijakan dan perbaikan, serta peningkatan pelayanan dan respons terhadap keluhan, dapat meningkatkan persepsi dan kepuasan pengguna. Dengan mengambil tindakan ini, E-lapor dapat terus meningkatkan kualitas layanannya, Evaluasi mendalam mengenai kendala saat membuka website di berbagai perangkat harus dilakukan, dengan implementasi solusi teknis dan perbaikan desain.

Kata Kunci : E-government, E-lapor, E-qovqual, Kualitas layanan.

ABSTRACT

The community complaint service, known as E-lapor, is one of the forms of E-Government in Southeast Maluku Regency, serving as a means of interaction between the community and the government of Southeast Maluku Regency in overseeing governance, administration, development, and public services. The purpose of this research is to assess the quality of the E-Government services provided by the Southeast Maluku Regency Government using variables based on e-GovQual. The results of this study indicate that, overall, the quality of E-Government services provided by the Southeast Maluku Regency Government is good and acceptable to the community, although there is still a need for improvement, particularly concerning the E-lapor website.

Several issues were identified with the E-lapor website, including user needs, personal information security, accessibility constraints, lack of service responsiveness, and user dissatisfaction with the responses to their complaints or aspirations. These issues need to be addressed specifically to enhance the quality of E-Government services provided by the E-lapor website. Based on these issues, several recommendations are provided: effective communication regarding policies and improvements, enhancement of service quality, and responsiveness to complaints, which can improve user perception and satisfaction. By taking these actions, E-lapor can continuously enhance the quality of its services. Furthermore, a thorough evaluation of the constraints encountered when accessing the website on various devices should be conducted, along with the implementation of technical solutions and design improvements.

Keyword: *E-government, E-lapor, E-qovqual, Service Quality.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya yang melimpah sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua saya, bapa Demianus Savsavubun dan mama Inasencia Jamrewav saya ucapkan terima kasih banyak atas cinta,dukungan,dan doa-doanya yang tak kenal lelah selama proses penulisan skripsi ini.
3. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan,cinta,dan doa-doanya selama penulisan skripsi
4. Tidak lupa,terima kasih kepada teman – teman terdekat saya,Tia,Ardi,Jean,Manren, Putu,Olla,Rian,Riki,Mendra,dan,Tomi yang selalu memberikan semangat,dukungan,serta dorongan positif dalam setiap langkah perjalanan ini.
5. Mengucap terimah kasih kepada diri sendiri yang sudah mau semangat berjuang dan sabar selama ini. Selamat telah menyelesaikan bagian penting dari perjalanan akademik ini. Semoga langkah ke depan akan membawa kesuksesan dan kebahagiaan yang lebih besar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS KULITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT PADA WEBSITE E-LAPOR MALUKU TENGGARA MENGGUNAKAN E-GOVQUAL**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimah kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang berperan sehingga dapat terselesaikan skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Hudan Eka Rosyadi, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka
5. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
6. Ibu dan Bapak serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan spiritual.
7. Pemerintah Maluku Tenggara yang telah menyediakan tempat untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan pada program E-lapor.
8. Teman-teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

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

Malang, 07 Februari 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRCT.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
BIODATA PENULIS	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	2
1.3 Tujuan penelitian	2
1.4 Manfaat penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUASTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Desain Penelitian	14
3.2 Lokasi Penelitian	15
3.3 Populasi dan Sample	15
3.4 Persiapan Instrumen Penelitian.....	16
2. Pengujian Instrumen	18
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Hasil Penelitian	22
4.2 Pembahasan	25
BAB V PENUTUP.....	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34
HASIL CEK PLAGIASI.....	38
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Atribut – atribut dalam Dimensi Egovqual papadomichelaki.....	10
Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu	11
Tabel 3. 1 Dimensi dan Instrumen E-govqual	17
Tabel 3. 2 Skala Likert	18
Tabel 3. 3 Skor Uji Reabilitas (Cronbach alpha's.....	20
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	22
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	24
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin.....	25
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Umur	26
Tabel 4. 5 Variabel Efficiency	27
Tabel 4. 6 Variabel Trust	28
Tabel 4. 7 Variabel Reliability	28
Tabel 4. 8 Variabel Citizen Support.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Awal Program E-Lapor.....	7
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Login.....	7
Gambar 2. 3 Tampilan Menu Utama E-lapor.....	8
Gambar 2. 4 Tampilan Menu Utama E-lapor.....	8
Gambar 2. 5 Dimensi-Dimensi pada e-Govqual	10
Gambar 3. 1 Flowchart Alur Penelitian	14
Gambar 3. 2 Rumus Uji Validitas Product Moment Keterangan:	18
Gambar 3. 3 Rumus menentukan tingkat singnifikan.....	19
Gambar 4. 1 Variabel Efficiency	23
Gambar 4. 2 Variabel Trust.....	24
Gambar 4. 3 Variabel Reliability	24
Gambar 4. 4 Variabel Citizen Support.....	24
Gambar 4. 5 4.5 Gambar Diagram Jenis Kelamin	25
Gambar 4. 6 Diagram Berdasarkan umur	26