



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW MENGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL DAN IPA

APRILIANA LATIFAH HANUM

NPM 18082010022

DOSEN PEMBIMBING

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW MENGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL DAN IPA

APRILIANA LATIFAH HANUM

NPM 18082010022

DOSEN PEMBIMBING

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2025**

“Halaman ini sengaja dikosongkan.”

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL DAN IPA

Oleh:

APRILIANA LATIFAH HANUM
NPM. 18082010022

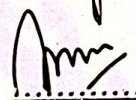
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 4 Juni 2025

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT.
NIP. 19890225 2021211 001



(Pembimbing I)

Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.
NPT. 171199 10 320052



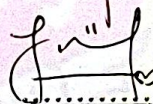
(Pembimbing II)

Asif Farogi, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001



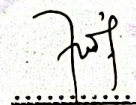
(Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020



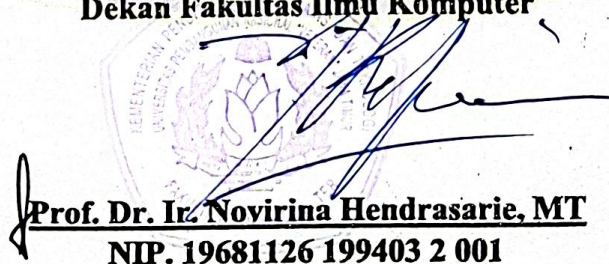
(Penguji II)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA.
NIP. 19971012 2024062 001



(Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 19681126 199403 2 001

“Halaman ini sengaja dikosongkan.”

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL DAN IPA

Oleh:

APRILIANA LATIFAH HANUM

NPM. 18082010022

Telah disetujui mengikuti Ujian Skripsi

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer


Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom

NIP. 19851124 2021211 003

“Halaman ini sengaja dikosongkan.”

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : APRILIANA LATIFAH HANUM
NPM : 18082010022
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 4 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Apriliana Latifah Hanum

NPM. 18082010022

“Halaman ini sengaja dikosongkan.”

ABSTRAK

Nama Mahasiswa/NPM : Apriliana Latifah Hanum / 18082010022
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN
WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW
MENGUNAKAN MODEL *E-GOVQUAL* DAN
IPA
Dosen Pembimbing : 1. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
2. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor pelayanan publik mendorong pemerintah untuk menghadirkan layanan yang efisien dan transparan. *Website Surabaya Single Window* (SSW) merupakan salah satu bentuk implementasi *e-government* di Kota Surabaya yang ditujukan untuk mempermudah proses perizinan dan nonperizinan secara daring. Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait kualitas layanan *website* tersebut, seperti antarmuka yang kurang ramah pengguna, informasi yang kurang jelas, serta lambatnya proses respons pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kualitas layanan *website* SSW berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan model *E-Govqual* dan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Model *E-Govqual* mencakup enam dimensi, yaitu Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fungsionalitas Lingkungan Interaksi, Keandalan, Isi dan Tampilan Informasi, serta Dukungan Warga. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 400 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa indikator berada dalam kuadran prioritas perbaikan (kuadran I), seperti kejelasan informasi, kecepatan akses, dan efektivitas fitur pengaduan. Nilai kesenjangan negatif pada beberapa indikator juga menunjukkan bahwa kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek-aspek layanan tersebut. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam mengembangkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *E-Govqual*, *Surabaya Single Window*, *E-Government*, *Importance Performance Analysis*

“Halaman ini sengaja dikosongkan.”

ABSTRACT

Nama Mahasiswa/NPM : Apriliana Latifah Hanum / 18082010022
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR KUALITAS LAYANAN
WEBSITE SURABAYA SINGLE WINDOW
MENGUNAKAN MODEL *E-GOVQUAL* DAN
IPA
Dosen Pembimbing : 1. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
2. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

The development of information technology in the public service sector encourages the government to provide efficient and transparent services. The Surabaya Single Window (SSW) website is one form of e-government implementation in the city of Surabaya which is intended to facilitate the licensing and non-licensing processes online. However, based on initial findings, there are still complaints from the public regarding the quality of the website's services, such as an interface that is not user-friendly, unclear information, and slow complaint response process. This study aims to analyze the quality factors of the SSW website service based on user perceptions using the E-Govqual model and the Importance Performance Analysis (IPA) approach. The E-Govqual model includes six dimensions, namely Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environment, Reliability, Content and Display of Information, and Citizen Support. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 400 respondents. The results of the analysis show that several indicators are in the priority improvement quadrant (quadrant I), such as clarity of information, speed of access, and effectiveness of complaint features. The negative gap value in several indicators also indicates that service performance has not met user expectations. Therefore, improvements are needed in these service aspects. These findings are expected to be strategic input for the Surabaya City Communication and Informatics Service in developing the quality of digital services sustainably.

