

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BULELENG: STUDI KASUS SISTEM INFORMASI
AKU ONLINE NG
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUAL**



**OLEH
PUTU KHRISNA NEITYA ADHE PUTRA
NIM 1815091014**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG: STUDI
KASUS SISTEM INFORMASI AKU ONLINE NG
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUAL**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Sistem Informasi
Jurusan Teknik Informatika**

**Oleh
Putu Khrisna Neitya Adhe Putra**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP 198908272019031008

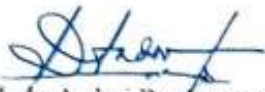
Pembimbing II,



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP 199105152020121003

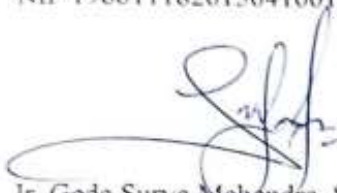
Skripsi oleh Putu Khrisna Neitya Adhe Putra ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal : Selasa 24 Juni 2025

Dewan Penguji,



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.,
NIP 198611182015041001

(Ketua)



Ir. Gede Surva Mahendra, S.Pd., M.Kom.
NIP 199003132022031009

(Anggota)



I Gusti Lanang Agung Raditva Putra, S.Pd., M.T.
NIP 198908272019031008

(Anggota)



Ir. Gede Arma Jude Saskara, S.T., M.T
NIP 199105152020121003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana komputer

Pada :

Hari : *Senin*
Tanggal : *28 JUL 2025*



Mengetahui

Ketua Ujian

A blue ink signature of Made Windu Antara Kesiman, written in a stylized, cursive manner.

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

Sekretaris Ujian

A blue ink signature of Ir. I Made Dendri Masyahid, written in a stylized, cursive manner.

Ir. I Made Dendri Masyahid, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



A blue ink signature of Kadek Rihendra Dantes, written in a stylized, cursive manner.

Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197012012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng: Studi Kasus Sistem Informasi Aku Online Ng Menggunakan Metode E-Govqual” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.

Singaraja, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Putu Khrisna Neitya Adhe Putra

NIM. 1815091014

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng: Studi Kasus Sistem Informasi Aku Online Ng Menggunakan Metode E-Govqual”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Komputer di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Prof.Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Teknik Infomatika Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 5) I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- 6) Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T selaku Pembimbing II yang dengan sabar dan kesungguhan hati dalam membimbing penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- 7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Sistem Informasi yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Sistem Informasi.
- 8) Kedua orang tua penulis Nyoman Putra Maha Dewa dan Kadek Sri Yuliana, beserta saudara penulis Made Jesika Amanda Deviana Putri dan Komang Fransiska Ketrin Apriliana serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 9) Diri sendiri yang senantiasa berjuang dan melewati tahap demi tahap serta terus berusaha hingga terselesaikannya skripsi ini.

- 10) Luh Gede Indah Suryani yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, motivasi, pengingat dan memenemani penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
- 11) Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan dan kekurangan dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk dijadikan sebagai pertimbangan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.



Singaraja, 20 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Aplikasi AKUOnline NG	8
2.2 Tinjauan Pustaka.....	9
2.3 Landasan Teori	25
2.3.1 E-Government.....	25
2.3.2 Kualitas Layanan	28
2.3.3 Framework E-Govqual	28
2.3.4 Hipotesis Penelitian	32
2.3.5 Skala Likerts	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Tahapan Penelitian.....	36
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	36
3.1.2 Penentuan Target Responden.....	37
3.1.3 Pengolahan Data	40
3.2 Instrumen Penelitian	44
3.3 Tempat dan Waktu.....	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil.....	46
4.1.2 Uji Ahli	47
4.1.3 Deskripsi Data Responden.....	54
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Setiap Instrumen.....	55
4.1.5 Uji Reliabilitas	58
4.1.6 Uji T atau Parsial	59

4.1.7 Uji F atau Simultan.....	62
4.1.8 Uji R^2 atau Koefisien determinasi.....	62
4.2 Pembahasan	63
4.2.1 Uji Ahli	63
4.2.2 Uji Validitas Instrumen.....	64
4.2.3 Uji Reliabilitas	66
4.2.4 Uji Test	68
4.2.5 Uji F atau Simultan.....	70
4.2.6 Uji R^2 atau Koefisien determinasi.....	71
4.2.7 Rekomendasi.....	73
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

Table 2.2. Tinjauan Pustaka	9
Table 3.1.2. Daftar Pertanyaan Quesioner	39
Table 4.1.2.1 Formulir Uji Ahli	47
Table 4.1.2.2 Hasil Uji Ahli.....	52
Table 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	54
Table 4.1.4 Hasil Uji Validitas	56
Table 4.1.5 Hasil Uji Reabilitas	58
Table 4.1.6 Uji T atau Parsial	60
Table 4.1.7 Uji F atau Simultan	62
Table 4.1.8 Uji Koefisien Degterminasi	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.4 Hipotesis Penelitian.....	32
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Observasi Awal.....	81
Lampiran 2. Bukti Komentar Aku Online NG.....	83
Lampiran 3. Kuesioner penelitianl.....	84
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen	90
Lampiran 5. Dokumentasi.....	95

