

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM
AKU ONLINE-NG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BULELENG MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA**



**Oleh
I Made Agus Jana Januraga
NIM 2015091077**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUSAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2025**



MOTTO

"Jalani Nikmati Syukuri"

I Made Agus Jana Januraga



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM
AKU *ONLINE-NG* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Sistem Informasi

Oleh

I Made Agus Jana Januraga

NIM 2015091077

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA SISTEM INFORMASI**

Menyetujui

PEMBIMBING I



I Gusti Larang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP.1989082720190310008

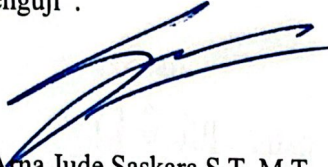
PEMBIMBING II



Ir. I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198608122019031005

Skripsi oleh I Made Agus Jana Januraga
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Juni 2025

Dewan Penguji .



Ir. Gede Anna Jude Saskara, S.T., M.T.

(Ketua)

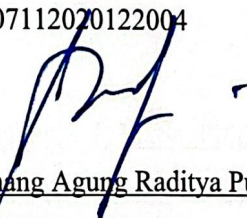
NIP. 199105152020121003



Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.

(Anggota)

NIP. 198907112020122004



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T

(Anggota)

NIP. 198908272019031008



Ir. I Made Edy Listartha S.Kom., M.Kom.

(Anggota)

NIP. 198608122019031005

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana sistem informasi

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 17 JUL 2025



Mengetahui

Ketua Ujian

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M., Sc., Ph.D.

NIP.19821111200821001

Sekretaris Ujian

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S., Pd., M.Eng.

NIP.199005152019031008

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dante, S.T., M.T.

NIP.197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM AKU *ONLINE-NG* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA" beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



I Made Agus Jana Januraga

NIM 2015091077

KATA PEMBAHASAN

“Om Swastiastu”

**“Om Deva Suksma Parama Achintya ya namah swaha Sarwa karya
prasadhantam”**

“Om Santih, Santih, Santih Om”

Ya Tuhan dalam wujud Parama Acintya yang maha gaib dan maha karya,
hanya atas anugrahMu-lah maka pekerjaan ini berhasil dengan baik.
Semoga damai, damai di hati, damai di dunia, damai selamanya, Dengan
mengucapkan puji syukur atas berkat rahmat-Nya, penelitian skripsi
ini saya dedikasikan kepada:

ORANG TUA TERCINTA

(I Made Surya Darma & Ni Nyoman widiariani)

Yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, membimbing,
dan mendukung penulis dengan penuh moral maupun material. Terima
kasih atas semangat, motivasi, dukungan, dan doa yang telah diberikan
dalam setiap langkah yang penulis ambil. Terima kasih sudah menjadi api
penyemangat penulis dalam menyelesaikan studi S1 ini.

SAUDARA DAN KELUARGA TERSAYANG

**(I Putu Gede Ari Surya Pratama, I komang Agus Artha Wibawa ,
kadek krisna Dermawan, Putu Agustina Widya, Made Adhi Satria
Nugraha, hagi semara Putra, Yoga Satria Ariarta, Karitha Nia,Arya
Suta)** Yang selalu mendukung, menghibur, dan menyemangati penulis
dalam menyelesaikan studi S1.

REKAN-REKAN SEPERJUANGAN

**(Nyoman Prananta, Bayu Mawardi, Panji Prayoga, Agus Darma,
Nanda wriratama, Yoga Sastrawan, Angga Septiawan,Prema
Satya,Baruna Maheswara,Rey Making).** yang selalu menjadi teman
seperjuangan, menemani serta membantu penulis, menjadi tempat
berkeluh kesah selama penulis menempuh pendidikan sarjana.

