

**EVALUASI KUALITAS E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN
METODE E-GOVQUAL, *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) DAN *HEURISTIC EVALUATION*
(Studi Kasus: *Website* Utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat, NTT)**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Komputer
Program Studi Ilmu Komputer



oleh
WILHELMUS SABATANI JANGKU
NIM 2029101010

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Wilhelmus Sabatani Jangku ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, Juni 2024

Pembimbing I

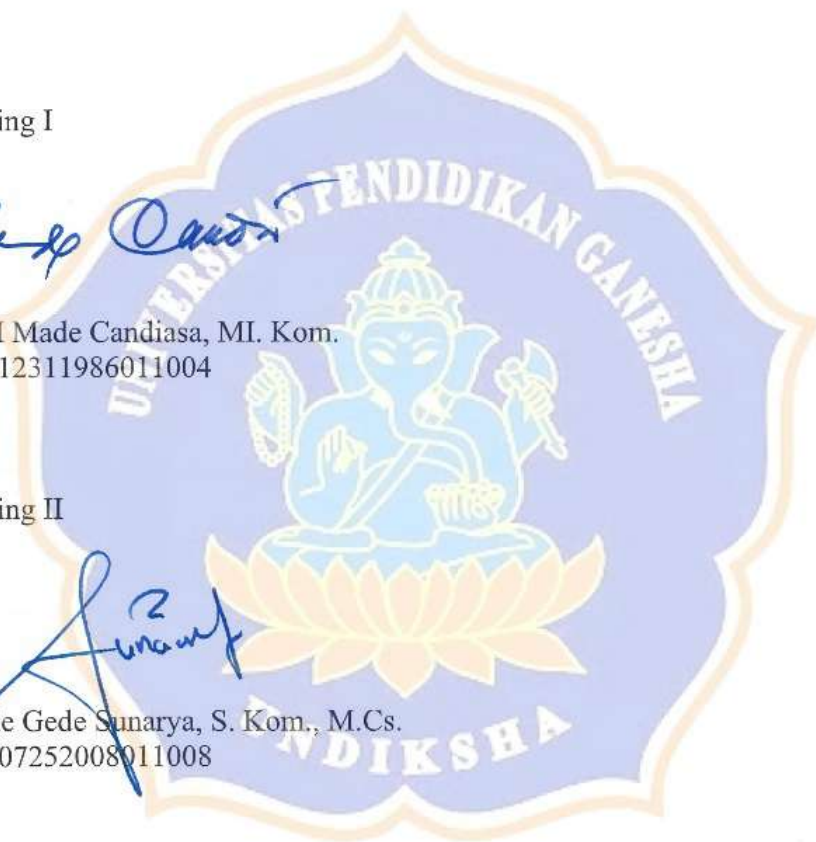


Prof. Dr. I Made Candiasa, MI. Kom.
NIP 196012311986011004

Pembimbing II



Dr. I Made Gede Sunarya, S. Kom., M.Cs.
NIP 198307252008011008




LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Wilhelmus Sabatani Jangu ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.


Disetujui pada tanggal: Juni 2024


oleh

Tim Penguji


....., Ketua (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.)
NIP 198307252008011008


....., Anggota (Prof. Dr. Sariyasa, M.Sc., Ph.D.)
NIP 196406151989021001


....., Anggota (Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si., M.Kom)
NIP 197703182008121004


....., Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, MI. Kom.)
NIP 196012311986011004


....., Anggota (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.)
NIP 198307252008011008

Mengetahui Direktur
Program Pascasarjana Undiksha,

Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd.
NIP 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, Juni 2024
Yang memberi pernyataan,



(Wilhelmus Sabatani Jangku)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Evaluasi Kualitas *E-Government* menggunakan metode *E-Govqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Heuristic Evaluation* (Studi Kasus: *Website* Utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat, NTT)”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak.

Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Bapak Prof. Dr. I Made Candiasa, MI. Kom., sebagai pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs., sebagai pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi dan masukan kepada penulis dalam penyempurnaan penyusunan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Sariyasa, M.Sc., Ph.D. dan Bapak Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si., M.Kom., sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
4. Kepala Dinas, Plt. Sekretaris, para Kabid/Kasubid/Kasubag dan seluruh Staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Manggarai Barat, yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktunya serta memberikan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan yang dibutuhkan penulis selama penyusunan tesis ini.
5. Masyarakat Kab. Manggarai Barat yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian.
6. Koordinator Program Studi Ilmu Komputer dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini.
7. Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini.
8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan seangkatan Program Studi Ilmu Komputer yang telah berkontribusi selama penulis menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
10. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan untuk kelancaran penyusunan tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat

akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, Juni 2024
Penulis



DAFTAR ISI

	<i>(halaman)</i>
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Penjelasan Istilah	10
1.8 Rencana Publikasi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 <i>Website</i> Utama Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat	12
2.1.2 Evaluasi	14
2.1.3 Pelayanan Publik	15
2.1.4 <i>Website</i>	16
2.1.5 <i>Electronic Government (E-Government)</i>	18
2.1.6 <i>E-GovQual</i>	21
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.1.8 <i>Heuristic Evaluation</i>	27
2.1.9 <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	29
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	29
2.2.1 Penelitian <i>E-Govqual</i>	30

