

**ANALISIS KUALITAS SITUS WEB INFORMASI PEMERINTAHAN
DESA KALIJATI TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL**

(Studi Kasus: Pelayanan Terpadu Informasi Desa Kalijati Timur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh

Ekmal Ghifari

1806881

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI
INFORMASI**

KAMPUS UPI DI PURWAKARTA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

PURWAKARTA

2023

Analisis Kualitas Situs Web Pemerintahan Desa Kalijati Timur Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual

Oleh
Ekmal Ghifari

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Prodi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi

© Ekmal Ghifari 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Februari 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

EKMAL GHIFARI

Analisis Situs Web Informasi Pemerintahan Desa Kalijati Timur Terhadap
Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual

Disetujui dan Disahkan Oleh:
Pembimbing I



Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom.
NIPT. 920171219890308201

Pembimbing II



Rizki Hikmawan, S.Pd., M.Pd.
NIPT. 920171219880731101

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi
UPI Kampus Purwakarta



Ir. Nuur Wachid Abdul Majid, S.Pd., M.Pd.
NIPT. 920171219910625101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya, Ekmal Ghifari, NIM 1806881, mahasiswa Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi, Kampus Upi Di Purwakarta, Universitas Pendidikan Indonesia, dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan atau rujukan yang telah saya sebutkan dengan jelas dan lengkap dalam daftar pustaka.
2. Saya telah mengikuti semua prosedur penelitian yang berlaku dan mematuhi etika penelitian yang berlaku di bidang ilmu yang saya pelajari.
3. Semua data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah asli dan tidak dipalsukan.
4. Saya tidak menggandakan atau menyalin skripsi orang lain, dan saya tidak memberikan skripsi ini kepada pihak lain untuk tujuan penyalinan atau penggandaan.
5. Saya menyadari bahwa jika terbukti melanggar etika akademik atau melakukan plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Saya memberikan izin kepada Universitas Pendidikan Indonesia untuk menyimpan dan mengakses salinan elektronik skripsi ini melalui perpustakaan universitas untuk tujuan referensi dan penelitian oleh pihak lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Subang, September 2023

Ekmal Ghifari

NIM: 1806881

Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi
Universitas Pendidikan Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas segala rahmat dan izin Allah SWT karena-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian tentang Analisis Situs Web Informasi Pemerintahan Desa Kalijati Timur Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual yang disusun untuk salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta.

Shalawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada Habibana Wanabiyana Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan kepada umat-Nya yang mengikuti ajarannya hingga akhir nanti.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis. Namun berkat bantuan, bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Segala kebenaran hanya milik Allah SWT. dan seluruh kekurangan milik saya semata. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dapat dikembangkan kembali untuk kepentingan pendidikan Indonesia kedepannya. *Aamiin Yaa Rabbal 'Aalamiin.*

Subang, September 2023

Ekmal Ghifari

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak pihak yang terlibat dan membantu. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu wata'ala dengan segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan, ketabahan, kesabaran, serta kesehatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Turmudi, M.Ed., M.Sc., Ph.D selaku Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta.
3. Dr. Idat Muqodas, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta.
4. Nuur Wachid Abdul Majid, S.Pd., M.Pd selaku ketua program studi Pendidikan Sistem dan Teknologi
5. Rizki Hikmawan, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing akademik, Informasi sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu kepada saya, untuk membantu membimbing penulis dan memberikan pengarahan serta masukan dalam mengerjakan laporan tugas akhir skripsi ini.
6. Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan memberikan pengarahan serta masukan dalam mengerjakan laporan tugas akhir skripsi ini.
7. Segenap Bapak, Ibu Dosen dan Staf Karyawan UPI Kampus Purwakarta, yang telah banyak membantu dalam proses perkuliahan maupun kelancaran proses penyusunan skripsi.
8. Terimakasih kepada Ibu dan Ayah saya yang banyak memberikan dukungan baik secara moril, materiil, spiritual kepada penulis selama kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Ahadiyat Amaludin selaku Kepala Desa Kalijati Timur. Yang telah menerima saya untuk Penelitian dan mempercayai saya di Pemerintah Desa Kalijati Timur.

10. Terimakasih kepada Herlan, Ilham, Nur Fauzi, Bagus dan Dzikri yang telah bersedia membantu penulis, meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan beliau dan membantu penulis dalam menyebarkan angket. Tanpa bantuan beliau makanya skripsi ini tidak akan selesai tepat pada waktunya.