PRAKATA

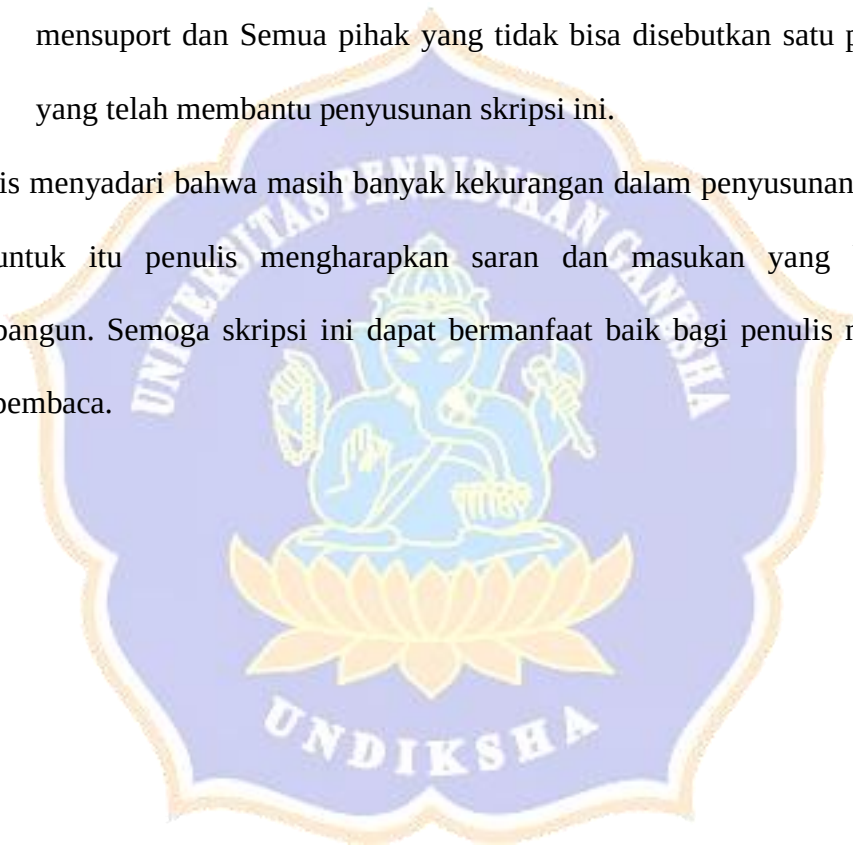
Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Ipa*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan, baik secara moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ir.I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom. selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
5. Terimakasih kepada kedua orang tua saya I Made Surya Darma dan Ni

Nyoman Widiariani yang selalu memberikan saya semangat, kekuatan, doa, dan motivasi untuk kuat dan juga kakak dan adik saya serta keluarga besar di Singaraja sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-teman di gang Strobery yang selalu membantu dan memberikan arahan, masukan agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan karna sudah mensupport dan Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN JUDUL	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	vii
PERNYATAAN	viii
KATA PEMBAHASAN	ix
PRAKATA	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Yang Relevan.....	8
2.2 Landasan Teori.....	32
2.2.1 Evaluasi.....	32
2.2.2 Kualitas Layanan.....	33
2.2.3 Kepuasan Pengguna	34
2.2.4 <i>Aku Online</i> -Ng.....	35
2.2.5 Metode Servqual	44
2.2.6 Metode IPA.....	47

2.3 Rekomendasi.....	49
2.3.1 Penentuan rekomendasi.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Tahapan Penelitian.....	52
3.3 Hipotesis Penelitian	53
3.4 Populasi Dan Sampel.....	54
3.5 Merancang Instrumen Penelitian	56
3.6 Pengumpulan Data.....	56
3.6.1 Jenis Dan Sumber Data	56
3.6.2 .Metode Pengumpulan data.....	57
3.7 Pengolahan Data	59
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	59
3.7.2 Analisis Stastik Deskriptif.....	60
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
3.7.4 Uji Hipotesis.....	65
3.9 Tools Penelitian	68
3.9 Interpretasi Hasil.....	68
3.10 Tahap Rekomendasi.....	69
3.11 Rencana Publikasi.....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Hasil Penelitian.....	70
4.1.1. Karakteristik Responden.....	70
4.1.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	70
4.1.2.1. Hasil Uji Ahli (Uji Gregory).....	70
4.1.2.2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	71
4.1.3. Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode Serqual	74
4.1.3.1. Hasil Analisis GAP	75
4.1.3.2 Rangking Hasil GAP	78
4.1.3.3 Tingkat Kesenjangan (GAP) Kualitas Layanan.....	80
4.1.3.4 Analisis Kualitas Layanan Tiap Dimensi	82
4.1.3.5 Analisis Tingkat Kesesuaian Layanan Aku Online-Ng.....	83
4.1.3.6 Diagaram Kartesius IPA Model.....	84
4.1.4. Analisis IPA.....	86

