

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PORTAL DATA  
KABUPATEN PEKALONGAN MENGGUNAKAN  
METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



**MUH. AMMAR FAKHRY PRATAMANANDA**

**19103050**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PORTAL DATA  
KABUPATEN PEKALONGAN MENGGUNAKAN  
METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**QUALITY EVALUATION OF THE DATA PORTAL IN  
PEKALONGAN REGENCY USING WEBQUAL 4.0  
AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(IPA) METHOD**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



MUH. AMMAR FAKHRY PRATAMANANDA

19103050

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

# LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

### EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PORTAL DATA KABUPATEN PEKALONGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

### QUALITY EVALUATION OF THE DATA PORTAL IN PEKALONGAN REGENCY USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

MUH. AMMAR FAKHRY PRATAMANANDA

19103050

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 4 Agustus 2023

Pembimbing Utama,



Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI  
NIDN. 0617019102

Pembimbing Pendamping,



Nicolaus Euclides Wahyu N, S.Kom., M.Cs  
NIDN. 0605129401

# LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PORTAL DATA KABUPATEN PEKALONGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

### *QUALITY EVALUATION OF THE DATA PORTAL IN PEKALONGAN REGENCY USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD*

Disusun Oleh

MUH. AMMAR FAKHRY PRATAMANANDA

19103120

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir  
Pada Hari Senin, 15 Agustus 2023

Penguji I,



Sarah Asfity, S.Kom., M.MT  
NIDN. 0610108905

Penguji II,



Sandhy Fernandez, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0201099202

Pembimbing Utama,



Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI.  
NIDN. 0617019102

Pembimbing Pendamping,



Nicolaus Euclides W.N., S.Kom., M.Cs  
NIDN. 0605129401



Auliya Erhanudin, S.Si., M.Kom.  
NIK. 9820008

# HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

**NAMA MAHASISWA** : Muh. Ammar Fakhry Pratamananda  
**NIM** : 19103050  
**Program Studi** : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:  
**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PORTAL DATA KABUPATEN  
PEKALONGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

**Dosen Pembimbing Utama** : Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI.  
**Dosen Pembimbing Pendamping** : Nicolaus Euclides Wahyu N., S.Kom., M.Cs.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 24 Agustus 2023  
Yang Menyatakan,

  
(Muh. Ammar Fakhry Pratamananda)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat Rahmat dan Hidayah-Nya dapat menyusun dan menyelesaikan laporan penelitian tugas akhir dengan judul "Evaluasi Kualitas Website Portal Data Kabupaten Pekalongan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*" Adapun tujuan utama penulisan tugas akhir adalah untuk memenuhi syarat untuk mengerjakan Tugas Akhir pada program Strata-1 di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Hal ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari segenap pihak. Pada kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada kedua orangtua peneliti yang selalu memberi support dan dukungan berupa moral dan materi.
2. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T, selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
5. Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, kritik, dan kontribusi yang membangun pada saat penyusunan laporan penelitian tugas akhir.
6. Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho, S.Kom., M.Cs., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, kritik, dan kontribusi yang membangun pada saat penyusunan laporan penelitian tugas akhir.
7. Kepada JKT48 dan Gfriend, berkat dari lagu dan semua member yang selalu memberi support dan dukungan penyemangat.
8. Kepada seluruh teman-teman program studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah berbagi motivasi dan pengalaman.

9. Kepada teman-teman grup absrud dan dopaido yang selalu menemani, memberi semangat dan tempat saat peneliti menyelesaikan laporan proposal penelitian.
10. Serta kepada semua pihak yang telah ikut membantu peneliti dalam menyusun laporan proposal penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah Ta'ala memberikan pahala yang berlimpah atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada peneliti. Selain itu peneliti berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dari berbagai kalangan. Peneliti mengucapkan permohonan maaf jika selama proses penyusunan tugas akhir banyak melakukan kesalahan, baik berbentuk lisan maupun tulisan, yang dilakukan secara sengaja maupun tidak disengaja.

