



SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA
PLATFORM SIAP KERJA BPVP SIDOARJO
MENGUNAKAN MODEL E-GOVERNMENT
QUALITY**

PUTRI LESTARI
NPM 19082010010

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PLATFORM SIAP KERJA BPVP SIDOARJO MENGGUNAKAN MODEL E-GOVERNMENT QUALITY

Oleh :
PUTRI LESTARI
NPM. 19082010010

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur pada Tanggal 26 Juni 2026

Menyetujui,

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


..... (Pembimbing I)

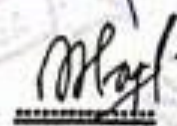
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212011


..... (Ketua Penguji)

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198705192018031001


..... (Penguji I)

Muhammad Septama Prasetya, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199309282025061002


..... (Penguji II)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ar. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 19940 3 2001

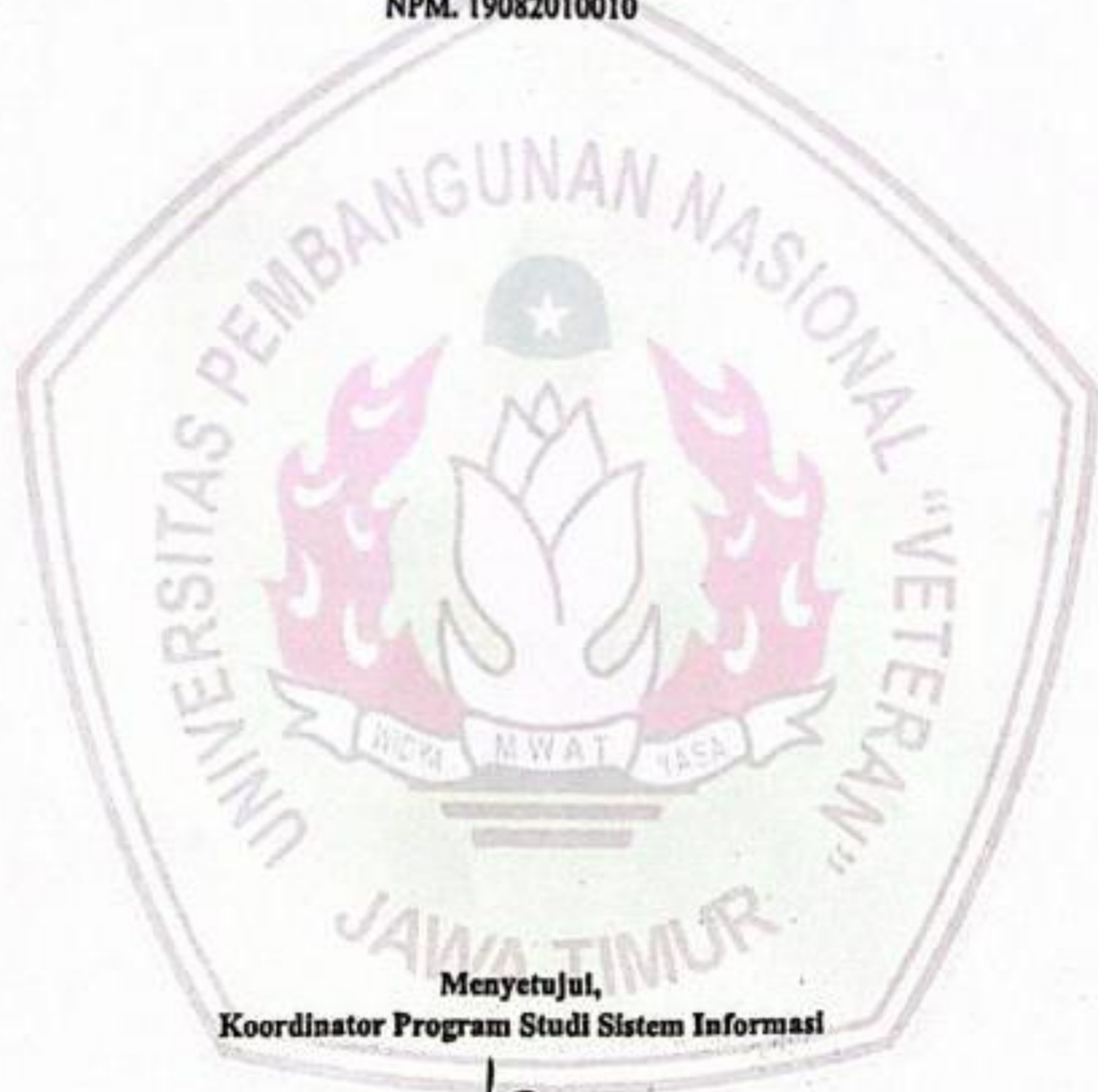
LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PLATFORM
SIAP KERJA BPVP SIDOARJO MENGGUNAKAN MODEL
E-GOVERNMENT QUALITY**