Segala kebaikan dan pertolongan kalian semua akan mendapat berkah dari Allah Subhanahu Wata'ala. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih ada banyak kesalahan yang dibuat oleh peneliti, Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik demi kesempurnaan dalam penulisan berikutnya. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan situs web informasi pemerintahan Desa Kalijati Timur.

Semoga dengan analisis kualitas menggunakan model E-GOVQUAL, pelayanan terpadu informasi Desa Kalijati Timur dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pengguna. Semoga penelitian ini menjadi langkah awal untuk perbaikan dan inovasi dalam pengembangan layanan pemerintahan elektronik di tingkat desa. Semoga Desa Kalijati Timur dan pemerintahan daerah lainnya dapat mengambil manfaat dari temuan-temuan ini.

Terima kasih sekali lagi kepada semua yang telah mendukung, semoga kebaikan dan kesuksesan selalu menyertai kita semua.

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS SITUS WEB INFORMASI PEMERINTAHAN
DESA KALIJATI TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL

(Studi Kasus: Pelayanan Terpadu Informasi Desa Kalijati Timur)

Oleh :

Ekmal Ghifari 1806881

(Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi)

Pemerintahan Desa Kalijati Timur belum mengevaluasi kualitas layanan situs web pemerintah, sebuah aplikasi e-government. Evaluasi berkala diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Masalah terkait termasuk struktur dan tampilan yang membingungkan, keraguan pengguna, aksesibilitas yang dianggap kurang, dan kesulitan berkomunikasi melalui situs web. Penelitian ini bertujuan menilai situs web Pemerintahan Desa Kalijati Timur dengan 210 responden. Metode e-govqual digunakan dengan IBM SPSS dan SmartPLS untuk analisis. Hasil menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap layanan e-government, namun perlu peningkatan kinerja. Dimensi e-government secara signifikan memengaruhi kualitas layanan, dengan fokus perbaikan pada Peta situs terorganisir (EF3), Informasi terbaru (EF6), dan Keamanan data pribadi (TRS3). Hasil penelitian dapat berguna bagi instansi terkait dan penelitian berikutnya.

Kata kunci: Kualitas Layanan, e-Government, e-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT
QUALITY ANALYSIS OF GOVERNMENT INFORMATION WEBSITE
KALIJATI TIMUR VILLAGE ON USER SATISFACTION USING THE E-
GOVQUAL MODEL

(Case Study: Integrated Information Services of Kalijati Timur Village)

By:

Ekmal Ghifari 1806881

(Information Systems and Technology Education)

Kalijati Timur Village Government has not evaluated the service quality of the government website, an e-government application. Periodic evaluations are needed to improve service quality. Related issues include confusing structure and appearance, user hesitation, perceived lack of accessibility, and difficulty communicating through the website. This study aims to assess the website of Kalijati Timur Village Government with 210 respondents. The e-govqual method was used with IBM SPSS and SmartPLS for analysis. Results show community satisfaction with e-government services, but need to improve performance. The e-government dimensions significantly affect service quality, with the focus of improvement on Organized site map (EF3), Latest information (EF6), and Security of personal data (TRS3). The research results can be useful for related agencies and future research.

Keywords: Service Quality, e-Government, e-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA).

DAFTAR ISI

SKRIPSI	1
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Model Penelitian	9
1.7 Pertanyaan Penelitian	12
1.8 Metodologi Penelitian	13
1.9 Manfaat Penelitian	14
1.10 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Analisis	16
2.2 Kualitas Layanan	16
2.3 Pelayanan Publik	17
2.4 Situs web	18
2.5 Electronic Government (e-Government)	20
2.5.1 Definisi e-Government	20
2.5.2 Panduan Situs web e-Goverment menurut Kominfo	20
2.5.3 Tujuan e-Government	22
2.5.4 Manfaat e-Government	24

