

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH DAERAH
DENGAN MENGGUNAKAN *E-GOVQUAL* (STUDI KASUS :
PEMERINTAH KABUPATEN OKU SELATAN)**

SKRIPSI

Oleh:

**ADE ALPITRA
NIM. 14540004**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH DAERAH
DENGAN MENGGUNAKAN *E-GOVQUAL* (STUDI KASUS :
PEMERINTAH KABUPATEN OKU SELATAN)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer Dalam Bidang Sistem Informasi

Oleh:

**ADE ALPITRA
NIM. 14540004**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH DAERAH
DENGAN MENGGUNAKAN *E-GOVQUAL* (STUDI KASUS :
PEMERINTAH KABUPATEN OKU SELATAN)**

Oleh:

**ADE ALPITRA
14540004**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi
pada tanggal 09 Januari 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Dosen Pembimbing I



**Freddy Kurnia Wijaya, S.Kom., M.Eng
NIDN. 0203118601**

Dosen Pembimbing II



**Muhamad Kadafi, M.Kom
NIDN: 0223106404**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Saia dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang**



**Rafianrah, S.T., M. Kom.
NIP.197511222006041003**

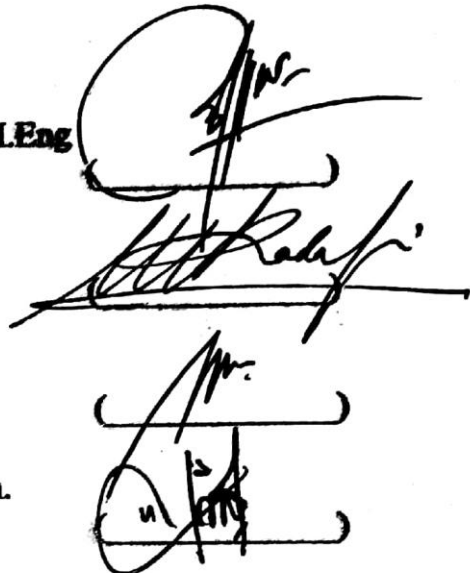
**PERSETUJUAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan E-Govqual (Studi Kasus : Pemerintah Kabupaten OKU Selatan)

Nama : Ade Alpitra
NIM : 14540004
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. **Ketua** : Freddy Kurnia Wijaya, S.Kom, M.Eng
NIDN. 0203118601
2. **Sekretaris** : Muhamad Kadafi, M.Kom
NIDN: 0223108404
3. **Penguji I** : Rusmala Santi, M.Kom
NIP. 197911252014032002
4. **Penguji II** : Utami Mizani Putri, S.T., M.Kom.
NIDN : 2016108603



Diuji di Palembang pada tanggal 09 Januari 2019
Waktu : 08.00 s/d 09.00 WIB
Hasil/IPK : B/3,11
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah



Dina Rizka, S.Pd., M.Hum.
NIP.197301021999032001

Motto

“Success is not measured by wealth, success is an achievement that we want”

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT yang senantiasa tiada henti memberikan nikmat, rahmat dan barokah nya.**
- ❖ Kedua orang tua ku yang sudah bekerja keras membesarkanku, mendidik dan mendo'akan ku.**
- ❖ Keluarga besarku yang selalu mensupport dan menyemangatiku serta mendoakan ku.**
- ❖ Sahabat-sahabat seperjuangan, seidiologi dan satu organisasi yang slalu bersama saat susah maupun senang.**
- ❖ Senior-senior organisasi yang sudah begitu banyak mengajarkan ku tentang kehidupan sosial, yang selalu memotivasi untuk menjadi insan yang berguna dalam kehidupan sosial.**
- ❖ Untuk adik-adik DEMA-F SAINTEK, BSO FORMAF SAINTEK, HMPS SI, HMPS Biologi, HMPS Kimia 2018.**
- ❖ Kawan-kawan SI-a 2014 semoga cepat selesai studinya dan tali silaturrahi kita tetap terjalin.**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Alpitra
Tempat dan tanggal lahir : 20 September 1993
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 14540004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 09 Januari 2019
Yang Membuat pernyataan,



Ade Alpitra
NIM. 14540004

**ANALYSIS OF REGIONAL GOVERNMENT WEBSITE QUALITY
USING E-GOVQUAL
(CASE STUDY: OKU SELATAN DISTRICT GOVERNMENT)**

ABSTRACT

The South OKU Regency government website is the first implementation of the E-Government program, from the time it was first established until now there has never been an assessment of the website, so it is not known the extent of the quality of the website, the e-GovQual method used to know the quality of the website of the South OKU Regency Regional Government. This research was conducted by distributing questionnaires as many as 100 respondents, who were divided again according to Age, Gender, Education and Employment. The results of the study show that the quality of the website is obtained from the influence of each E-Govqual variable that can be seen based on the results of multiple regression that the efficiency variable has a positive effect of 0.189, the trust variable is 0.051, the reliability variable is 0.218 and the Citizen Support variable has a positive effect amounting to 0.453 on the quality of the website of the South OKU Regency Government. The trust variable has the smallest value of influence of 0.051, so it must be considered and improved again and the more influential variable is the citizen support variable which has a positive effect of 0.453 on the quality of the website of the South OKU Regency Government.

