



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SSW ALFA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA)**

AUDITI KURNIA WIJAYANTI

NPM 21082010013

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, S. Kom., M. Kom.

Eristya Maya Safitri, 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

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE SSW ALFA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

AUDITI KURNIA WIJAYANTI

NPM 21082010013

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, S. Kom., M. Kom.

Eristya Maya Safitri, 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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SSW ALFA MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)

Oleh :


AUDITI KURNIA WIJAYANTI

NPM. 21082010013

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 10 Juli 2025.

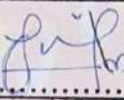
Menyetujui

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


.....

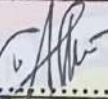
(Pembimbing I)

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


.....

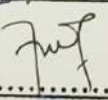
(Pembimbing II)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011


.....

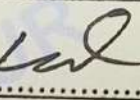
(Ketua Penguji)

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


.....

(Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19981020 2024062 002


.....

(Penguji III)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


.....

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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SSW ALFA MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

Oleh :

AUDITI KURNIA WIJAYANTI

NPM. 21082010013



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

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Auditi Kurnia Wijayanti / 21082010013
NPM : 21082010013
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 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 ditemuan 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, 21 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



AUDITI KURNIA WIJAYANTI
NPM. 21082010013

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Auditi Kurnia Wijayanti / 21082010013
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Website SSW Alfa Menggunakan Webqual 4.0 Modifikasi dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk mengembangkan layanan publik digital guna meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Website Surabaya Single Window (SSW) Alfa merupakan inisiatif dari Pemerintah Kota Surabaya untuk memfasilitasi proses administrasi secara daring. Namun, berbagai keluhan seperti kegagalan registrasi, keterlambatan verifikasi, dan ketidakstabilan sistem menandakan lemahnya kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan website SSW Alfa menggunakan model WebQual 4.0 yang dimodifikasi dengan penambahan variabel keandalan, kepercayaan, dan dukungan warga, serta dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Sebanyak 385 responden mengisi kuesioner berbasis skala Likert lima poin untuk menilai kinerja dan kepentingan setiap indikator. Data dianalisis menggunakan SPSS 29 dan Excel. Hasil menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 93%, namun sebagian besar indikator memiliki nilai gap negatif. Kesenjangan terbesar ditemukan pada dimensi kualitas informasi dan keandalan, dengan tingkat kesesuaian hanya sebesar 80–81%. Pemetaan IPA menempatkan empat indikator—akurasi informasi, kelengkapan informasi, keandalan sistem, dan konsistensi performa—ke dalam Kuadran I sebagai prioritas utama untuk perbaikan. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan aspek teknis dan kualitas konten agar layanan publik digital lebih sesuai dengan harapan pengguna. Studi ini juga memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola layanan digital di sektor publik.

Kata kunci : Kualitas *Website*, E-government, WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis*, Surabaya Single Window Alfa

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Auditi Kurnia Wijayanti / 21082010013
Thesis Title : *Evaluation of the SSW Alfa Website using Webqual 4.0 Modification and Importance Performance Analysis*
Advisor : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Advances in information technology have prompted the government to develop digital public services to improve accessibility, transparency, and efficiency. The Surabaya Single Window (SSW) Alfa website is an initiative of the Surabaya City Government to facilitate online administrative processes. However, various complaints such as registration failures, verification delays, and system instability indicate poor service quality. This study aims to evaluate the quality of the SSW Alfa website using the modified WebQual 4.0 model, which includes additional variables such as reliability, trust, and community support, and is analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA). A total of 385 respondents completed a five-point Likert scale questionnaire to assess the performance and importance of each indicator. Data were analyzed using SPSS 29 and Excel. The results showed an average conformity rate of 93%, but most indicators had negative gap values. The largest gap was found in the dimensions of information quality and reliability, with a conformity rate of only 80–81%. The IPA mapping placed four indicators—information accuracy, information completeness, system reliability, and performance consistency—in Quadrant I as top priorities for improvement. These findings emphasize the importance of enhancing technical aspects and content quality to make digital public services more aligned with user expectations. This study also provides practical recommendations for digital service managers in the public sector.

Keywords: *Website Quality, E-government, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, Surabaya Single Window Alfa*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Evaluasi Kualitas *Website* SSW Alfa Menggunakan WebQual 4.0 Modifikasi dan *Importance Performance Analysis* (IPA)"**. 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.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Noor Laila, Bapak Agus, dan Kak Audita, yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan penuh secara moril maupun materil.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing utama, atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua, atas bimbingan, masukan, dan dukungan yang diberikan dengan penuh kesabaran.
4. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali, atas waktu, perhatian, dan nasihat yang diberikan selama masa studi penulis.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah membagikan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
7. Sahabat-sahabat terdekat di kampus: Galih Aulia Murdyahanjani, Nur Dinanita, dan Nur Diniyanti, atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama masa studi.