Keywords: Service Quality, E-Govqual, Surabaya Single Window, E-Government, Importance Performance Analysis

“Halaman ini sengaja dikosongkan.”

KATA PENGANTAR

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah: 6)

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rida, rahmat, serta kasih sayang-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Kualitas Layanan *Website* Surabaya *Single Window* Menggunakan Model *E-Govqual* dan IPA” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rida, rahmat, dan kasih sayang-Nya selama proses penyusunan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sumarjianto dan almarhumah Ibu RR. Sarbinah, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti. Terima kasih pula atas kesediaan dalam menemani penulis bahkan hingga larut malam, selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Kepada kakak saya, Brahmayda Wiji Lestari, atas segala bentuk dukungan dan motivasi yang tiada henti, saya sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya.
4. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan berbagai kemudahan akademik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi atas waktu dan ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.

8. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melakukan wawancara terkait dengan penelitian.
9. Para responden dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktu dan membantu dalam pengisian kuesioner.
10. Sahabat seperjuangan, Diah Fatmawati, Tiara Karunia Miranti, dan Miftahul Nuril Silviah, dan Fariza Nanda Sabilah atas dukungan dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
11. Rekan-rekan SIFO angkatan 2018 yang telah bersama-sama melewati berbagai proses hingga sampai pada tahap ini.
12. Diri saya sendiri, atas keberanian untuk terus berjuang dan tidak menyerah hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bentuk doa, dukungan, motivasi, dan semangat yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dalam isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis bagi seluruh pembaca.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	vi
SURAT PERTANYAAN BEBAS PLAGIASI	vii
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	viii
ABSTRAK	ix
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	x
ABSTRACT	xi
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	5

1.5	Manfaat	5
1.6	Relevan Sistem Informasi	6
1.7	Sistematika Penulisan.....	7
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	9
2.2	Landasan Teori	13
2.2.1	Analisis Faktor	13
2.2.2	Kualitas Layanan.....	14
2.2.3	<i>E-Government</i>	15
2.2.4	Surabaya <i>Single Window</i> (SSW)	18
2.2.5	Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	21
2.2.6	Model <i>E-Govqual</i>	24
2.2.7	Metode Kuantitatif	25
2.2.8	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	28
2.2.9	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
2.2.10	Definisi Operasional.....	31
BAB III	METODE PENELITIAN	33
3.1	Alur Penelitian	33
3.2	Studi Literatur	33
3.3	Identifikasi dan Perumusan Masalah	34
3.4	Penetapan Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1	Sumber Pengumpulan Data.....	34
3.4.2	Populasi	36
3.4.3	Teknik Sampling	36
3.4.4	Sampel.....	36

3.4.5	Skala Likert	37
3.5	Penyusunan Instrumen Penelitian	38
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
3.6.1	Uji Validitas.....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	45
3.7	Penyebaran Kuisisioner	46
3.8	Pengolahan dan Analisis Data	47
3.9	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	48
	<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>	50
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Data Demografi Responden	51
4.1.1	Jenis Kelamin.....	51
4.1.2	Usia	52
4.1.3	Wilayah Surabaya	52
4.1.4	Intensitas Penggunaan.....	53
4.2	Analisis <i>E-Govqual</i>	54
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan Pengguna pada <i>Importance</i>	55
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan pada <i>Importance</i>	57
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel Fungsionalitas Lingkungan pada <i>Importance</i>	59
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel Keandalan pada <i>Importance</i>	61
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel Isi dan Tampilan Informasi pada <i>Importance</i>	63
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel Dukungan Warga pada <i>Importance</i>	66

