

**SKRIPSI**  
**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM**  
**INFORMASI PERIZINAN ONLINE (SI IZOL) DIDISNAKER PM-**  
**PTSP KOTA MALANG MENGGUNAKAN METODE E-**  
**GOVQUAL**



Oleh :

**Yohanes Pieteron Waja**

NIM: 20083000071

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

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM  
INFORMASI PERIZINAN ONALINE (SI IZOL) DI DISNAKER PM-PTSP  
KOTA MALANG MENGGUNAKAN METODE  
E-GOVQUAL**



**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana Sistem Informasi (S. Kom.)

Oleh :  
Yohanes Pieteron Waja  
20083000071

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

## **MOTTO**

**“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan untuk menguji kekuatan akarnya.”**

**“kesuksesan tidak hanya tentang tujuan, tetapi prosesnya.”**

**Unknown**

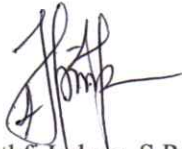
## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yohanes Pieteron Waja  
Nim : 20083000071  
Program Studi : Sistem Informasi  
Bidang Kajian : Analisis Efektivitas Aplikasi  
Judul : Analisis Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Perizinan Online (SI IZOL) Di Disnaker PM-PTSP Kota Malang Menggunakan Metode E-Govqual

Malang, 10 Mei 2024

### DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi  
S1 Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.

NIDN: 0711059203

Dosen Pembimbing



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.

NIDN: 0711059203

Dekan

Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, S.E., M.Si.

NIDN: 0716037601

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Yohanes Pieteron Waja  
Nim : 20083000071  
Judul : Analisis Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Perizinan  
Online (SI IZOL) Di Disnaker PM-PTSP Kota Malang  
Menggunakan Metode E-Govqual

Telah dipertahankan didepan Dosen Penguji

Hari : Senin  
Tanggal : 22 Juli 2024  
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji

Drs. Anis Zubair, M.Kom.

NIDN : 0701116703

Sekretaris Penguji

Luthfi Iridana, S.Pd., M.Pd.

NIDN: 0711059203

Anggota Penguji

Arif Saivul Affandi, S.Kom., M.M.

NIDN: 0728098305

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

Malang, 22 Agustus 2024



Dr. Marsiana Andarwati, S.E., M.Si.

NIDN: 0716037601

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yohanes Pieteron Waja  
Nim : 20083000071  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul : Analisis Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Perizinan  
Online (SI IZOL) Di Disnaker PM-PTSP Kota Malang  
Menggunakan Metode E-Govqual.  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul  
“Analisis Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Perizinan Online (SI IZOL) Di Disnaker PM-  
PTSP Kota Malang Menggunakan Metode 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, 22 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

  
Yohanes Pieteron Waja

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI  
PERIZINAN ONLINE (SI IZOL) DI DISNAKER PM-PTSP KOTA MALANG  
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUAL**

Yohanes Pieteron Waja

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas

Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

Email : [yohaneswaj09@gmail.com](mailto:yohaneswaj09@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pengembangan e-government akan meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, yang dapat diakses dengan cepat, dimanapun dan kapanpun melalui digerakannya instansi agar mengimplementasikan situs e-government. DISNAKER PM-PTSP berinisiatif untuk mengembangkan aplikasi berbasis aplikasi untuk mempermudah, pelayanan perizinan terhadap masyarakat yang ada di kota Malang. aplikasi tersebut merupakan aplikasi system informasi perizinan online (SI IZOL). Dalam proses penelitian ini, Peneliti menemukan bahwa masyarakat sering mengeluh tentang kurangnya petunjuk yang jelas tentang proses pelayanan perizinan. Masyarakat percaya bahwa mereka tidak tahu dengan pasti syarat dan aturan yang harus dipenuhi untuk mengurus perizinan, sehingga proses pelayanan menjadi tidak efektif. Pengurusan izin tampak rumit karena melibatkan proses memahami aplikasi, Sehingga mereka tetap bergantung pada layanan perizinan langsung ke Kantor Disnaker. Dalam studi ini, menggunakan pendekatan e-GovQual untuk menilai seberapa baik layanan SI IZOL yang dinikmati oleh pengguna, dengan tujuan mengevaluasi kinerja layanan sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna. Evaluasi ini akan mengungkapkan seberapa baik layanan tersebut disampaikan dan menyoroti atribut mana yang perlu ditingkatkan dengan prioritas tertinggi Dalam penelitian ini metode yang peneliti pakai merupakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode pengumpulan, analisis, dan penyajian data secara numerik dari pada deskriptif yang melibatkan pendekatan empiris Maka dapat kita ambil kesimpulan bahwa untuk dimensi efficiency tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SI IZOL yang ada di DISNAKER PM-PTSP Kota Malang. Telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, layanan aplikasi SI IZOL yang jelas dan informasi yang diberikan aplikasi SI IZOL telah sesuai dengan kebutuhan pengguna Hasil analisis metode E-govqual dan Ipa tersebut, menunjukkan bahwa masyarakat kota Malang setuju dengan kemudahan dalam menggunakan aplikasi SI IZOL, pelayanan yang tepat waktu, proses registrasi yang mudah. Hasil uji tersebut juga ditemukan bahwa aplikasi ini mampu memenuhi standar yang diharapkan dalam hal kenyamanan pengguna keandalan, responsivitas, dan keamanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SI IZOL berhasil memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif kepada Masyarakat.

