

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
MALANG MELALUI IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*  
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE  
PERFOMANCE ANALYSIS (IPA)***



**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Oleh:

**Yohana Trisusanti Nirmala**

NIM: 20083000142

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

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
MALANG MELALUI IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*  
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE  
PERFOMANCE ANALYSIS (IPA)***



**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Oleh:

**Yohana Trisusanti Nirmala**

NIM: 20083000142

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

## **MOTTO**

*“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu”*

***Amsal 3:5-6***

*“Janganlah gelisah hatimu; percayalah kepada Allah, percayalah juga kepada-Ku”*

***Yohanes 14:1***

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

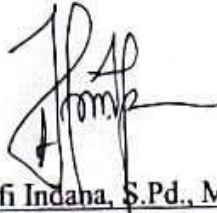
Nama : Yohana Trisusanti Nirmala  
NIM : 200830000142  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Bidang Kajian : Sistem Informasi Manajemen  
Judul : Analisis Efektivitas Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Melalui Implementasi *E-Government* Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Malang, 9 Juli 2024

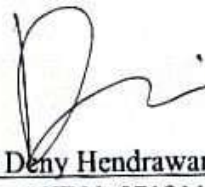
### DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi  
S1 Sistem Informasi

Doesen Pembimbing



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



Nofrian Deny Hendrawan, S.ST. M.Tr.T  
NIDN. 0712119502

Dekan  
Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.  
NIDN. 0716077601

## LEMBAR PENGESAHAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Yohana Trisusanti Nirmala  
NIM : 20083000142  
Judul : Analisis Efektivitas Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Malang Melalui Implementasi *E-  
Government* Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan *Importance  
Performance Analysis (Ipa)*

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,  
Hari : Kamis  
Tanggal : 18 Juli  
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang

### Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji




Kukuh Yudhistiro, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0722018504

Sekretaris Penguji



Nofrian Dery Hendrawan, S.ST., M.Tr. T  
NIDN. 0712119502

Anggota Penguji



Rahmatina Hidayati  
NIDN. 07200028902

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

Malang, 13 Agustus 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Merdeka Malang



Dr. Maroliana Andarwati, SE., M.Si

NIDN. 0716037601

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yohana Trisusanti Nirmala  
NPM : 20083000142  
Program Studi : SI Sistem Informasi  
Judul : Analisis Efektivitas Layanan Pada Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Malang Melalui Implementasi *E-Government*  
Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan  
*Importance Perfomance Analysis (Ipa)*  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG MELALUI IMPLEMENTASI  
*E-GOVERNMENT* MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

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 percabutan gelar akademik  
sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 13 Agustus 2024



Yohana Trisusanti Nirmala

## ABSTRAK

SAMBAT Online adalah aplikasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, saran, kritik, pengaduan, dan pertanyaan kepada pemerintah. Meskipun layanan ini telah berjalan, namun belum ada evaluasi mengenai penilaian masyarakat terhadap aksesibilitas, peran, dan harapan pengguna terhadap *website* ini sebagai implementasi *e-government*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan SAMBAT Online menggunakan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SAMBAT Online memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna, namun terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai harapan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peningkatan kualitas layanan *e-government* di Kota Malang.

Kata kunci : *E-Govqual*, *IPA*, SAMBAT

## **ABSTRACT**

*SAMBAT Online is an application provided by the Population and Civil Registration Office of Malang City to facilitate the community in conveying aspirations, suggestions, criticisms, complaints, and questions to the government. Although this service has been running, there has been no evaluation of the community's assessment of accessibility, role, and user expectations of this website as an e-government implementation. This study aims to analyze the effectiveness of SAMBAT Online services using E-Govqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results showed that the implementation of SAMBAT Online has a positive impact on user satisfaction, but there are several aspects that still need to be improved to achieve community expectations. This research is expected to be a reference for improving the quality of e-government services in Malang City.*

*Keywords : E-Govqual, IPA, SAMBAT*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang tak terhingga dan hati yang penuh rasa hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus Kristus Atas segala berkat, rahmat, dan kasih-Nya yang tiada berkesudahan. Setiap langkah dalam perjalanan ini, setiap tantangan yang terlewati, dan setiap pencapaian yang diraih adalah bukti dari anugerah-Nya yang luar biasa. Terima kasih Tuhan, atas kekuatan dan keteguhan yang telah Engkau berikan dalam setiap detik perjuangan ini.
- Bapak Maksimus Agun dan mama Imakulata Nurdia, Yang selalu menjadi pilar kekuatan dan inspirasi dalam hidup saya. Dengan penuh kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada pernah terputus, kalian telah menjadi sumber semangat terbesar dalam perjalanan akademik ini. Terima kasih atas segala cinta, pengorbanan, dan kepercayaan yang kalian berikan, yang tak mungkin terbalas dengan kata-kata. Skripsi ini adalah buah dari perjalanan panjang yang tak akan pernah terwujud tanpa kasih sayang, dukungan, dan doa yang kalian berikan. Setiap halaman dari skripsi ini, setiap kata yang tertulis, adalah cerminan dari cinta kalian yang selalu menyertai saya.
- Kakak Vila, kakak wawan, adik ocin dan adik Jesi terima kasih sudah menjadi penyemangat sepanjang penyelesaian skripsi ini.
- Keluarga besar yang ada di Manggarai khususnya kakek Rafael Rahu, Nenek Bibiana Bia, Alm bapa Elsi, Mama wis, Adik Egi, Adik Edo, Adik Novi, Tanta Desta dan Om Dimas terima kasih yang sebesar-besarnya atas cinta, dukungan, dan doa yang tak pernah putus dari kalian semua. Setiap langkah dalam menyelesaikan skripsi ini tak lepas dari semangat dan motivasi yang kalian berikan.
- Sahabat Saya Matilde Lidia Ardu dan Maria Renata Jeliman, Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, dan selalu ada di saat dibutuhkan. Skripsi ini juga menjadi milik kita, sebagai bukti dari persahabatan yang luar biasa.
- Kepada tim sibayak 28 tercinta kk Yesi, kk Etin, Sonia, Ipong, Dayu, Milea, Delia, Velis, Ista, Ririn, Venda, Lani, Vivi, Icha, Ade dan Ketrin

