

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH
KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN
*WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)***



**WIWIT ANNISA PUSPANINGSARI
18103063**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH
KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN
*WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)***



WIWIT ANNISA PUSPANINGSARI

18103063

Trihastuti Yuniati, S.Kom., M.T. (0602068902)

Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho, S.Kom., M.Cs (0605129401)

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

**QUALITY EVALUATION OF BANYUMAS REGENCY
USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE Analysis (IPA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

WIWIT ANNISA PUSPANINGSARI

18103063

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Senin, 27 Juni 2022

Pembimbing I,

Trihastuti Yuniati, S.Kom., M.T.
NIDN. 0602068902

Pembimbing II,

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

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer

Rabu, 6 Juli 2022

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom
NIK. 12870054

LEMBAR PENETAPAN PENGUJI

EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

**QUALITY EVALUATION OF BANYUMAS REGENCY
USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

WIWIT ANNISA PUSPANINGSARI

18103063

Tugas Akhir Telah Diuji dan Dinalai Panitia Penguji

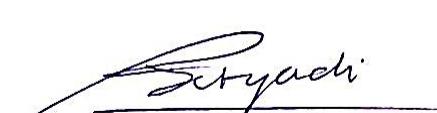
Program Studi S1 Sistem Informasi

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal : 27 Juni 2022

Penguji I,


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

NIDN. 0307057601

Penguji II,


Citra Wiguna, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0602129101

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Wiwit Annisa Puspaningsari

NIM : 18103063

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN
BANYUMAS MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Dosen Pembimbing Utama : Trihastuti Yuniati, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing Pendamping : Nicolaus Euclides Wahyu, 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.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya.
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.

Purwokerto, 5 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Wiwit Annisa Puspaningsari

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat-Nya penulis dapat dengan sungguh-sungguh untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai pemenuhan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi S1 Sistem Informasi.

Kemudian lewat tulisan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini sehingga proses ini dapat berjalan dengan lancar :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Trihastuti Yuniati, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing I penulis atas bimbingannya, serta motivasinya.
5. Bapak Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing II penulis atas bimbingannya, serta motivasinya.
6. Para bapak/ibu dosen dan seluruh *civitas akademika* Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
7. Serta, seluruh keluarga dan rekan-rekan saya yang telah membantu memberikan inspirasi dan saran saat proses penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari masih banyak ketidaksempurnaan dalam penyusunan laporan ini. Namun, penulis berharap agar laporan ini kelak berguna bagi pembaca. Penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca. Sekian dan terimakasih.

Purwokerto, Juni 2022
Wiwit Annisa Puspaningsari

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENETAPAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT.....</i>	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	5
2.2 Dasar Teori.....	9
2.2.1 <i>E-Government</i>	9
2.2.2 Regulasi Penerapan <i>E-Government</i> di Indonesia	9
2.2.3 <i>Webqual 4.0</i>	10
2.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
BAB III	14
METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Subjek dan Obyek Penelitian	14
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	14

3.2.1	Alat Penelitian.....	14
3.2.2	Bahan Penelitian	14
3.3	Diagram Alir Penelitian, Teknik Pengumpulan dan Analisis Data.....	14
3.3.1	Identifikasi Masalah.....	15
3.3.2	Studi Literatur	15
3.3.3	Penentuan Populasi dan Sampel.....	16
3.3.4	Penentuan Instrumen Penelitian Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>	16
3.3.5	Pengumpulan Data Awal	16
3.3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	16
3.3.7	Pengumpulan Data Lanjutan	19
3.3.8	Pengelolaan Data dan Analisis Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
3.3.9	Hasil	19
BAB IV		20
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		20
4.1.	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	20
4.1.1.	Hasil Uji Validitas.....	20
4.1.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	22
4.2.	Hasil Analisis dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
4.1.1.	Hasil Analisis Kesesuaian.....	22
4.1.2.	Hasil Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>).....	24
4.1.3.	Hasil Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
4.3.	Pembahasan.....	26
BAB V		29
KESIMPULAN DAN SARAN.....		29
1.1	Kesimpulan	29
1.2	Saran	30
DAFTAR PUSTAKA		31
LAMPIRAN.....		35

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait Sebelumnya	5
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas <i>Importance</i>	20
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas <i>Performance</i>	21
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Importance</i>	22
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Performance</i>	22
Tabel 4. 5 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	22
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Kesesuaian (<i>GAP Analysis</i>).....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model <i>Webqual 4.0</i>	11
Gambar 2. 2 Kuadran <i>Cartesius</i> pada <i>IPA</i>	12
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	15
Gambar 3. 2 Tabel R Kritis	17
Gambar 4. 1 Hasil Diagram Kartesius <i>IPA</i>	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Populasi Penduduk Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah.....	35
Lampiran 2 Link <i>Website</i> Kabupaten Banyumas.....	36
Lampiran 3 Tampilan <i>Website</i> Kabupaten Banyumas	37
Lampiran 4 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	38
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	41