**Kata Kunci :** E-Government, E-Govqual, SI IZOL.

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF INFORMATION  
SYSTEM SERVICES ONLINE LICENSING (SI IZOL) AT MALANG CITY  
PM-PTSP MANUFACTURING DISNAKER USING  
THE E-GOVQUAL METHOD**

Yohanes Pieteron Waja

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas

Teknologi Informasi Universita Merdeka Malang

Email : [yohaneswaj09@gmail.com](mailto:yohaneswaj09@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The development of e-government will increase the effectiveness, efficiency, accountability and transparency of government administration, which can be accessed quickly, anywhere and anytime through the movement of agencies to implement e-government sites. DISNAKER PM-PTSP took the initiative to develop an application-based application to simplify licensing services. towards the people in the city of Malang. This application is an online licensing information system application (SI IZOL). In the process of this research, researchers found that the public often complained about the lack of clear instructions regarding the licensing service process. The public believes that they do not know exactly the conditions and regulations that must be met to obtain permits, so the service process becomes ineffective. Arranging permits seems complicated because it involves a process of understanding the application, so they still depend on direct licensing services from the Manpower Office. In this study, we use the e-GovQual approach to assess how well the SI IZOL service is enjoyed by users, with the aim of evaluating service performance according to the user's level of interest. This evaluation will reveal how well the service was delivered and highlight which attributes need to be improved with the highest priority. In this research, the method the researcher used was a quantitative method. The quantitative approach is a method of collecting, analyzing and presenting data numerically rather than descriptively which involves an empirical approach. So we can conclude that the efficiency dimension shows that the SI IZOL application in the Malang City PM-PTSP DISNAKER is in accordance with user needs. , the SI IZOL application service is clear and the information provided by the SI IZOL application is in accordance with user needs. The results of the analysis of the E-govqual and Ipa methods show that the people of Malang city agree with the ease of using the SI IZOL application, timely service, and a smooth registration process. easy. The test results also found that this application was able to meet the expected standards in terms of user comfort, reliability, responsiveness and security. This shows that the SI IZOL application has succeeded in providing more efficient and effective services to the community.*

**Keywords:** *E-Government, E-Govqual, SI IZOL*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Puji Tuhan atas semua berkat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Terima kasih untuk kedua orang tua dan kaka adik yang telah mendukung dan memberi suport lewat doa dan materi untuk Ayah Kanisius Kona, Ibu tercinta Sigrit Ie, Kaka Maria Alfiana Rere, Karmelia Ja, adik Maria Febrianti Kona, adik Maria Finensia Mbu, terima kasih penulis ucapkan atas dukungan dan doa serta motivasi
3. Terima kasih untuk keluarga besar Ikatan Mahasiswa Ende Malang (Ikamel) yang telah menjadi rumah dan tempat berkumpul selama menempuh perkuliahan di Universitas Merdeka Malang.
4. Untuk semua keluarga besar dimanapun berada terima kasih banyak telah memberikan dukungan dan motivasi
5. Sahabat seperjuangan S1 sistem informasi angkatan 2020 Ano, Mario, Veus, Bili, Andri, Erik, Sare, Iran, Aldo, Ansel, Valen, Delis, Iki, Rustin, Femi, dan semua teman Fakultas Teknologi Informasi.
6. Terima kasih untuk Felicia Leona Vitria sudah menjadi support sistem selama mengerjakan tugas akhir ini, besar harapan penulis semoga tetap jadi tempat cerita yang tidak ada kata akhir.
7. Alamamaterku tercinta Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