Oleh :

PUTRI LESTARI

NPM. 19082010010



**Menyetujui,
Koordinator Program Studi Sistem Informasi**


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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Lestari

NPM : 19082010010

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya 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 pihak 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 di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan secara jujur, tanpa ada tekanan dan pengaruh dari pihak manapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 23 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Putri Lestari

NPM. 19082010010

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Putri Lestari / 19082010010

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pada *Platform* Siap
Kerja BPVP Sidoarjo Menggunakan Model *E - Government Quality*

Dosen Pembimbing : Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

Pemerintah Indonesia secara konsisten mengusung transformasi layanan digital ketenagakerjaan yang efektif, transparan, serta ramah pengguna. Platform SIAPkerja milik Kementerian Ketenagakerjaan RI hadir sebagai salah satu bentuk inovasi tersebut. Kendati demikian, pengguna masih menemui sejumlah kendala, seperti alur pelayanan yang membingungkan, lambatnya pengiriman kode OTP, hingga kegagalan pembuatan akun. Permasalahan ini menuntut adanya evaluasi empiris terhadap mutu layanan SIAPkerja. Oleh sebab itu, riset ini bermaksud mengukur dampak variabel *Reliability*, *Efficiency*, *Trust*, dan *Citizen Support* terhadap kualitas layanan SIAPkerja di BPVP Sidoarjo memakai kerangka *E-Government Quality* (E-GovQual). Riset ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif. Peneliti mengumpulkan data dari 390 pengguna aktif via kuesioner skala Likert, kemudian menganalisisnya memakai *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) pada perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil analisis membuktikan *Trust* sebagai elemen paling krusial dengan koefisien jalur 0,346, disusul *Reliability* (0,296) dan *Efficiency* (0,293). Sebaliknya, *Citizen Support* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Model ini mencatatkan nilai *R-Square* sebesar 0,906 yang masuk dalam kategori sangat kuat (substansial). Temuan tersebut menegaskan bahwa pembenahan layanan SIAPkerja wajib berfokus pada penguatan proteksi data serta keandalan sistem, alih-alih sekadar menambah fitur bantuan bagi pengguna.

Kata Kunci: *E-Government Quality*, Kualitas Layanan, PLS-SEM, SIAPkerja, Kepercayaan pengguna

ABSTRACT

Student Name / NPM : Putri Lestari/19082010010
Thesis Title : *Analysis of Service Quality on the SIAPkerja Platform BPVP Sidoarjo Using the E-Government Quality Model*
Advisor : Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

The Indonesian government continues to promote an effective, transparent, and easily accessible digital transformation of employment services. One such innovation is the SIAPkerja digital platform managed by the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia. Nevertheless, users still face several obstacles, such as confusing service procedures, delayed OTP verification, and account registration failures, making an empirical evaluation of SIAPkerja's service quality necessary. Therefore, this study aims to analyze the influence of Reliability, Efficiency, Trust, and Citizen Support on the service quality of the SIAPkerja platform at BPVP Sidoarjo using the E-Government Quality (E-GovQual) model. This study adopts a quantitative approach. Data was collected from 390 active users via a Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The test results show that Trust is the most dominant factor with a path coefficient of 0.346, followed by Reliability at 0.296 and Efficiency at 0.293, whereas Citizen Support proved to have no significant effect. The research model achieved an R-Square value of 0.906, which is categorized as substantial. These findings suggest that efforts to enhance SIAPkerja's service quality should prioritize strengthening data security and system reliability rather than simply adding user support features.