2.5.5	Jenis Pelayanan dan Tipe Relasi e-Government	27
2.6	Analisis Faktor	29
2.6.1	Exploratory Factor Analysis	29
2.6.2	Confirmatory Factor Analysis	30
2.7	Teknik Pengumpulan Data	33
2.8	Pengelompokan Data	34
2.9	Statistik Deskriptif	35
2.10	Metode Kuantitatif	35
2.11	Populasi dan Teknik Sampling	35
2.12	Metode Perhitungan Sampel	40
2.13	Structure Equation Model (SEM)	42
2.13.1	Fungsi SEM	47
2.14	Partial Least Square (PLS)	48
2.15	SmartPLS	48
2.15.1	Evaluasi Pengukuran Model (Outer Model)	49
2.15.2	Evaluasi Struktural Model (Inner Model)	50
2.16	Konstruk Refleksif dan Formatif	52
2.16.1	Konstruk dengan Indikator Refleksif	52
2.16.2	Konstruk dengan Indikator Formatif	53
2.16.3	Pedoman Menentukan Arah Indikator Konstruk	54
2.17	Konstruk Unidimensional dan Multidimensional	57
2.17.1	Konstruk Unidimensional	57
2.17.2	Konstruk Multidimensional	58
2.18	Second order confirmatory factor analysis	62
2.19	<i>Statistikal Product and Service Solution (SPSS)</i>	64
2.20	Skala <i>Likert</i>	72
2.21	Metode Perhitungan	74
2.21.1	Uji Validitas	74
2.21.2	Uji Reliabilitas	77
2.21.3	Uji Hipotesi	78
2.21.4	Uji <i>Paired Sampel T-test</i>	78
2.22	Teknik Pengolahan Data	78
2.22.1	Analisis Kesesuaian	78

2.22.2	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	79
2.23	Metode Penilaian <i>E-Government</i>	80
2.24	Pengembangan Model Penelitian.....	84
2.25	Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	86
2.26	Penelitian Sejenis	91
BAB III		113
METODOLOGI PENELITIAN		113
3.1	Pendekatan dan Strategis Penelitian	113
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	114
3.3	Prosedur Penelitian	114
3.4	Populasi dan Sampel Peneliti.....	116
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	117
3.6	Metode Analisis Data.....	119
3.7	Instrumen Penelitian.....	122
3.8	Pembuatan Kuisisioner	126
3.9	Hipotesis Penelitian.....	130
3.10	Analisis Data dan Interpretasi Hasil	130
BAB IV		132
HASIL ANALISIS		132
4.1	Gambaran Umum Instansi.....	132
4.1.1	Sejarah Desa Kalijati Timur	132
4.1.2	Visi	132
4.1.3	Misi	132
4.1.4	Tujuan	133
4.1.5	Struktur Organisasi.....	134
4.1.6	Tugas, Fungsi, dan Kewenangan	136
4.1.7	Situs Web Pemerintahan Desa Kalijati Timur	137
4.2	Hasil Analisis.....	139
4.2.1	Hasil Analisis Demografi.....	139
4.2.2	<i>Pilot Study</i>	143
4.2.3	Hasil Analisis Model Penelitian	144
4.1.1	Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas.....	158
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		164

5.1	Kesimpulan	164
5.2	Saran	164

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Keterangan Konstruk SmartPLS	43
Tabel 2. 2Metode Analisis Multivariat	45
Tabel 2. 3 Rule of tumb CB-SEM dan SEM-PLS.....	46
Tabel 2. 4 Jenis Software SEM.....	47
Tabel 2. 5 Kesalahan Pemilihan Indikator	54
Tabel 2. 6 Perbandingan Antara Indikator Refleksif dan Formatif	55
Tabel 3. 1 Urutan Pelaksanaan Penelitian.....	114
Tabel 3. 2 Data Kuesioner Terkumpul	118
Tabel 3. 3 Indikator dan Butir Pernyataan Pengujian.....	122
Tabel 3. 4 Penentuan Skala Kuesioner	126
Tabel 3. 5 kuesioner penelitian	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Penelitian.....	10
Gambar 2. 1 Kuadran pada Importance Performance Analysis	31
Gambar 2. 2 Teknik Sampling	37
Gambar 2. 3Klasifikasi Komponen ModelStruktural.....	43
Gambar 2. 4 Contoh Konstruk dengan Indikator Refleksif.....	53
Gambar 2. 5 Contoh Konstruk dengan Indikator Formatif.....	53
Gambar 2. 6 Konstruk Unidimensional.....	57
Gambar 2. 7 Model Struktural Konstruk Unidimensional Refleksif	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 8 Model Struktural Konstruk Unidimensional Formatif	58
Gambar 2. 9 Konstruk Multidimensional	59
Gambar 2. 10 Model Struktural dengan Lower Order Konstruk Refleksif dan Higher Order Konstruk Formatif	60
Gambar 2. 11 Model Struktural dengan Lower dan Higher Order Konstruk Formatif	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 12 Model Struktural Lower dan Higher Order Konstruk Refleksif	61
Gambar 2. 13 Model Struktural dengan Lower Order Konstruk Formatif dan Higher Order Konstruk Refleksif.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 14 Diagram Jalur First Order dan Second Order.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	77
Lampiran 2. Hasil Pretest	82
Lampiran 3. Hasil Uji - Uji	83
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 5. Hasil Kuesioner	87