



SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYMRT JAKARTA MENGGUNAKAN METODE E- GOVERNMENT SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

LAKSAMANA FAJAR PHUMI

NPM. 20082010189

DOSEN PEMBIMBING

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

Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

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



SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYMRT JAKARTA MENGGUNAKAN METODE E- GOVERNMENT SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

LAKSAMANA FAJAR PHUMI
NPM. 20082010189

DOSEN PEMBIMBING

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYMRT JAKARTA MENGUNAKAN METODE E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

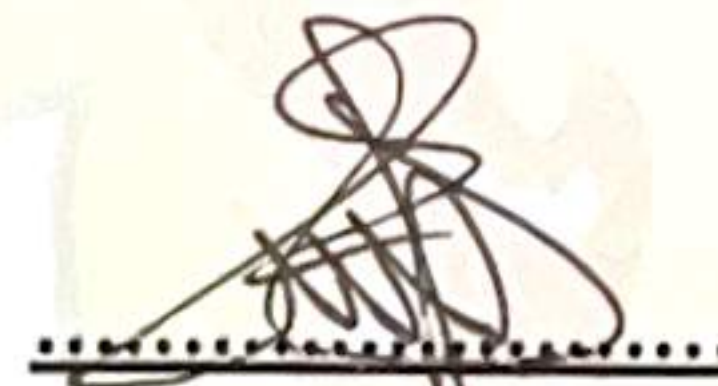
Oleh :

LAKSAMANA FAJAR PHUMI

NPM. 20082010189

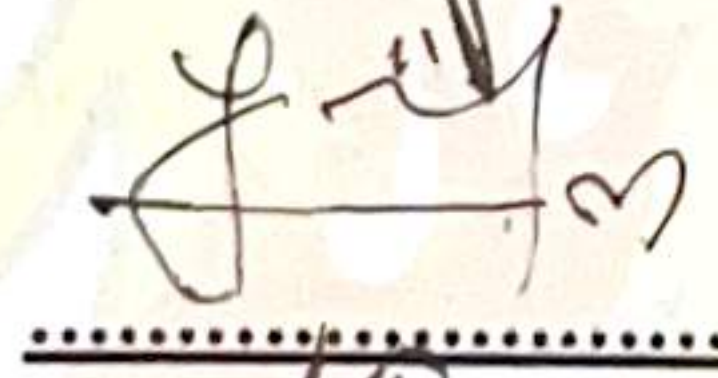
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 14 Maret 2025.

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP. 198902252021211001



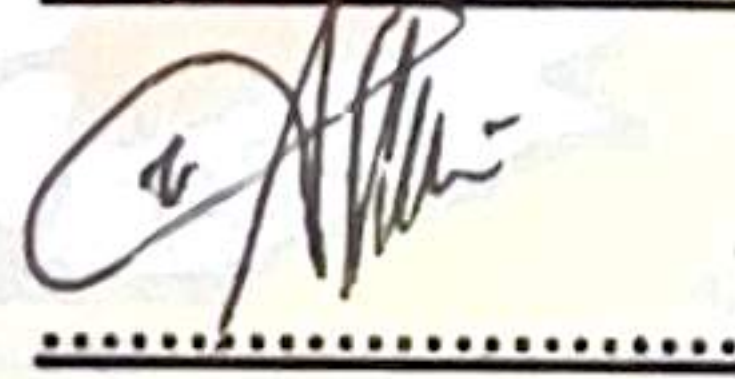
(Pembimbing I)

Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.
NIP. 199303162019032020



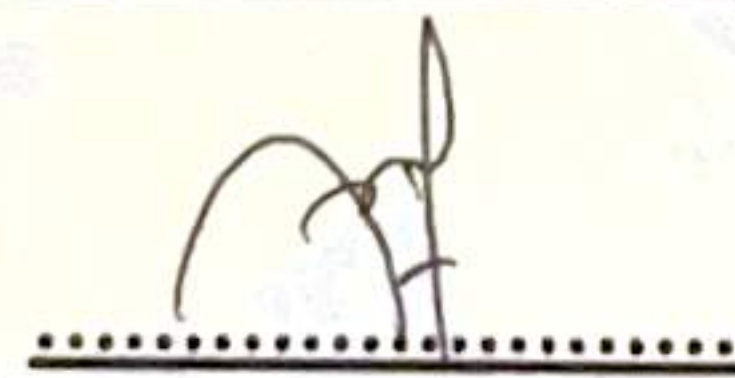
(Pembimbing II)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom
NIP. 198107042021212011