4.1.5 Deskripsi Data.....	87
4.1.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	87
4.1.7 Hasil Uji Linier Berganda.....	90
4.1.8 Hasil Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	91
4.1.9 Hasil Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	92
4.1.10 Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²)	94
4.2 Pembahasan	94
4.2.1 Deskripsi Hasil Analisis SERVQUAL dan IPA	95
4.2.2 Hasil Analisis Pengaruh SERVQUAL terhadap kepuasan pengguna	98
4.2.3 Rekomendasi.....	100
BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	113



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. 2 Penentuan Rekomendasi.....	49
Tabel 3. 1 Skala Linkert	57
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	58
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabel	73
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode Serqual	74
Tabel 4. 4 Hasil Analisis GAP	75
Tabel 4. 5 Rentang Nilai Gap.....	76
Tabel 4. 6 Hasil Ranging Hasil GAP.....	78
Tabel 4. 7 Tingkat Kesenjangan (GAP) Kualitas Layanan	80
Tabel 4.8 Gap Kualitas Layanan Aku Online-NG	82
Tabel 4.9 Hasil Analisis Kualitas Layanan Tiap Dimensi	83
Tabel 4.10 Tingkat kesesuaian layanan Aku Online-NG.....	84
Tabel 4.11 Hasil Analisis IPA.....	86
Tabel 4.12 Deskripsi Statistik	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas	88
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	92
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	93
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	94
Tabel 4.17 Rekomendasi Penelitian.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Login	35
Gambar 2. 2 Menu Home	36
Gambar 2. 3 Menu Search.....	36
Gambar 2. 4 Pelayanan Dafduk.....	37
Gambar 2. 5 Pelayanan Capil	38
Gambar 2. 6 Pelayanan Surat	38
Gambar 2. 7 Histori	43
Gambar 2. 8 Chat.....	43
Gambar 2. 9 Profil	44
Gambar 2. 10 Konseptual GAP SERVQUAL.....	45
Gambar 2. 11 Diagram Kartisius Matriks IPA.....	48
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	52
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian	53
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA Model.....	85
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	88
Gambar 4. 3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	89
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Gambar 4. 5 Hasil Uji Linier Berganda	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup.....	113
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian dari Kampus	114
Lampiran 3 Surat Penelitian dari Dinas	115
Lampiran 4 Observasi dan Wawancara.....	116
Lampiran 5 Wawancara dengan Pengelola Aku Online-NG	117
Lampiran 6 Observasi dan Wawancara.....	118
Lampiran 7 Wawancara dengan Petugas Layanan Sistem Aku Online-N.....	119
Lampiran 8 Dokumentasi Observasi dan Wawancara	120
Lampiran 9 Wawancara dengan Pengguna Aku Online-NG	121
Lampiran 10 Dokumentasi Observasi dan Wawancara	122
Lampiran 11 Wawancara dengan Pengguna Aku Online-NG	123
Lampiran 12 Uji Ahli Instrumen Penelitian.....	124
Lampiran 13 Bukti Kuisioner Offline	164
Lampiran 14 Bukti Dokumentasi Selama Penelitian.....	169
Lampiran 15 Data Responden.....	172
Lampiran 16 Hasil Dari Data Responden	175