Keywords: e-Government, e-GovQual, Quality analysis, website

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH DENGAN
MENGUNAKAN *E-GOVQUAL*
(STUDI KASUS : PEMERINTAH KABUPATEN OKU SELATAN)**

ABSTRAK

Website pemerintah Kabupaten OKU Selatan merupakan implementasi pertama dari program *E-Government*, dari pertama kali didirikan sampai saat ini belum pernah diadakan penilaian terhadap *website*, sehingga tidak diketahui secara pasti sejauh mana tingkat kualitas dari *website* tersebut, pada penelitian ini digunakan metode *e-GovQual* untuk mengetahui kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner sebanyak 100 responden, yang di bagi lagi menurut Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai kualitas *website* didapatkan dari nilai pengaruh masing-masing variabel *E-Govqual* yang dapat dilihat berdasarkan hasil dari regresi berganda bahwa variabel efisiensi berpengaruh positif sebesar 0,189, variabel kepercayaan sebesar 0,051, variabel keandalan sebesar 0,218 dan variabel Dukungan Warga berpengaruh positif sebesar 0,453 terhadap kualitas *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan. Variabel kepercayaan memiliki nilai pengaruh yang paling kecil sebesar 0,051, sehingga harus lebih diperhatikan serta ditingkatkan lagi dan variabel yang lebih berpengaruh besar adalah variabel dukungan warga yang berpengaruh positif sebesar 0,453 terhadap kualitas *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

Kata kunci: *e-Government*, *e-GovQual*, Analisis kualitas, *website*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil 'alamin, puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Karya Akhir ini. Penulisan Karya Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam atas bantuan dan dukungan baik moril dan materil dari berbagai pihak sehingga Karya Akhir saya ini dapat disusun dengan baik dan studi saya selesai tepat waktu. Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA. Ph.D. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, S.T., M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Freddy Kurnia Wijaya, S.Kom., M.Eng. dan Bapak Muhamad Kadafi, M.Kom. selaku dosen pembimbing Karya Akhir saya yang sangat berperan besar dalam keberhasilan penyusunan Karya Akhir ini.
5. Ibu Rusmala Santi, M.Kom dan Ibu Utami, S.T., M.Kom. selaku dosen penguji yang telah menguji dan menyatakan Karya Akhir saya diterima sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar S.Kom.
6. Bapak Fredy Kurnia Wijaya, M.Eng selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar perkuliahan Sistem Informasi-A 2014 yang telah memberikan pengajaran dan ilmu yang bermanfaat bagi saya,
8. Segenap jajaran pejabat dan rekan-rekan di Pusat Data dan Sarana Informatika yang telah memberikan kemudahan dan mendukung studi saya,
9. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Tazomzi (Alm) dan Ibunda Murniati yang tak pernah putus mendoakan saya untuk selalu berikhtiar dalam hidup. Kakak-kakak saya, Dedi Setandi (Alm), Widdiya Minarni, Verawati, Jeki

Andesva, S.Pd.I dan Betaria Satria, S.Pd, tidak ada seseorang yang lebih memahami diri saya selain keluarga.

10. Teman seperjuangan satu Ideologi, Organisasi dan kelas SI-A 2014 yang saling mendukung dan membantu selama perkuliahan semoga silaturahmi kita tidak pernah putus.

Akhir kata , saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga karya akhir ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, 09 Januari 2019

Penulis

Ade Alpitra

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iv
Halaman Motto Dan Persembahan	v
Halaman Pernyataan	vi
Abstract	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Teori yang Berhubungan Dengan Analisis	5
2.1.1 Analisis	5
2.1.2 Kualitas	5
2.1.3 Website	7
2.1.4 Kriteria Website yang Baik.....	8
2.2 E-GovQual	10
2.3 SPSS.....	15
2.4 Populasi dan Sampel.....	16
2.4.1 Populasi	16
2.4.2 Sampel	17
2.5 Teknik Sampling	17
2.5.1 Probability Sampling	18
2.5.2 Simple Random Sampling	18
2.5.3 Menentukan Ukuran Sample	19
2.6 Skala Pengukuran	20
2.7 Metode Pengumpulan Data	22
2.8 Paradigma.....	23
2.9 Hipotesis.....	23
2.10 Instrumen Penelitian	24
2.11 Teknik Analisis Data	24
2.11.1 Uji Validitas	24
2.11.2 Uji Reliabilitas	26
2.12 Uji Asumsi Klasik	29