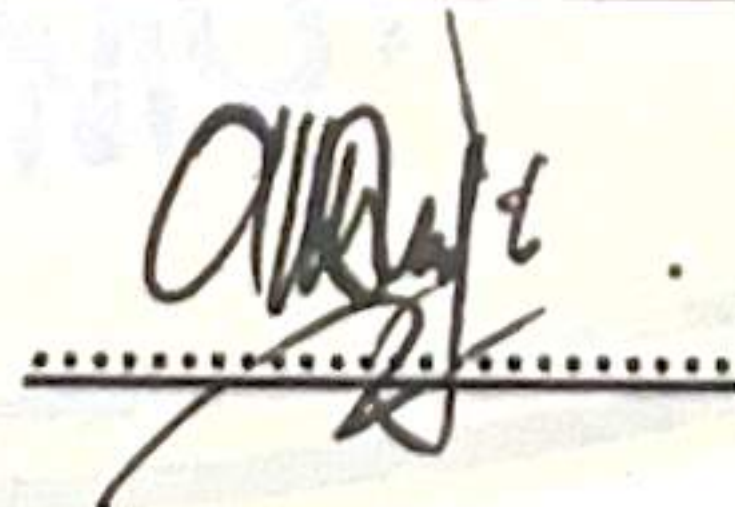
(Ketua Penguji)

Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003



(Anggota Penguji II)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
NIP. 198710152022032005



(Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSUTUJUAN

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYMRT JAKARTA
MENGUNAKAN METODE E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

Oleh:

LAKSAMANA FAJAR PHUMI

NPM. 20082010189

Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198511242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Laksamana Fajar Phumi
NPM : 20082010189
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 untuk memperoleh gelar akademik disatu Lembaga Pendidikan tinggi, dan jika 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 sebagai mestinya



Surabaya, 14 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Laksamana Fajar Phumi

NPM. 20082010189

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Laksamana Fajar Phumi / 20082010189
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi MyMRT Jakarta menggunakan metode *E-Government Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*
Dosen Pembimbing : 1. Tri lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

MRT merupakan sistem transportasi berbasis kereta yang menghubungkan wilayah Lebak Bulus hingga Bundaran HI. Untuk mendukung operasionalnya, pemerintah juga meluncurkan layanan berbasis *E-Government* berupa aplikasi MyMRT Jakarta. Aplikasi ini dirancang sebagai platform yang memudahkan transaksi, menyediakan informasi, sekaligus menawarkan hiburan bagi penggunanya. Dalam penelitian skripsi ini, dilakukan evaluasi kualitas aplikasi MyMRT Jakarta menggunakan model *E-GovQual* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil penelitian, analisis *GAP* menunjukkan adanya 20 indikator dengan nilai negatif dan hanya 1 indikator dengan nilai positif. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja yang disediakan oleh aplikasi MyMRT Jakarta. Analisis kesesuaian menunjukkan tingkat kesesuaian antara kinerja dan ekspektasi pengguna mencapai nilai tinggi, yaitu lebih dari 81,25%. Sementara itu, pada diagram kartesius dalam *Importance Performance Analysis (IPA)*, ditemukan bahwa indikator KE4, RE3 dan RE4 memerlukan perbaikan segera. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT MRT Jakarta untuk meningkatkan kinerja aplikasi MyMRT Jakarta sesuai kebutuhan pengguna. Diperlukan perbaikan segera pada beberapa indikator kritis, serta evaluasi kualitas secara rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas aplikasi secara berkesinambungan.

Kata kunci: (*E-Government*, Aplikasi, *E-GovQual*, *Importance Performance Analysis*, *GAP Analysis*, *Conformity Analysis*, Diagram Kartesius)

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Nama Mahasiswa / NPM : Laksamana Fajar Phumi / 20082010189
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi MyMRT Jakarta menggunakan metode *E-Government Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*
Dosen Pembimbing : 1. Tri lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

