



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* POSKETANMU
DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MOJOKERTO
MENGUNAKAN E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

NUR DINANITA

NPM 21082010025

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

**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* POSKETANMU
DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MOJOKERTO
MENGUNAKAN E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

NUR DINANITA

NPM 21082010025

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

**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 POSKETANMU DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MOJOKERTO MENGGUNAKAN E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Oleh :

NUR DINANITA

NPM. 21082010025

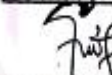
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 28 Agustus 2025.

Menyetujui

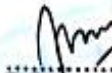
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198710152022032005


..... (Pembimbing I)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA
NIP. 199710122024062001


..... (Pembimbing II)

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NIP. 17119910320052


..... (Ketua Penguji)

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


..... (Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199810202024062002


..... (Penguji III)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


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

Halaman ini sengaja dikosongkan

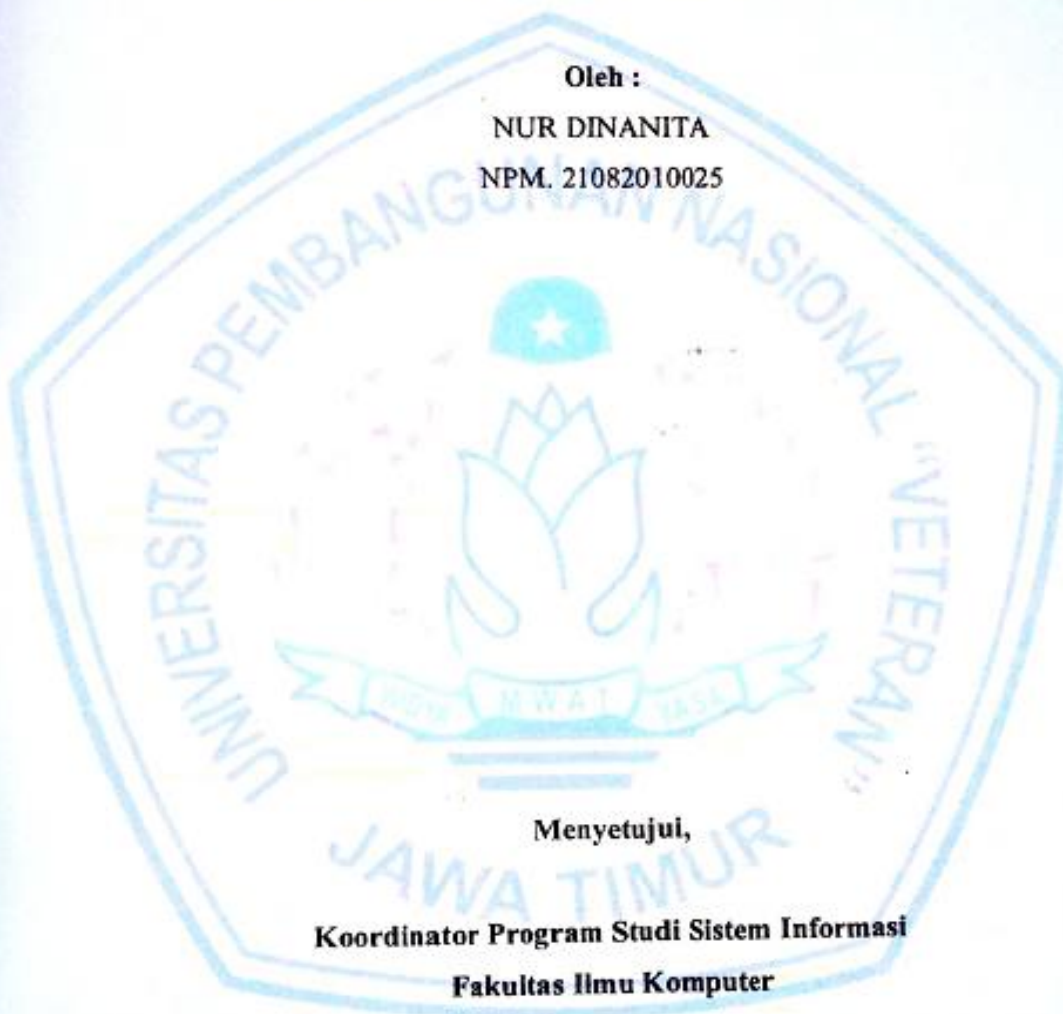
LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE POSKETANMU DISPENDUKAPIL
KABUPATEN MOJOKERTO MENGGUNAKAN E-GOVQUAL DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Oleh :

NUR DINANITA

NPM. 21082010025



Menyetujui,

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

Agung Brastama Paltra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198511242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nur Dinanita
NPM : 21082010025
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 ditemukan indikasi plagiasi 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, 11 September 2025