Purwokerto, 1 Januari 2023

Muh. Ammar Fakhry Pratamananda

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	v
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	8
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
2.2. Landasan Teori .....	17
2.2.1. <i>Website</i> .....	17
2.2.2. <i>Kualitas</i> .....	17
2.2.3. <i>Kualitas Website</i> .....	18
2.2.4. <i>Open Data</i> .....	19
2.2.5. <i>Webqual 4.0</i> .....	19
2.2.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
2.2.6. <i>Rumus Slovin</i> .....	24
2.2.7. <i>Kuesioner</i> .....	24
2.2.8. <i>Skala Likert</i> .....	25
2.2.9. <i>Uji Normalitas</i> .....	25



2.2.9.	Uji Validitas .....	25
2.2.10.	Uji Realibilitas .....	26
2.2.10.	Pengujian Hipotesis.....	27
2.1.1.	SPSS .....	30
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1.	Subjek dan Objek Penelitian .....	31
3.2.	Alat dan Bahan Penelitian .....	31
3.2.1.	Alat penelitian .....	31
3.2.2.	Bahan Penelitian.....	32
3.3.	Diagram Alur Penelitian / Proses Penelitian .....	31
3.3.1.	Identifikasi Masalah .....	31
3.3.2.	Studi Literatur .....	32
3.3.3.	Mentukan Responden.....	32
3.3.4.	Menyusun Instrumen Penelitian.....	32
3.3.5.	Mengumpulkan Data.....	36
3.3.6.	Pengujian kuesioner .....	37
3.3.7.	Pengujian Hipotesis.....	37
3.3.8.	Pengelolaan Data.....	38
3.3.8.	Analisis dan Rekomendasi .....	39
3.3.9.	Kesimpulan dan Saran.....	39
4.4.	Hipotesis Penelitian .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1.	Pegujian Kuesioner.....	41
4.1.1.	Uji Normalitas.....	41
4.1.2.	Uji validitas .....	42
4.1.3.	Uji reliabilitas.....	44
4.2.	Pengujian Hipotesis .....	47
4.2.1.	Pengujian Koefisien regresi linear berganda.....	48
4.2.2.	Uji t.....	48
4.2.3.	Uji f .....	49
4.2.4.	Uji koefisien ( $R^2$ ) .....	50
4.3.	Pengelolaan Data .....	51

4.3.1.	Perhitungan nilai <i>performance</i> dan <i>importance</i> .....	51
4.3.2.	Analisis kesesuaian .....	56
4.3.3.	Analisis <i>gap</i> (kesenjangan) .....	59
4.4.	Analisis Data dan Rekomendasi .....	61
4.4.1.	Analisis kuadran IPA .....	61
4.4.2.	Rekomendasi Perbaikan .....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....		85
LAMPIRAN .....		90