The government introduced the Mass Rapid Transit (MRT) system, a train-based public transportation network connecting Lebak Bulus to Bundaran HI. This system is further supported by an *E-Government* initiative, the MyMRT Jakarta application, which serves as a platform for transactions, information, and entertainment. This thesis focuses on evaluating the quality of the MyMRT Jakarta application using the *E-GovQual* model and the *Importance Performance Analysis (IPA)* method. The findings reveal that, in the *GAP Analysis* conducted with the *E-GovQual* model, 20 indicators showed negative gaps while only 1 indicator showed a positive gap, reflecting a discrepancy between user expectations and the application's *Performance*. *Conformity Analysis* indicated a high alignment between *Performance* and user expectations, with a score exceeding 81.25%. The Cartesian diagram in the *Importance Performance Analysis (IPA)* identified indicators KE4, RE3 and RE4 as areas requiring immediate improvement, as their *Performance* was deemed insufficient despite being highly important to users. This research offers valuable insights for PT MRT Jakarta to assess and enhance the *Performance* of the MyMRT Jakarta application. Immediate attention is needed to address specific indicators, and regular quality evaluations are essential to ensure continuous improvement and sustain user satisfaction over time.

Keywords: (*E-Government*, Aplikasi, *E-GovQual*, *Importance Performance Analysis*, *GAP Analysis*, *Conformity Analysis*, Diagram Kartesius)

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi MyMRT Jakarta menggunakan metode *E-Government Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*”** dapat terselesaikan dengan baik.

Perjalanan penyusunan skripsi ini menjadi pengalaman yang penuh pembelajaran, tantangan, dan momen berharga yang tidak mungkin terlewat tanpa dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi doa, dukungan, serta membesarkan saya dengan penuh kasih sayang.
2. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.Kom, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
7. Teman-teman seperjuangan kuliah yang sering bersama di “Teras 28”, tempat yang menjadi saksi perjuangan dalam menyelesaikan tugas kuliah hingga skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2020 yang telah memberikan dukungan, motifasi dan doa, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi

Surabaya, Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	23
1.1 Latar Belakang	23
1.2 Rumusan Masalah	29
1.3 Batasan Masalah.....	29
1.4 Tujuan Penelitian	30
1.5 Manfaat Penelitian	30
1.6 Relevansi SI	30
1.7 Sistematikan Penulisan	31
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	35
2.1 Dasar Teori.....	35
2.1.1 <i>E-Government</i>	35
2.1.2 <i>Kategori E-Government</i>	36
2.1.3 Evaluasi	38
2.1.4 <i>E-Government Service Quality</i>	39
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	42
2.1.6 PT MRT Jakarta.....	44
2.1.7 Aplikasi MyMRT Jakarta.....	51
2.2 Penelitian Terdahulu	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	63
3.1 Alur Penelitian	63
3.2 Studi Observasi dan literatur	63

3.2.1 Studi Observasi.....	63
3.2.2 Studi Literatur.....	64
3.3 Identifikasi & Perumusan masalah.....	64
3.4 Penentuan Metode Evaluasi Kualitas Sistem Informasi.....	64
3.4.1 Metode E-Government Service Quality	65
3.4.2 Metode Importance Performance Analysis	67
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel.....	68
3.5.1 Populasi	68
3.5.2 Sampel	69
3.5.3 Skala Likert	70
3.6 Penyusunan Instrumen Pertanyaan	70
3.7 Menyebarkan Kuisisioner Pretest	73
3.8 Pengujian Instrumen.....	73
3.8.1 SPSS	74
3.8.2 Uji Validitas.....	74
3.8.2 Uji Reabilitas	81
3.9 Pengumpulan Data.....	83
3.10 Pengolahan dan Analisis Data	84
3.10.1 Analisis Deskriptif.....	84
3.10.2 Analisis Tingkat Kesenjangan.....	84
3.10.3 Analisis Tingkat Kesesuaian	85
3.10.4 Diagram Kartesius	86
3.11 Kesimpulan dan Saran.....	87
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Data Demografi	89
4.1.1 Jenis Kelamin	89
4.1.2 Intensitas Penggunaan MRT Jakarta	89
4.1.3 Asal Kecamatan.....	92
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	95
4.2.1 Analisis Jawaban Variabel Efisiensi Pada <i>Importance</i>	96
4.2.2 Analisis Jawaban Variabel Kepercayaan pada <i>Importance</i>	99
4.2.3 Analisis Jawaban Variabel Reabilitas pada <i>Importance</i>	102

