

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* SIAPEL  
DALAM PELAYANAN KTP ELEKTRONIK  
DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG  
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUAL**



Oleh:

**Modesta Inda Kartikawati**

NIM: 20083000101

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

**2024**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* SIAPEL  
DALAM PELAYANAN KTP ELEKTRONIK  
DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
MALANG MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang Untuk  
Memenuhi Salah Satau Persyaratan Dalam Gelar Sarjana Komputer  
(S.Kom)**

Oleh:

**Modesta Inda Kartikawati**

NIM: 20083000101

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Modesta Inda Kartikawati  
NIM : 20083000101  
Program Studi : SI Sistem Informasi  
Bidang Kajian : Sistem Informasi Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Pada *Website* SIAPEL Dalam Pelayanan KTP Elektronik Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang Menggunakan Metode E-Govqual.

Malang, 07 Agustus 2024

### DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi  
SI Sistem Informasi



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

Dosen Pembimbing



Rizza Muhammad Arief, M.H., M.Kom  
NIDN. 0712028203

Dekan  
Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, M.Si  
NIDN. 0716037601

# LEMBAR PENGESAHAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

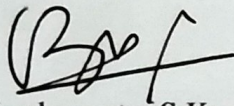
Nama : Modesta Inda Kartikawati  
NIM : 20083000101  
Judul : Analisa Kepuasan Pengguna Pada Website  
SIAPEL Dalam Pelayanan KTP Elektronik Dinas  
Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang  
Menggunakan Metode E-Govqual

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Selasa  
Tanggal : 16 Juli 2024  
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang

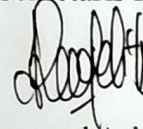
## Susunan Penguji

Ketua Penguji



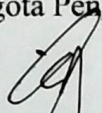
Bambang Nurdewanto, S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0711059203

Sekretaris Penguji



Rizza Muhammad Arief, M.H., M.Kom  
NIDN. 0712028203

Anggota Penguji



Arif Saiful Affandi, S.Kom., MM  
NIDN. 0728098305

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

Malang, 07 Agustus 2024  
Dekan Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang  
  
Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si  
NIDN. 0716037601

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Modesta Inda Kartikawati  
NIM : 20083000101  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Pada *Website* SIAPEL Dalam Pelayanan KTP Elektronik Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang Menggunakan Metode E-Govqual.  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:


“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE SIAPEL DALAM PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL 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, 07 Agustus 2024

sembuat pernyataan



Modesta Inda Kartikawati

## ABSTRAK

Penerapan *e-government* merupakan bentuk inovasi penyelenggaraan public yang berbasis teknologi informasi dan menanggapi hal tersebut, pemerintah Kota Malang meluncurkan *website* SIAPEL, yang menyediakan layanan public, termasuk layanan KTP Elektronik (E-KTP). Penyediaan layanan E-KTP melalui *website* SIAPEL dihadapkan pada berbagai rintangan seperti kurangnya penelitian secara formal untuk mengevaluasi kepuasan pengguna *website* tersebut. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian formal untuk mengevaluasi kepuasan pengguna, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan E-KTP pada *website* SIAPEL. Penelitian ini menggunakan metode *e-govqual* dengan beberapa dimensi pengukuran seperti *ease of use*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner valid, berdistribusi normal dan reliabel berdasarkan hasil uji validitas, uji normalitas, dan uji reliabilitas. Uji t membuktikan bahwa terdapat tiga variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *ease of use*, *trust*, dan *reliability*. Sedangkan, berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji f, seluruh variabel berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode *e-govqual* terbukti tepat dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dan seluruh variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** *E-Government*; SIAPEL; E-KTP; *E-Govqual*

## **ABSTRACT**

*The implementation of e-government as an innovation in public administration using information technology prompted the Malang City government to launch the SIAPEL website, offering various public services, including electronic ID card (E-KTP) services. Despite facing challenges, such as the absence of formal research on user satisfaction, there is a critical need to evaluate the satisfaction level of E-KTP service users on the SIAPEL website. This study employs the e-govqual method, focusing on dimensions like ease of use, trust, reliability, and citizen support.*

*The research findings indicate that all questionnaire items are valid, normally distributed, and reliable based on validity, normality, and reliability tests. The t-test identifies three significant variables influencing user satisfaction: ease of use, trust, and reliability. Furthermore, through multiple linear regressions and f-tests, it is evident that all variables significantly and positively affect user satisfaction. Overall, the e-govqual method effectively evaluates user satisfaction levels, affirming that all studied variables play a crucial role in determining user satisfaction.*