Yang Membuat pernyataan,



NUR DINANITA
NPM. 21082010025

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa/NPM : Nur Dinanita/21082010025
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas *Website* POSKetanmu
Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto Menggunakan
E-Govqual dan Importance Performance Analysis
(IPA)
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

Perkembangan teknologi informasi menuntut pemerintah menghadirkan layanan publik digital yang efektif, transparan, dan mudah diakses. Salah satu inovasi tersebut adalah *Website* POSKetanmu milik Dispendukcapil Kab. Mojokerto yang dirancang untuk mempermudah proses administrasi kependudukan secara daring. Meski demikian, masih terdapat hambatan seperti prosedur layanan yang kurang dipahami, verifikasi akun yang memerlukan waktu lama, serta kendala teknis saat mengunggah dokumen. Untuk itu, kualitas layanan *Website* perlu dievaluasi menggunakan model E-GovQual dengan enam dimensi utama, yakni *Ease of Use*, *Reliability*, *Trust*, *Functionality of Interaction Environment*, *Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Analisis dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah dilakukan penyaringan, diperoleh 391 responden yang mengisi instrumen berbasis skala Likert lima poin untuk menilai kepentingan dan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata 96% dengan gap keseluruhan -0,17. Beberapa indikator prioritas pada Kuadran I, seperti RB1, RB2, RB3, RB4, EU1, dan FI2, menegaskan bahwa aspek keandalan serta kemudahan navigasi menjadi faktor krusial yang harus ditingkatkan. Temuan ini menghasilkan rekomendasi strategis berupa pengembangan fitur interaktif, peningkatan stabilitas sistem, dan optimasi tampilan antarmuka, sehingga *Website* POSKetanmu mampu memberikan pengalaman layanan digital yang lebih baik, responsif, dan sesuai harapan masyarakat.

Kata kunci: *E-Government*, E-GovQual, Importance Performance Analysis, POSKetanmu, Kualitas Layanan Digital.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name/NPM : Nur Dinanita/21082010025

Thesis Title : *Evaluation of the Quality of the POSKetanmu Website of the Mojokerto Regency Population and Civil Registration Office Using E-GovQual and Importance Performance Analysis (IPA)*

Advisor : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

The development of information technology demands that governments provide digital public services that are effective, transparent, and easily accessible. One such innovation is the POSKetanmu Website of the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Mojokerto Regency, which is designed to simplify population administration processes online. However, several challenges remain, including service procedures that are not well understood, lengthy account verification processes, and technical difficulties when uploading documents. Therefore, it is necessary to evaluate the service quality of the Website using the E-GovQual model with six main dimensions: Ease of Use, Reliability, Trust, Functionality of the Interaction Environment, Content and Appearance of Information, and Citizen Support. The analysis was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) method. After the screening process, 391 respondents were obtained, who completed a five-point Likert scale instrument to assess importance and performance. The results indicate an average conformity level of 96% with an overall gap of -0.17. Several priority indicators in Quadrant I, such as RB1, RB2, RB3, RB4, EU1, and FI2, highlight that reliability and ease of navigation are critical aspects that must be improved. These findings lead to strategic recommendations, including the development of interactive features, enhancement of system stability, and optimization of the user interface design, enabling the POSKetanmu Website to deliver a better, more responsive digital service experience that meets public expectations.

Keywords: *e-Government, E-GovQual, Importance Performance Analysis, POSKetanmu, digital service quality.*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Website POSKetanmu Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto Menggunakan E-GovQual dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta beserta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta dukungan baik moral maupun material.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan ilmu, saran, serta motivasi yang sangat berharga bagi penulis.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
6. Sahabat-sahabat tercinta: Galih Aulia Murdyahanjani, Auditi Kurnia Wijayanti, dan Dinda Nur Halisa, yang selalu memberikan dukungan, kebersamaan, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2021 yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta kebersamaan yang berarti selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan dan dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi tambahan pengetahuan di bidang Sistem Informasi.

Surabaya, 11 September 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 GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>E-Government</i>	11
2.2 <i>Website POSKetanmu</i>	13
2.3 Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Pemerintah	15
2.4 <i>E-GovQual</i>	15
2.5 Importance-Performance Analysis (IPA).....	16
2.6 Populasi dan Sampel	18

