

**TUGAS AKHIR**

***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN GAP  
ANALYSIS PADA TINGKAT KEMATANGAN SISTEM  
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK***  
**(Studi Kasus: Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera  
Barat)**



AINA AZALEA ARDANI  
17102169

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2022**

**TUGAS AKHIR**

***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN GAP ANALYSIS PADA TINGKAT KEMATANGAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK  
(Studi Kasus: Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera Barat)***

***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND GAP ANALYSIS ON MATURITY LEVEL OF ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM  
(Case Study: District Fifty Cities West Sumatera)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



AINA AZALEA ARDANI  
17102169

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**  
***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN GAP***  
***ANALYSIS PADA TINGKAT KEMATANGAN SISTEM***  
***PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK***  
***(Studi Kasus: Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera***  
***Barat)***  
***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND GAP***  
***ANALYSIS ON MATURITY LEVEL OF ELECTRONIC-***  
***BASED GOVERNMENT SYSTEM***  
***(Case Study: District Fifty Cities West Sumatera)***

Dipersiapkan dan Disusun oleh

AINA AZALEA ARDANI  
17102169

**Fakultas Informatika**  
**Institut Teknologi Telkom Purwokerto**  
**Pada Tanggal: 10 November 2022**

Pembimbing Utama,

Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T      ARIQ CAHYA WARDHANA, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0630068202      NIDN. 0630069302

Pembimbing Pendamping,

## LEMBAR PENGESAHAN

### **IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN GAP ANALYSIS PADA TINGKAT KEMATANGAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (Studi Kasus: Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera Barat)**

### **IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND GAP ANALYSIS ON MATURITY LEVEL OF ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (Case Study: District Fifty Cities West Sumatera)**

Disusun oleh

AINA AZALEA ARDANI

17102169

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir

Pada hari Selasa, 22 November 2022

Penguji I,

Gita Fadila Fitriana, S.Kom., M. Kom  
NIDN. 0620039302

Penguji III,

Arief Rais Bahtiar, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0604119101  
Pembimbing Pendamping,

Wahyu Andi Saputra, S.Pd., M.Eng  
NIDN. 0628129101  
Pembimbing Utama,

Aiq Cahya Wardhana, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0630069302

Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T  
NIDN. 0630068202

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom  
NIK. 19820008

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,  
Nama mahasiswa : Aina Azalea Ardani  
NIM : 17102169  
Program Studi : Teknik Informatika

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN GAP ANALYSIS PADA  
TINGKAT KEMATANGAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK (Studi Kasus: Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera  
Barat)**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Tenia Wahyuningrum, S. Kom., M.T  
Dosen Pembimbing Pendamping : Ariq Cahya Wardhana, S. Kom., M. Kom

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 tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab 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, 10 November 2022

Yang Menyatakan,



(Aina Azalea Ardani)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “*Importance Performance Analysis* dan *Gap Analysis* pada Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Studi Kasus: Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera Barat)”.

Dalam proses penulisan dan penyelesaian Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, dukungan, doa serta bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Tsara N. Ardani selaku adik yang telah memberikan berbagai dukungan dan bantuan.
3. Keluarga besar Suharno yang selalu memberikan doa dan berbagai dukungan.
4. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Ibu Amalia Beladinna Arifa, S.Pd., M.Cs selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
7. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T., selaku Wakil Rektor Bidang I sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, mendukung, dan mengarahkan penyusunan tugas akhir.
8. Bapak Ariq Cahya Wardhana, S.Kom., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mendukung, dan mengarahkan penyusunan tugas akhir.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf civitas akademika Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.