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	9
Tabel 2. 2 Indikator <i>Webqual 4.0</i> .....	20
Tabel 2. 3 Skala Likert .....	25
Tabel 3. 1 Perangkat keras yang digunakan dalam penelitian .....	31
Tabel 3. 2 Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian.....	32
Tabel 3. 3 Skala Likert Penilaian Kinerja dan Kepentingan.....	33
Tabel 3. 4 Kuesioner Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	33
Tabel 3. 5 Kuesioner Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas <i>Peformance</i> .....	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas <i>Importance</i> .....	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> .....	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> .....	44
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Nilai Perfomance .....	45
Tabel 4. 6 Reliabilitas Stastistik Nilai <i>Performance</i> .....	46
Tabel 4. 7 Tabel Uji Reliabilitas Nilai Importance .....	46
Tabel 4. 8 Reliabilitas Stastistik Nilai <i>Importance</i> .....	47
Tabel 4. 9 Tabel Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji T.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji F.....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinas .....	50
Tabel 4. 13 Analisis Kinerja ( <i>Perfomance</i> ).....	52
Tabel 4. 14 Analsis Kepentingan ( <i>importance</i> ) .....	54
Tabel 4. 15 Analisis Kesesuaian Variabel <i>Usability</i> .....	56
Tabel 4. 16 Analisis Kesesuaian Variabel <i>Information Quality</i> .....	57
Tabel 4. 17 Analisis Kesesuaian Variabel <i>Service Interaction Quality</i> .....	58
Tabel 4. 18 Hasil Rata-rata Nilai Analisis Kesesuaian setiap variabel .....	59
Tabel 4. 19 Hasil Perhtungan Kesenjangan (GAP).....	60
Tabel 4. 20 Tabel Analisis Kuadran IPA .....	61
Tabel 4. 21 Spesifikasi Server Dell Power Edge R740-4110-16GB-2tb.....	81
Tabel 4. 22 Spesifikasi server HPE DL 360 Gen10-4114-16GB-300GB.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase desain tampilan Website.....	3
Gambar 1. 2 Persentase website menyediakan informasi atau data sering diperbarui .....	3
Gambar 1. 3 Persentase website menyediakan memberikan kemudahan dalam komunikasi dengan penyedia layanan.....	4
Gambar 2. 1 Konsep Metode <i>Webqual</i> 4.0 .....	19
Gambar 2. 2 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	23
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	40
Gambar 4. 1 Hasil Diagram Kartesius IPA .....	63
Gambar 4. 2 Tampilan awal sebelum perbaikan <i>redesign</i> .....	69
Gambar 4. 3 Tampilan awal sesudah perbaikan <i>redesign</i> .....	69
Gambar 4. 4 Halaman menu utama sebelum perbaikan <i>redesign</i> .....	70
Gambar 4. 5 Halaman menu utama sesudah perbaikan <i>redesign</i> .....	70
Gambar 4. 6 Halaman menu organisasi atau OPD sebelum perbaikan <i>redesign</i> ..	71
Gambar 4. 7 Halaman menu organisasi atau OPD sesudah perbaikan <i>redesign</i> ..	71
Gambar 4. 8 Halaman data kategori grup sebelum perbaikan <i>redesign</i> .....	72
Gambar 4. 9 Halaman data kategori grup sesudah perbaikan <i>redesign</i> .....	72
Gambar 4. 10 Halaman data kategori organisasi sebelum perbaikan <i>redesign</i> .....	73
Gambar 4. 11 Halaman data kategori organisasi sesudah perbaikan <i>redesign</i> .....	73
Gambar 4. 12 Halaman data grup sebelum perbaikan <i>redesign</i> .....	74
Gambar 4. 13 Halaman data grup sesudah perbaikan <i>redesign</i> .....	74
Gambar 4. 14 Halaman data organisasi sebelum perbaikan <i>redesign</i> .....	75
Gambar 4. 15 Halaman data organisasi sesudah perbaikan <i>redesign</i> .....	75
Gambar 4. 16 Halaman infografis sebelum perbaikan <i>redesign</i> .....	76
Gambar 4. 17 Halaman infografis sesudah perbaikan <i>redesign</i> .....	76
Gambar 4. 18 Halaman pengajuan data sebelum perbaikan <i>redesign</i> .....	77
Gambar 4. 19 Halaman pengajuan data sesudah perbaikan <i>redesign</i> .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Pengambilan Data Penelitian .....	90
Lampiran 1. 2 Surat Perizinan Penelitian.....	91
Lampiran 1. 3 Hasil Wawancara.....	92
Lampiran 1. 4 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	96
Lampiran 1. 5 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	98
Lampiran 1. 6 Bukti Penyebaran Penelitian.....	99
Lampiran 1. 7 Foto Bukti Penyebaran Kuesioner .....	100
Lampiran 1. 8 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 1. 9 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 1. 10 Data Penelitian.....	103