2.7 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Alur Penelitian	27
3.2 Identifikasi Masalah.....	28
3.3 Studi Literatur	28
3.4 Menentukan Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Sumber Pengumpulan Data	29
3.4.2 Populasi	30
3.4.3 Teknik Sampling	30
3.4.4 Sampel.....	31
3.4.5 Skala Pengukuran.....	32
3.5 Penyusunan Instrumen Penelitian	33
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	40
3.6.1 Uji Validitas	41
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.7 Penyebaran Kuisisioner	47
3.8 Pengolahan dan Analisis Data	48
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.8.2 Analisis E-Govqual	49
3.8.3 Importance Performance Analysis (IPA)	50
3.9 Penarikan Kesimpulan dan Saran	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Data Demografi Responden.....	53
4.1.1 Jenis Kelamin	54
4.1.2 Usia.....	55
4.1.3 Pendidikan Terakhir	56

4.1.4 Pekerjaan.....	56
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	57
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel Ease Of Use pada Importance	58
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i> pada <i>Importance</i>	60
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> pada <i>Importance</i>	62
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Functionality of the Interaction Environment pada Importance.....	65
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content and appearance of information</i> pada <i>Importance</i>	67
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Citizen Support</i> pada <i>Importance</i>	70
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i> pada <i>Performance</i>	72
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i> Pada <i>Performance</i>	74
4.2.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Reliability</i> Pada <i>Performance</i>	77
4.2.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Functionality of the Interaction</i> <i>Environment</i> pada <i>Performance</i>	80
4.2.11 <i>Frekuensi</i> Jawaban Variabel <i>Content and appearance of information</i> Pada <i>Performance</i>	82
4.2.12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Citizen Support</i>	84
4.3 Pengolahan Data.....	86
4.3.1 Analisis E-Govqual.....	87
4.3.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	115

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Relevansi SI.....	7
Gambar 2. 1 Peringkat Global E-Government Indonesia (2020-2024)	12
Gambar 2. 2 Halaman Utama <i>Website</i> POSKetanmu	13
Gambar 2. 3 Diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA)[29].....	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 2 Persentase Usia.....	55
Gambar 4. 3 Persentase Pendidikan Terakhir.....	56
Gambar 4. 4 Persentase Pekerjaan	57
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius.....	100

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Skala Likert	33
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian Kinerja.....	33
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Kepentingan	37
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use pada Importance	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Trust pada Importance	42
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Reliability pada Importance.....	42
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Functionality of the Interaction Environment pada Importance	43
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Content and appearance of information pada Importance.....	43
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Citizen Support pada Importance	43
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use pada Performance	44
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Trust pada Performance	44
Tabel 3. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability pada Performance	44
Tabel 3. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Functionality of the Interaction Environment pada Performance	45
Tabel 3. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Content and appearance of information pada Performance	45
Tabel 3. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Citizen Support pada Performance	46
Tabel 3. 16 Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Ease of Use	58
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Ease Of Use	59
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Trust.....	60
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Trust	61
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Reliability	63
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Reliability	64
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Functionality of the Interaction Environment	65

Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Functionality of the Interaction Environment	66
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Content and Appearance of information .	67
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Content and Appearance of Information	69
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Citizen Support	70
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Citizen Support.....	71
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Ease of Use	72
Tabel 4. 14 Frekuensi Jawaban Variabel Ease Of Use.....	74
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel Trust	75
Tabel 4. 16 Frekuensi Jawaban Variabel Trust	76
Tabel 4. 17 Frekuensi Jawaban Variabel Reliability.....	77
Tabel 4. 18 Frekuensi Jawaban Variabel Reliability.....	79
Tabel 4. 19 Frekuensi Jawaban Variabel Functionality of the Interaction Environment	80
Tabel 4. 20 Frekuensi Jawaban Variabel Functionality of the Interaction Environment	81
Tabel 4. 21 Frekuensi Jawaban Variabel Content and Appearance of information	83
Tabel 4. 22 Hasil Statistik Jawaban Variabel Content and Appearance of Information	84
Tabel 4. 23 Frekuensi Jawaban Variabel Citizen Support	85
Tabel 4. 24 Hasil Statistik Jawaban Variabel Citizen Support.....	86
Tabel 4. 25 Perhitungan Skor Kinerja	87
Tabel 4. 26 Perhitungan Skor Kepentingan	89
Tabel 4. 27 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	91
Tabel 4. 28 Hasil Gap Analysis	96
Tabel 4. 29 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengajuan Surat Izin Penelitian	115
Lampiran 2. Email Permohonan Izin Penelitian kepada DispendukCapil Kab. Mojokerto.....	116
Lampiran 3. Ringkasan Hasil Wawancara Pengguna <i>Website</i> POSKetanmu	117
Lampiran 4. Screenshot Kuisioner	122
Lampiran 5. Uji Validitas pada Importance	127
Lampiran 6. Uji Reliabilitas pada Importance	130
Lampiran 7. Uji Validitas Performance.....	131
Lampiran 8. Uji Reliabilitas pada Performace	134
Lampiran 9. Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan	135

Halaman ini sengaja dikosongkan