terimakasih selalu ikut serta merayakan pencapaian maupun proses sasya selama masa perkuliahan, terimakasih sudah menjadi teman dari saya manusia yang kesepian ini.

- Semua teman – teman Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah. *See you on top guys.*
- Kepada semua teman – teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.
- Kepada personil One Direction terimakasih sudah menghibur penulis melalui musik indah yang selalu saya dengar selama masa skripsian.
- *Last but not Least* diri saya sendiri Terima kasih atas keberanian dan keteguhan yang tak pernah goyah, sudah bertahan saat hati merasa lelah, dan tetap percaya bahwa setiap usaha akan membawa hasil. Terima kasih telah mencintai diri sendiri dengan tetap menjaga kesehatan, menjaga semangat, dan tidak pernah menyerah. Ini adalah bukti bahwa segala kerja keras, doa, dan pengorbanan tidaklah sia-sia. Teruslah berjuang karena perjalanan ini masih panjang, dan dirimu layak mendapatkan yang terbaik.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan semangat dan dukungan doa dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, dan untuk itu dengan segala hormat dan rasa cinta penulis ingin mengucapkan limpah terimakasih kepada semua pihak, khususnya bagi:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus
2. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Luthfi Indiana, S.Pd., M.Pd selaku ketua program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
4. Bapak Nofrian Deny Hendrawan, S.ST.,M.Tr. T selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi.
6. Kedua orang tua yang senantiasa selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk setiap proses perkuliahan dari awal sampai tahap penyelesaian skripsi ini,
7. Kantor DUKCAPIL Kota Malang sebagai tempat penelitian

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

Malang, 13 Agustus 2024

Yohana Trisusanti Nirmala

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG MELALUI IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi penulis, antara lain:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Luthfi Indiana, S.Pd., M.Pd selaku ketua program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Nofrian Deny Hendrawan, S.ST.,M.Tr. T 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.
6. Ibu dan Bapak serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moril dan spiritual.
7. Ibu Ir. Dahliana Lusi, MM selaku pimpinan beserta seluruh karyawan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
8. Teman-teman mahasiswa program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang.
9. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak disebutkan satu per satu.

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

## DAFTAR ISI

<b>COVER</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>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.3 Manfaat Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori .....	5
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16

2.3 Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Lokasi Penelitian .....	22
3.3 Jenis Penelitian .....	22
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	23
3.5 Metode E-Govqual .....	24
3.6 Metode IPA .....	27
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.8 Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	33
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
4.3 Uji Hipotesis .....	35
4.4 Hasil Analisa Metode E-Govqual .....	37
4.5 Hasil Analisis Metode IPA .....	40
4.6 Pembahasan .....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>HASIL CEK PLAGIASI .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Model E-Govqual.....	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Pernyataan Kuesioner Efficiency .....	25
Tabel 3. 2 Pernyataan Kuesioner Trust .....	25
Tabel 3. 3 Pernyataan Kuesioner Reliability .....	26
Tabel 3. 4 Pernyataan Kuesioner Citizen Support.....	27
Tabel 3. 5 Tabel Skala Likert .....	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	33
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji F.....	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji T.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Dimensi Efficiency .....	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Dimensi Trust .....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Dimensi Reliability .....	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Tingkat Kesesuaian.....	41
Tabel 4. 11 Hasil Analisis GAP .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Website SAMBAT	Gambar tersebut menampilkan halaman muka dari website SAMBAT saat pengguna mengakses. ....	9
Gambar 2. 2 Tampilan website saat pengguna melakukan login	.....	10
Gambar 2. 3 Model Konseptual E-Govqual	.....	11
Gambar 2. 4 Model kualitas e-Govqual modifikasi (Papadomichelaki & Mentzas)	.....	12
Gambar 2. 5 Kuadran Importance Analysis (IPA)	.....	15
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	.....	20
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	.....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara .....	54
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	55
Lampiran 3 Uji validitas dan Reliabilitas .....	57