4.2.4 Analisis Jawaban Variabel Dukungan Masyarakat pada <i>Importance</i>	105
4.2.5 Analisis Jawaban Variabel Efisiensi pada <i>Performance</i>	107
4.2.6 Analisis Jawaban Variabel Kepercayaan pada <i>Performance</i>	111
4.2.7 Analisis Jawaban Variabel Reabilitas pada <i>Performance</i>	113
4.2.8 Analisis Jawaban Variabel Dukungan Masyarakat pada <i>Performance</i>	116
4.3 Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>).....	119
4.4 Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>)	123
4.5 Diagram Kartesius.....	129
BAB V PENUTUP	153
5.1. Kesimpulan	153
5.2. Saran.....	153
DAFTAR PUSTAKA	155

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Pengguna	26
Gambar 2. 1 Struktur <i>E-GovQual</i>	39
Gambar 2. 2 Struktur <i>Importance Performance Analysis</i>	43
Gambar 2. 3 Kepemilikan PT MRT Jakarta	45
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi President Director	46
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Operation & Maintenance Director.....	47
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi Counstruction Director.....	48
Gambar 2. 7 Struktur Organisasi Business Development Director.....	49
Gambar 2. 8 Struktur Organisasi Finance and CMD	50
Gambar 2. 9 User Interface Aplikasi MyMRT Jakarta	52
Gambar 2. 10 Manajemen Sistem Informasi.....	53
Gambar 3. 1 Alur Metodologi Penelitian.....	63
Gambar 3. 2 Model Konseptual <i>E-GovQual</i> [14]	65
Gambar 3. 3 Diagram Kartesius IPA [14].....	68
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Data Responden.....	89
Gambar 4. 2 Intensitas Penggunaan Aplikasi	90
Gambar 4. 3 Durasi akses aplikasi	91
Gambar 4. 4 Sebaran Kecamatan Responden	95
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius Variabel Kualitas Efisiensi.....	130
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius Variabel Kualitas Kepercayaan.....	135
Gambar 4. 7 Diagram Kartesius Variabel Kualitas Reabilitas.....	138
Gambar 4. 8 Diagram Kartesius Variabel Kualitas Dukungan Masyarakat	143

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	57
Tabel 3. 1 Definisi Variabel	66
Tabel 3. 2 Bobot Nilai.....	70
Tabel 3. 3 Instrumen Pertanyaan.....	71
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> Variabel Efisiensi	75
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> Variabel Kepercayaan.....	75
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> Variabel Reabilitas	76
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> Variabel Dukungan Masyarakat	77
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> Variabel Efisiensi	78
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> Variabel Kepercayaan	79
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> Variabel Reabilitas	79
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> Variabel Dukungan Masyarakat....	80
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reabilitas <i>Importance</i> Seluruh Variabel	81
Tabel 3. 13 Hasil Uji Reabilitas <i>Performance</i> Seluruh Variabel	82
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban <i>Importance</i> Variabel Efisiensi.....	96
Tabel 4. 2 Statistik Jawaban <i>Importance</i> Variabel Efisiensi.....	98
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban <i>Importance</i> Variabel Kepercayaan	99
Tabel 4. 4 Statistik Jawaban <i>Importance</i> Variabel Kepercayaan.....	101
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban <i>Importance</i> Variabel Reabilitas	102
Tabel 4. 6 Statistik Jawaban <i>Importance</i> Variabel Reabilitas.....	104
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban <i>Importance</i> Variabel Dukungan Masyarakat.....	105
Tabel 4. 8 Statistik Jawaban <i>Importance</i> Variabel Dukungan Masyarakat	106
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban <i>Performance</i> Variabel Efisiensi	108
Tabel 4. 10 Statistik Jawaban <i>Performance</i> Variabel Efisiensi	110
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban <i>Performance</i> Variabel Kepercayaan.....	111
Tabel 4. 12 Statistik Jawaban <i>Performance</i> Variabel Kepercayaan	112
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban <i>Performance</i> Variabel Reabilitas	113
Tabel 4. 14 Statistik Jawaban <i>Performance</i> Variabel Reabilitas	115
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban <i>Performance</i> Variabel Dukungan Masyarakat .	117
Tabel 4. 16 Statistik Jawaban <i>Performance</i> Variabel Dukungan Masyarakat....	118
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan <i>GAP Value</i>	119

Tabel 4. 18 Ranking tiap indikator	122
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	123
Tabel 4. 20 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I	146
Tabel 4. 21 Rekomendasi Perbaikan Kuadran II	147
Tabel 4. 22 Rekomendasi Perbaikan Kuadran III	149
Tabel 4. 23 Rekomendasi Tindakan Kuadran IV	151