*Keywords: E-Government; SIAPEL, E-KTP, E-Govqual*

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Segalah Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkat 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 menyelesaikan skripsi ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria terima kasih karena selalu ada buat saya bahkan pada saat penulisan skripsi saya. Terima kasih karena selalu mendengar keluh-kesah saya dan tidak pernah meninggalkan saya walaupun kadang kalah saya selalu melupakan kalian.
2. Orang tua saya tercinta Bapak Fransiskus Lindur dan Ibu Maria Yeni Purmawati, terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang kalian berikan kepada saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
3. Adik terkasih Yulin, Andri, Atris dan Lionel yang memberikan semangat dan dukungan walaupun kadang mereka marah karena saya sering minta uang tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
4. Nenek saya tercinta terimakasih atas segala nasehat, dukungan, semangat dan doa yang diberikan selama ini.
5. Orang terdekat saya Bernadinus Kevindo Saputra Ivo, Terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan, doa dan selalu mensupport saya, walaupun kadang saya marah tetapi dia selalu sabar dan membantu saya dalam keadaan apapun.
6. Terimakasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
7. Terimakasih untuk teman-teman yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah. See you on top, guys.

8. Terimakasih untuk diri sendiri, sudah menepikan ego dan memilih kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terimakasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah mau memutuskan untuk menyerah, kamu hebat “Modesta” Terimakasih.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE SIAPEL DALAM PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG 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, 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 Rizza Muhammad Arief, M.H., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir 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. Ibu dan Bapak serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moril dan spirituil.
7. Teman-teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
8. 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. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Penulis

Modesta Inda Kartikawati  
NIM 20083000101

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</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>5</b>
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Pelayanan Publik.....	5
2.1.2 E-Government .....	7
2.1.3 SIAPEL .....	14
2.1.4 Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).....	17
2.1.5 E-Govqual .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Hipotesis Penelitian.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Desain Peneltian .....	25
3.1.1 Jenis Penelitian.....	25

3.1.2 Tahapan Penelitian .....	26
3.2 Lokasi Penelitian .....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	28
3.3.1 Populasi .....	28
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5 Teknik Analisis Data .....	33
3.5.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.5.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4 Uji Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.2 Pembahasan .....	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Jenis Relasi dalam Penerapan E-Government.....	8
Gambar 2. 2 Tampilan Awal <i>Website</i> SIAPEL Kota Malang.....	14
Gambar 2. 3 Tampilan Halaman Login.....	15
Gambar 2. 4 Tampilan daftar pelayanan pada <i>website</i> SIAPEL.....	15
Gambar 2. 5 Tampilan Pelayanan KTP Elektronik pada <i>website</i> SIAPEL.....	18
Gambar 2. 6 Tampilan Menu Utama KTP Elektronik .....	18
Gambar 2. 7 Tampilan Halaman Pendaftaran .....	18
Gambar 2. 8 Model Konseptual E-Govqual.....	21
Gambar 2. 9 Konsep Hipotesis Penelitian.....	24
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	26
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian .....	28
Gambar 3. 3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang .....	28
Gambar 4. 1 Hasil Validitas <i>Ease Of Use</i> .....	43
Gambar 4. 2 Gambar Hasil Validitas <i>Trust</i> .....	44
Gambar 4. 3 Hasil Validitas <i>Citizen Support</i> .....	45
Gambar 4. 4 Hasil Validitas <i>Reliability</i> .....	46
Gambar 4. 5 Hasil Validitas <i>User Satisfaction</i> .....	47
Gambar 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	47
Gambar 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Trust</i> .....	47
Gambar 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Citizen Support</i> .....	48
Gambar 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i> .....	48
Gambar 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	48
Gambar 4. 11 Gambar Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4. 12 Gambar Hasil Uji Linear Berganda.....	50
Gambar 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50
Gambar 4. 14 Gambar Hasil Uji T (Persial) .....	51
Gambar 4. 15 Gambar Hasil Uji F .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Persetujuan Tugas Akhir .....	63
Lampiran 2 Bukti ACC Revisi Skripsi.....	64
Lampiran 3 Kuesioner.....	66
Lampiran 4 Dokumentasi wawancara dengan staf Dispenduk Kota Malang .....	67
Lampiran 5 Histogram Uji Data SPSS .....	68
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel X dan Variabel Y .....	69