2.2.2 Penelitian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	32
2.2.3 Penelitian <i>Heuristic Evaluation</i>	33
2.3 Kerangka Konsep	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.2.1 Populasi Penelitian	39
3.2.2 Sampel Penelitian.....	39
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	40
3.2.4 Proses Pengambilan Sampel Penelitian	41
3.3 Waktu Penelitian	42
3.4. Prosedur Penelitian.....	42
3.5 Variabel Penelitian	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Instrumen Penelitian.....	47
3.7.1 Penentuan Instrumen Penelitian.....	47
3.7.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	52
3.8 Analisis Data	62
3.8.1 Analisis <i>E-Govqual</i>	62
3.8.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	63
3.8.3 <i>Heuristic Evaluation</i>	65
3.9 Penarikan Kesimpulan dan Saran	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Hasil Analisis dan Pembahasan Berdasarkan Kriteria Responden.....	71
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan Metode <i>E-GovQual</i>	75
4.3 Hasil Analisis dan Pembahasan Metode <i>Importance Performance</i> <i>Analysis</i> (IPA)	78
4.3.1 Hasil Analisis Kesesuaian	78
4.3.2 Hasil Analisis Kuadran	81
4.4 Hasil dan Pembahasan Evaluasi Heuristik	86
4.4.1 Hasil penggolongan atribut <i>E-GovQual</i> pada <i>Heuristic Evaluation</i>	87
4.4.2 Hasil Penentuan <i>Expert Judgement</i>	89
4.4.3 Hasil Perhitungan <i>Severity Rating</i>	90
4.4.4 Rangkuman masalah <i>usability</i> yang perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan.....	94
4.5 Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	95

4.6 Implementasi Rekomendasi Perbaikan.....	97
BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Rangkuman.....	103
5.2 Simpulan.....	105
5.3 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	113
RIWAYAT HIDUP.....	139



DAFTAR TABEL

	<i>(halaman)</i>
Tabel 2.1 Variabel dan Atribut E-GovQual	22
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	44
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3.3 Indikator dan Butir Pernyataan Pengujian	49
Tabel 3.4 Nilai Koefisien Reliabilitas	54
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Penilaian Persepsi Pengguna	56
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Penilaian Harapan Pengguna	57
Tabel 3.7 Nilai Reliabilitas Penilaian Persepsi Pengguna Secara Keseluruhan....	58
Tabel 3.8 Nilai Reliabilitas Masing-masing Atribut Pertanyaan Penilaian Persepsi Pengguna	59
Tabel 3.9 Nilai Reliabilitas Penilaian Harapan Pengguna Secara Keseluruhan ...	60
Tabel 3.10 Nilai Reliabilitas Masing-masing Atribut Pertanyaan Penilaian Harapan Pengguna	61
Tabel 3.11 Prinsip Umum <i>Heuristic Evaluation</i>	66
Tabel 3.12 Kriteria dan Syarat Evaluator	67
Tabel 3.13 Nilai <i>Severity Rating</i>	68
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Akses <i>Website</i>	74
Tabel 4.5 Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan Tiap Dimensi	76
Tabel 4.6 Hasil Analisis Kesesuaian Tiap Dimensi	79
Tabel 4.7 Rata-rata Nilai Persepsi dan Harapan Responden	82
Tabel 4.8 Hasil Penggolongan Atribut E-GovQual kedalam Prinsip-prinsip <i>Heuristic</i>	87
Tabel 4.9 Data Evaluator	90
Tabel 4.10 Hasil Penilaian <i>Severy Ratings</i>	91
Tabel 4.11 Rangkuman Masalah <i>Usability</i> yang Perlu Mendapatkan Rekomendasi	94
Tabel 4.12 Solusi Rekomendasi Perbaikan	96

DAFTAR GAMBAR

(halaman)

Gambar 2.1 Halaman Beranda <i>Website</i> Utama Pemerintah Kab. Manggarai Barat	13
Gambar 2.2 Metode <i>E-GovQual</i>	21
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	25
Gambar 2.4 Kerangka Konsep	37
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Grafik Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	72
Gambar 4.2 Grafik Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	73
Gambar 4.3 Grafik Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
Gambar 4.4 Grafik Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Akses <i>Website</i>	75
Gambar 4.5 Hasil Diagram Kartesius	84
Gambar 4.6 Implementasi Rekomendasi Perbaikan Fitur Pencarian.....	98
Gambar 4.7 Implementasi Perbaikan <i>Link</i> yang tidak Berfungsi	99
Gambar 4.8 Header <i>Website</i> Transparan.....	99
Gambar 4.9 Implementasi Perbaikan Perubahan Warna Header <i>Website</i>	99
Gambar 4.10 Implementasi Penambahan Notif Pada Form Pesan	100
Gambar 4.11 Implementasi Perbaikan Menambahkan Halaman FAQ.....	101
Gambar 4.12 Implementasi Perbaikan Menambah Halaman Panduan Pengisian Formulir	102
Gambar 4.13 Implementasi Perbaikan Penambahan Menu dan Halaman Panduan Pengguna <i>Website</i>	102

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>(halaman)</i>
Lampiran 1. Hasil Wawancara	113
Lampiran 2. Kelengkapan Ijin Penelitian	114
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara dan Observasi Penelitian	117
Lampiran 4. Form Kuesioner yang Dapat discan oleh Responden	118
Lampiran 5. Dokumentasi Pengisian Form Kuesioner	119
Lampiran 6. Dokumentasi Hasil Pengisian Kuesioen Responden	120
Lampiran 7. Kuesioner <i>Google Form</i>	120
Lampiran 8. Rekap Data Pengisian Kuesioner Penilaian Persepsi Pengguna	126
Lampiran 9. Rekap Data Pengisian Kuesioner Penilaian Harapan Pengguna	129
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Terhadap Penilaian Persepsi Pengguna	132
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Terhadap Penilaian Harapan Pengguna	133
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Persepsi Pengguna	134
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Harapan Pengguna	135
Lampiran 14. Hasil Penilaian Evaluator	136
Lampiran 15. Daftar Hadir <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	137
Lampiran 16. Dokumentasi Kegiatan FGD	138