## KATA PENAGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah mencurahkan hikmat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Perzinan Online (SI IZOL) Di Disnaker PM-PTSP Kota Malang Menggunakan Metode E-Govqual”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi Pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing
2. Bapak Drs. Anis Zubair, M.Kom. selaku dosen penguji I, dan Bapak Arif Saivul Affandi, S.Kom., M.M. selaku dosen penguji II
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi
5. Bapak Prof. Drs. Anwar Sanusi, MPA, Ph.D. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 22 Agustus 2024

Yohanes Pieteron Waja

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>COVER JUDUL</b> .....                          | <b>i</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....                                | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....           | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....            | <b>iv</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KRIPSI</b> ..... | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                              | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                             | <b>vii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....                   | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                           | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                         | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                        | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                      | <b>xiv</b>  |
| <b>BIODATA PENELITI</b> .....                     | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                    | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang.....                        | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                      | 3           |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                     | 3           |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                    | 3           |
| 1.5    Batasan Masalah .....                      | 4           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                | <b>6</b>    |
| 2.1    Landasan Teori .....                       | 6           |
| 2.1.1    Metode .....                             | 6           |
| 2.1.2    SI IZOL .....                            | 6           |
| 2.1.3    E-Govqual.....                           | 8           |
| 2.1.4    Kerangka Berfikir .....                  | 11          |
| 2.2    Penelitian Terdahulu.....                  | 11          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....            | <b>13</b>   |
| 3.1    Desain Penelitian .....                    | 13          |
| 3.1.1    Metode .....                             | 13          |
| 3.2    Lokasi Penelitian .....                    | 17          |
| 3.3    Populasi Dan Sampel.....                   | 17          |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 3.3.1                                    | Populasi.....   | 17        |
| 3.3.2                                    | Sampel .....  | 17        |
| 3.4                                      | Teknik Pengumpulan Data .....   | 18        |
| 3.4.1                                    | Kuesioner .....   | 18        |
| 3.4.2                                    | Wawancara .....   | 19        |
| 3.4.3                                    | Studi Pustaka .....   | 19        |
| 3.5                                      | Analisis Data.....  | 19        |
| 3.5.1                                    | Uji Validitas Dan Reliabilitas.....                                       | 19        |
| 3.5.2                                    | Teknik Analisis Data E-govqual.....                                       | 20        |
| 3.5.3                                    | Teknik Analisis Menggunakan Importance Performance<br>Analysa (IPA) ..... | 21        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>23</b> |
| 4.1                                      | Hasil Penelitian.....   | 23        |
| 4.1.1                                    | Karakteristik Responden.....  | 23        |
| 4.1.2                                    | Uji Validitas Dan Reibilitas.....   | 24        |
| 4.1.3                                    | Hasil Uji E-govqual .....   | 25        |
| 4.1.4                                    | Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....                 | 28        |
| 4.2                                      | Pembahasan .....  | 33        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>               |   | <b>35</b> |
| 5.1                                      | Kesimpulan .....  | 35        |
| 5.2                                      | Saran .....   | 35        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              |   | <b>37</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                    |   | <b>39</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Oprasional Variabel ..... | 14 |
| Tabel 3.2 Pernyataan Variabel Kuesioner .....               | 16 |
| Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert .....                     | 18 |
| Tabel 4.1 Uji Validitas .....                               | 24 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                      | 25 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji E-govqual .....                         | 26 |
| Tabel 4.4 Analisis Kesesuaian .....                         | 29 |
| Tabel 4.5 Analisis Kesenjangan .....                        | 30 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Halaman Utama SI IZOL.....               | 7  |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....                 | 8  |
| Gambar 2.3 Dimensi E-Govqual.....                   | 9  |
| Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....                   | 11 |
| Gambar 3.1 Desain Penelitian.....                   | 13 |
| Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin..... | 23 |
| Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Usia.....          | 24 |
| Gambar 4.3 Diagram IPA.....                         | 31 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Surat Lolos Plagiasi .....                        | 39 |
| Lampiran 2. Jenis Kelamin dan Usia.....                       | 42 |
| Lampiran 3. Uji Validitas & Reliabilitas Kuesioner.....       | 42 |
| Lampiran 4. Uji Reliability .....                             | 43 |
| Lampiran 5. Distribusi Jawaban Responden Untuk Kuesioner..... | 44 |