Keywords: *E-Government Quality, Service Quality, PLS-SEM, SIAPkerja, User Trust*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, kesehatan, dan limpahan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Pada Platform Siap Kerja BPVP Sidoarjo Menggunakan Model *E-Government Quality***”. Penyusunan skripsi dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. (alm) Ayah dan ibu, selaku orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang dan pengorbanan tanpa henti. Kepercayaan dan perhatian dari pemberian menjadi sumber semangat dan motivasi utama bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing utama sekaligus dosen wali yang telah memberikan bimbingan akademis, perhatian, serta dukungan selama masa studi hingga penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur, yang telah membantu kelancaran proses akademik perkuliahan penulis.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Nabilah, Dewi, dan Hana sahabat penulis yang senantiasa hadir memberikan semangat, dukungan, doa, dan bantuan tiada henti sejak sebelum memasuki dunia perkuliahan hingga tahap akhir ini.
6. Indah, Rhifky, Elsa, Anti, Tiara, yang selalu hadir menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, semangat, dukungan, motivasi, serta kebersamaan yang diberikan, saling menguatkan di tengah rasa lelah, hingga membantu penulis menghadapi berbagai tantangan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Farhan dan Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) Sidoarjo yang telah bersedia menerima, membantu dan mendukung dalam proses penelitian.
8. Kepada responden yang terhormat, terima kasih atas partisipasinya telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
9. Diri penulis sendiri, yang telah menghadapi berbagai proses, tekanan, serta tantangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap berusaha meskipun sering merasa lelah, ragu, dan takut. Seluruh proses yang telah dilewati menjadi bukti bahwa penulis mampu sampai pada tahap ini dengan kerja keras, doa, dan keyakinan untuk terus menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum mencapai tingkat kesempurnaan yang diharapkan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta memberikan kontribusi positif dalam bidang ilmu penulis tekuni.

Surabaya, 12 Juli 2026

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.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Relevansi SI.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 <i>E-Government</i>	7
2.2 <i>Service Quality</i>	7

2.3	Aplikasi SIAPKERJA	8
2.3.1	Visi dan Misi.....	14
2.3.2	Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi	14
2.4	Model <i>E-Government Quality</i>	16
2.5	Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III.....		49
METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1	Alur Penelitian.....	49
3.2	Studi Observasi.....	49
3.3	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	50
3.4	Studi Literatur.....	50
3.5	Model Konseptual	50
3.6	Penentuan Hipotesis Penelitian	51
3.6.1	<i>Reliability</i> terhadap <i>E-Government Service Quality</i>	52
3.6.2	<i>Efficiency</i> terhadap <i>E-Government Service Quality</i>	52
3.6.3	<i>Trust</i> terhadap <i>E-Government Service Quality</i>	53
3.6.4	<i>Citizen Support</i> terhadap <i>E Government Service Quality</i>	53
3.7	Penentuan Populasi dan Sampel.....	54
3.7.1	Teknik Pengumpulan Data	54
3.7.2	Populasi.....	54
3.7.3	Sampel.....	55
3.7.4	Teknik Sampling	56

3.7.5	Skala Likert	56
3.8	Penyusunan Instrumen	57
3.9	Penyebaran Kuisisioner.....	60
3.10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	60
3.10.1	Uji Validitas	61
3.10.2	Uji Reliabilitas.....	63
3.11	Pengolahan dan Analisis Data.....	64
3.11.1	Analisis statistik Deskriptif	64
3.11.2	Analisis Statistik Inferensial.....	65
3.12.	Penarikan Kesimpulan dan Saran	67
BAB IV		69
HASIL DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Data Cleaning	69
4.1.1	Pengecekan Duplikasi Data.....	69
4.1.2	Pengecekan Kesesuaian Sampel	70
4.1.3	Pengecekan Jawaban Berpola	70
4.1.4	Pengecekan Pola Jawaban Tidak Konsisten.....	71
4.2	Data Demografi Responden	72
4.2.1.	Jenis Kelamin	72
4.2.2	Usia Responden.....	73
4.2.3	Jenis Pekerjaan	74
4.2.4	Pendidikan Terakhir	75
4.2.5	Frekuensi Pengguna	76