8. Teman-teman SINEMATO (Sistem Informasi 2021), yang telah berjuang bersama hingga akhir masa studi.
9. M. Andre Bima Wijaya sebagai *partner* sejak tahun 2019 saat masih menempuh pendidikan SMA. Terima kasih selalu menemani dan memberikan dukungan. Semoga segala harapan baik yang telah direncanakan kelak bisa terwujud.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Relevansi SI	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. <i>E-Government</i>	13
2.2.2. <i>Website</i> Surabaya Single Window (SSW) Alfa	14
2.2.3. <i>Kualitas Website</i>	16
2.2.4. <i>Webqual 4.0</i>	16
2.2.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Metode Penelitian.....	21
3.1.1. Alur Penelitian	21
3.1.2. Studi Observasi	21

3.1.3.	Identifikasi Masalah	22
3.1.4.	Studi Literatur.....	22
3.1.5.	Definisi Operasional Webqual 4.0 Modifikasi	22
3.1.6.	Penentuan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.1.7.	Penentuan Populasi dan Sampel	28
3.1.8.	Pengujian Instrumen Penelitian	30
3.1.9.	Penyebaran Kuesioner	31
3.1.10.	Pengolahan dan Analisis Data Menggunakan IPA.....	32
3.1.11.	Penarikan Kesimpulan dan Saran	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1.	Data Demografi	35
4.1.1.	Usia.....	35
4.1.2.	Pendidikan Terakhir	36
4.1.3.	Pekerjaan	37
4.2.	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	37
4.2.1.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usability</i>	38
4.2.2.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	40
4.2.3.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	42
4.2.4.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Reliability</i>	44
4.2.5.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	46
4.2.6.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Citizen Support</i>	48
4.3.	Pengujian Instrumen Penelitian	50
4.3.1.	Uji Validitas.....	50
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	54
4.4.	Analisis Hasil Importance Performance Analysis	56
4.4.1.	Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>).....	56
4.4.2.	Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	63
4.4.3.	Pemetaan Diagram Kartesius IPA	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1.	Kesimpulan.....	75
5.2.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		77

LAMPIRAN.....	83
----------------------	-----------

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Literatur Model Evaluasi Kualitas Website	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.3 Variabel Signifikan	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	23
Tabel 3.3 Skala Likert	27
Tabel 4.1 Data Usia Responden	36
Tabel 4.2 Data Pendidikan Terakhir Responden.....	36
Tabel 4.3 Data Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Variabel Usability.....	38
Tabel 4.5 Statistik Jawaban Variabel Usability	39
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	40
Tabel 4.7 Statistik Jawaban Variabel Information Quality	41
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Service Interaction Quality	42
Tabel 4.9 Statistik Jawaban Variabel Service Interaction Quality.....	43
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Reliability	44
Tabel 4.11 Statistik Jawaban Variabel Reliability	45
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel Trust.....	46
Tabel 4.13 Statistik Jawaban Variabel Trust.....	47
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel Citizen Support	48
Tabel 4.15 Statistik Jawaban Variabel Citizen Support.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Webqual 4.0 Modifikasi pada Importance.....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Webqual 4.0 Modifikasi pada Performance.....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Variabel Usability.....	56
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Variabel Information Quality	57
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Variabel Service Interaction Quality.....	58
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Variabel Reliability.....	59
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Variabel Trust	60

Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Variabel Citizen Support.....	61
Tabel 4.25 Rata-rata Tingkat Kesesuaian Seluruh Variabel.....	62
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Gap Value	63
Tabel 4.27 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I	72
Tabel 4.28 Rekomendasi Tindakan Kuadran II.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat E-Government Indonesia dalam Skala Global.....	1
Gambar 1.2 Keluhan pengguna website SSW Alfa	2
Gambar 1.3 Relevansi SI.....	4
Gambar 2.1 Opsi Layanan Perizinan pada Website SSW Alfa	15
Gambar 2.2 Pemantauan Proses Permohonan.....	15
Gambar 2.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Variabel Usability	66
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Variabel Information Quality	67
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Variabel Service Interaction Quality.....	68
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Variabel Reliability	69
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Variabel Trust.....	70
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Variabel Citizen Support.....	71

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	83
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian.....	84
Lampiran 3. Tampilan Kuesioner	85
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	90
Lampiran 5. Frekuensi Jawaban.....	102
Lampiran 6. Perhitungan Excel.....	109

Halaman ini sengaja dikosongkan