4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan Pengguna pada <i>Performance</i>	68
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan pada <i>Performance</i>	70
4.2.9	Frekuensi Jawaban Variabel Fungsionalitas Lingkungan Interaksi pada <i>Performance</i>	71
4.2.10	Frekuensi Jawaban Variabel Keandalan pada <i>Performance</i>	73
4.2.11	Frekuensi Jawaban Variabel Isi dan Tampilan Informasi pada <i>Performance</i>	75
4.2.12	Frekuensi Jawaban Variabel Dukungan Warga pada <i>Performance</i>	77
4.3	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	80
4.3.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	80
4.3.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	84
4.3.3	Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	87
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>		100
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		103
<i>“Halaman ini sengaja dikosongkan.”</i>		112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.1 Skala Likert	37
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Pengguna pada <i>Importance</i> ..	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan pada <i>Importance</i>	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Fungsionalitas Lingkungan pada <i>Importance</i>	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan pada <i>Importance</i>	42
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Isi Dan Tampilan Informasi pada <i>Importance</i>	42
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Warga pada <i>Importance</i>	43
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Pengguna pada <i>Performance</i>	43
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan pada <i>Performance</i>	43
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Variabel Fungsionalitas Lingkungan pada <i>Performance</i>	44
Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan pada <i>Performance</i>	44
Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Variabel Isi dan Tampilan Informasi pada <i>Performance</i>	44
Tabel 3.14 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Warga pada <i>Performance</i>	45
Tabel 3.15 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan Pengguna	55
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kemudahan Pengguna	57
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan pada <i>Importance</i>	57
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kepercayaan	59
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Fungsionalitas Lingkungan Interaksi pada <i>Importance</i>	60

Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Fungsionalitas Lingkungan Interaksi pada <i>Importance</i>	61
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Keandalan	61
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Keandalan	63
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Isi dan Tampilan Informasi	64
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Isi dan Tampilan Informasi	65
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Dukungan Warga	66
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Dukungan Warga	68
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan Pengguna	68
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kemudahan Pengguna	69
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan	70
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kepercayaan	71
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel Fungsionalitas Lingkungan Interaksi	72
Tabel 4.18 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kepercayaan	72
Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban Variabel Keandalan	73
Tabel 4.20 Hasil Statistik Jawaban Variabel Keandalan	74
Tabel 4.21 Frekuensi Jawaban Variabel Isi dan Tampilan Informasi	75
Tabel 4.22 Hasil Statistik Jawaban Variabel Isi dan Tampilan Informasi	77
Tabel 4.23 Frekuensi Jawaban Variabel Dukungan Warga	78
Tabel 4.24 Hasil Statistik Jawaban Variabel Dukungan Warga	79
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	80
Tabel 4.26 Hasil <i>Gap Analysis</i>	84
Tabel 4.27 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I	90
Tabel 4.28 Rekomendasi Perbaikan Kuadran III	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi [15]	6
Gambar 2.1 <i>Website Surabaya Single Window</i>	19
Gambar 2.2 Struktur Organisasi DINKOMINFO Surabaya	23
Gambar 2.3 Model <i>E-Govqual</i> [14]	25
Gambar 2.4 Kuadran IPA [44].....	29
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Petunjuk Pengisian Kuisioner	47
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2 Persentase Usia.....	52
Gambar 4.3 Persentase Wilayah Surabaya.....	53
Gambar 4.4 Persentase Intensitas Penggunaan	54
Gambar 4.5 Diagram Kartesius.....	88

“Halaman ini sengaja dikosongkan.”

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian Skripsi	113
Lampiran 2. <i>Screenshot</i> Kuisisioner	114
Lampiran 3. Uji Validitas pada <i>Importance</i>	123
Lampiran 4. Uji Validitas pada <i>Performance</i>	126
Lampiran 5. Uji Reliabilitas pada <i>Importance</i>	129
Lampiran 6. Uji Reliabilitas pada <i>Performance</i>	131
Lampiran 7. Perhitungan Tingkat Kesesuaian	133
Lampiran 8. <i>Gap Analysis</i>	134
Lampiran 9. Diagram Kuadran IPA	135
Lampiran 10. Hasil Wawancara	136

“Halaman ini sengaja dikosongkan.”