4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	76
4.3.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Reliability</i>	77
4.3.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency</i>	79
4.3.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	82
4.3.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Citizen Support</i>	84
4.3.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>E-Government Service Quality</i>	87
4.4	Analisis Statistik Inferensial.....	89
4.4.1	<i>Outer Model</i>	89
4.4.2	<i>Inner Model</i>	95
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
4.5.1	Hubungan <i>Reliability</i> terhadap <i>E-Government Service Quality</i>	100
4.5.2	Hubungan <i>Efficiency</i> terhadap <i>E-Government Service Quality</i>	101
4.5.3	Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>E-Government Service Quality</i> ...	102
4.5.4	Hubungan <i>Citizen Support</i> terhadap <i>E-Government Service Quality</i>	103
BAB V		106
PENUTUP		107
5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN		117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Relevansi Sistem Informasi [10]	5
Gambar 2.1 Tampilan Halaman Layanan SiapKerja.....	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPVP Sidoarjo	15
Gambar 2.3 Model E-Government Quality [8]	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian	49
Gambar 3.2 Model Konseptual [30].....	50
Gambar 4.1 Demografi Jenis Responden	72
Gambar 4.2 Demografi Usia Responden.....	73
Gambar 4.3 Demografi Jenis Pekerjaan	74
Gambar 4.4 Demografi Pendidikan Terakhir	75
Gambar 4.5 Demografi Frekuensi Pengguna	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	51
Tabel 3.2 Skala Likert	56
Tabel 3.3 Instrumen Kuisisioner Penelitian	57
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	61
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency.....	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust</i>	62
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Citizen Support	63
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel E-Govqual Service Quality.....	63
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha.....	64
Tabel 3.10 Evaluasi Outer Model.....	65
Tabel 3.11 Evaluasi Inner Model	66
Tabel 4.1 Tahapan Data Cleaning	72
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Variabel Reliability	77
Tabel 4.3 Hasil Statistik Jawaban Reliability	77
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Efficiency</i>	79
Tabel 4.5 Hasil Statistik Jawaban Efficiency	79
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	82
Tabel 4.7 Hasil Statistik Jawaban <i>Trust</i>	82
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Citizen Support	84
Tabel 4.9 Hasil Statistik Jawaban Citizen Support	85
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel E-Govqual Service Quality	87
Tabel 4.11 Hasil Statistik Jawaban Variabel E-Govqual Service Quality	87
Tabel 4.12 Nilai Loading Factor	90
Tabel 4.13 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	92
Tabel 4.14 Nilai Cross Loading.....	92
Tabel 4.15 Fornell-Larcker criterion	94
Tabel 4.16 Nilai Cronbach's Alpha dan composite Reliability.....	95
Tabel 4.17 Hasil Nilai <i>R Square</i>	96
Tabel 4.18 Hasil Nilai <i>F Square</i>	97

Tabel 4.19 Hasil Nilai Q-Square	98
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Izin Penelitian	117
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Perusahaan	118
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara Petugas BPVP Sidoarjo	119
Lampiran 4. Gambar Bootstrapping	119
Lampiran 5. Formulir Kuisisioner.....	120
Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuisisioner	127
Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuisisioner	127
Lampiran 8. Outer Loadings.....	128
Lampiran 9. Construct Reliability, Validity, AVE.....	128
Lampiran 10. Fornell-Larcker Criterion.....	129
Lampiran 11. Cross Loadings.....	129
Lampiran 12. R-Square	130
Lampiran 13. F-Square.....	130
Lampiran 14. Q-Square	130
Lampiran 15. Path Coefficients Pengujian Bootstrapping	130