10. Bapak Fery Chofa selaku kepala bidang dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan Tugas Akhir.
11. Rekan seperjuangan Tugas Akhir, Evadila Shafira, Annisa Eva, Dyah Ayu Dewi, Yayi Sufia, Daffa Rifky, Nizar Tanfidi, Erika dan Riyan Aditya sebagai teman seperjuangan penggerjaan dan motivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
12. Rekan-rekan satu bimbingan Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. dan Bapak Ariq Cahya Wardhana, S.Kom., M.Kom. yang telah membantu dan selalu memberikan dukungan satu sama lain untuk bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
13. Parwita Putri, Mely Sulistyowati, Khurun ‘Ain, Rizka Fayyadhila, Sang Dara, Surya Adi, Vico Meylana, Shalma, Diaz Aztisyah, Hertiana Adevira dan Zaky Hanif yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan saling mendoakan yang terbaik satu sama lain.
14. Saudara-saudari, orang-orang terdekat, dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas doa, bantuan, dukungan, dan motivasi yang diberikan.
15. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Informatika 2017 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas bantuan, dukungan, dan motivasi serta sarannya
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Purwokerto, 03 Oktober 2022

Penulis,

Aina Azalea Ardani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Batasan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.6 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Dasar Teori .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1 Kabupaten Lima Puluh Kota.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.2 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.3 <i>Gap Analysis</i>.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.4 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.5 Indikator Tingkat Kematangan SPBE.....</b>	<b>13</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Alat dan Bahan Penelitian .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3 Diagram Alir Penelitian .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3.1 Perumusan Masalah .....</b>	<b>18</b>

3.3.2	Studi Literatur .....	18
3.3.3	Pengumpulan Data.....	18
3.3.4	Analisis Data.....	19
3.3.5	Kesimpulan.....	20
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
4.1	Hasil Pengelompokan Indeks Domain .....	21
4.2	Analisis Data Menggunakan Metode IPA.....	24
4.2.1	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	24
4.2.2	Analisis Kuadran .....	27
4.3	<i>Gap Analysis</i> .....	34
4.4	Rekomendasi Perbaikan .....	38
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>41</b>
5.1	Kesimpulan .....	41
5.2	Saran.....	41
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2.2 Indikator Domain Kebijakan SPBE.....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel 2.3 Indikator Domain Tata Kelola SPBE.....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 2.4 Indikator Domain Manajemen SPBE .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 2.5 Indikator Domain Layanan SPBE.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3.1 Skala Likert .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 4.1 Instrumen Penilaian Indikator Penelitian .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 4.2 Kuisioner Penilaian Tingkat Kematangan SPBE .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 4.3 Tingkat Kesesuaian Indeks Domain Kebijakan.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 4.4 Tingkat Kesesuaian Indeks Domain Tata Kelola.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian Indeks Domain Manajemen .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 4.6 Tingkat Kesesuaian Indeks Domain Layanan.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Total.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 4.8 Analisis Kuadran pada Domain Kebijakan SPBE.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 4.9 Analisis Kuadran pada Domain Tata Kelola SPBE.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 4.10 Analisis Kuadran pada Domain Manajemen SPBE .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4.11 Analisis Kuadran pada Domain Layanan SPBE.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 4.12 Analisis Kuadran pada Tingkat Kematangan SPBE.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4.13 Nilai Gap Domain Kebijakan SPBE.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.14 Nilai Gap Domain Tata Kelola SPBE.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.15 Nilai Gap Domain Manajemen SPBE .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.16 Nilai <i>Gap</i> Domain Layanan SPBE .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata <i>Gap</i> .....</b>	<b>37</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1 Kuadran Importance-Performance Analysis.....</b>	<b>11</b>
<b>Gambar 2.2 Bagan Penilaian SPBE .....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>Gambar 4.1 Matriks IPA Domain Kebijakan SPBE .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 4.2 Matriks IPA Domain Tata Kelola SPBE.....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 4.3 Matriks IPA Domain Manajemen SPBE .....</b>	<b>30</b>
<b>Gambar 4.4 Matriks IPA Domain Layanan SPBE.....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4.5 Matriks IPA Tingkat Kematangan SPBE.....</b>	<b>33</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1. Hasil Plagiarisme .....</b>	<b>45</b>
<b>Lampiran 2. Surat Izin Permohonan Data.....</b>	<b>46</b>
<b>Lampiran 3. Kuisioner Indikator Kematangan SPBE 2021.....</b>	<b>47</b>
<b>Lampiran 4. Hasil Wawancara.....</b>	<b>95</b>