2.12.1 Uji Normalitas Data	29
2.12.2 Uji Multikorelasi	30
2.12.3 Uji Heteroskedastisitas	31
2.12.4 Auto Korelasi.....	31
2.12.5 Uji Regresi Sederhana	32
2.12.6 Uji Regresi Linear Berganda	32
2.13 Penelitian Sebelumnya.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian	37
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.3 Alat dan Bahan Penelitian.....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Populasi dan sampel	41
3.5.1 Populasi	41
3.5.2 Sampel.....	42
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.7 Tahapan Penelitian	46
3.8 Teknik Analisis Data	48
3.8.1 Uji Validitas	49
3.8.2 Uji Reliabilitas	51
3.9 Paradigma Penelitian	52
3.10 Hipotesis Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1 Sejarah Kabupaten Oku Selatan.....	55
4.1.2 Sejarah Website OKU Selatan	57
4.1.3 Visi dan Misi.....	58
4.1.3.1 Visi.....	58
4.1.3.2 Misi	58
4.2 Analisis Data	59
4.2.1 Analisis Data Karakteristik Responden.....	59
a. Variabel Usia.....	59
b. Variabel Jenis Kelamin	60
c. Variabel Pendidikan	61
d. Variabel Pekerjaan.....	62
4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
4.3 Uji Asumsi Klasik	76
4.3.1 Uji Normalitas	76
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	76
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	77
4.3.4 Uji Autokorelasi.....	78
4.4 Uji Regresi Linier Berganda	79
4.5 Pengujian Hipotesis	81
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi	81
4.5.2 Uji Signifikasi.....	82
4.5.3 Uji Koefisien Regresi	83
4.6 Hasil Hipotesis	85

4.7 Pembahasan.....	86
4.7.1 Hasil Deskriptif Kepuasan.....	86
4.7.2 Hasil Pengujian Hipotesis	88
BAB V PENUTUP	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Dimensi Pengukuran E-Govqual.....	14
Tabel 2.2 Ukuran Skala Likert	21
Tabel 2.3 Interval Skala Likert	22
Tabel 2.4 Tabel Skor Uji Reliabilitas	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Ukuran Skala Likert	46
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor	46
Tabel 3.4 Uji Validitas	50
Tabel 3.5 Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel Eficiency	64
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Eficiency.....	65
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel Trust	66
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Trust	67
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel Reliability	69
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Reliability	67
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel Dukungan Warga.....	72
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Dukungan Warga	73
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikoleniaritas	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Durbin Watson	79
Tabel 4.16 Hasil Regresi	79
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	83
Tabel 4.20 Hasil Uji T Masing-masing Variabel	84
Tabel 4.21 Hasil Hipotesis	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Layanan E-Government	12
Gambar 2.2 Model E-Govqual	12
Gambar 2.3 Rumus Slovin	20
Gambar 2.4 Rumus Interval Penilaian	21
Gambar 2.5 Rumus Uji Validasi Product Moment.....	25
Gambar 2.6 Rumus Menentukan Tingkat Signifikasi.....	25
Gambar 2.7 Rumus Uji Reliabilitas	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	47
Gambar 3.2 Paradigma Penelitian	52
Gambar 4.1 Kantor Pemkab OKU Selatan.....	56
Gambar 4.2 Beranda Website Pemkab OKU Selatan.....	57
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Umur	60
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas P-Plot	76
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Gambar 4.9 Visualisasi Hasil Pengujian Hipotesis	88

LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 SK Pembimbing	94
Lampiran II Surat Izin Observasi	95
Lampiran III Izin Penelitian KESBANGPOL OKU Selatan	96
Lampiran IV Izin Penelitian Dari PEMKAB OKU Selatan.....	97
Lampiran V Berita Acara Observasi.....	98
Lampiran VI Berita Acara Wawancara.....	99
Lampiran VII Lampiran Wawancara	100
Lampiran VIII Berita Acara Pengambilan Data	102
Lampiran IX Jumlah Penduduk	103
Lampiran X Lembar Konsultasi Pembimbing 1	104
Lampiran XI Lembar Konsultasi Pembimbing II.....	105
Lampiran XII Kuisisioner Penelitian.....	106
Lampiran XIII Rekapitulasi Data Responden	109
Lampiran XIV Perhitungan Manual Nilai Rata-rata Dimensi Efisiensi	115
Lampiran XV Perhitungan Manual Nilai Rata-rata Dimensi Kepercayaan....	115
Lampiran XVI Perhitungan Manual Nilai Rata-rata Dimensi Keandalan	116
Lampiran XVII Perhitungan Manual Nilai Rata-rata Dimensi Dukungan Masyarakat	116
Lampiran XVIII Perhitungan SPSS Validitas Dimensi Efisiensi.....	117
Lampiran XIX Perhitungan SPSS Validitas Dimensi Kepercayaan.....	118
Lampiran XX Perhitungan SPSS Validitas Dimensi Keandalan	119
Lampiran XXI Perhitungan SPSS Validitas Dimensi Dukungan Masyarakat.....	120
Lampiran XXII Perhitungan SPSS Reliabilitas Dimensi Efisiensi	121
Lampiran XXIII Perhitungan SPSS Reliabilitas Dimensi Kepercayaan	121
Lampiran XXIV Perhitungan SPSS Reliabilitas Dimensi Keandalan.....	121
Lampiran XXV Perhitungan SPSS Reliabilitas Dimensi Dukungan Masyarakat	121
Lampiran XXVI Daftar Riwayat Hidup.....	122