

**EVALUASI LAYANAN *E-GOVERNMENT*
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0*, *E-GOVQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

TESIS

Oleh

I KETUT AGUS INDRA DIATMIKA

NIM 2129101011



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

2025



**EVALUASI LAYANAN *E-GOVERNMENT*
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0*, *E-GOVQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

TESIS

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komputer
Program Studi Ilmu Komputer**

**Oleh
I KETUT AGUS INDRA DIATMIKA
NIM 2129101011**



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
JULI 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

KELAYAKAN TESIS

Tesis oleh I Ketut Agus Indra Diatmika ini telah diperiksa dan disetujui untuk Mengikuti Ujian Tesis

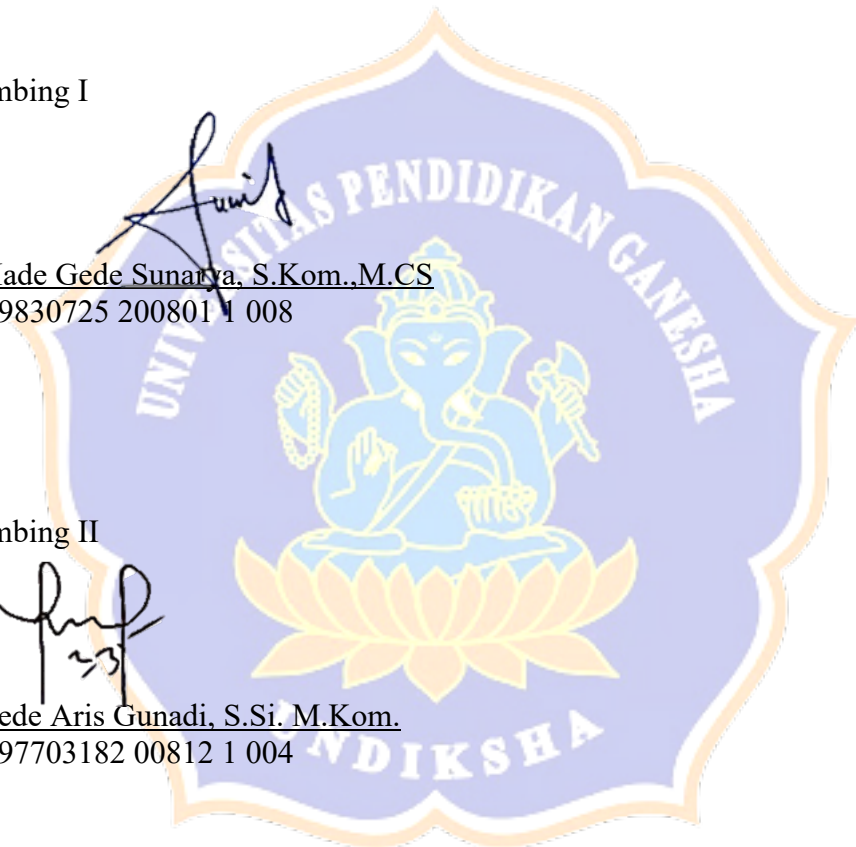
Singaraja, 18 Juli 2025

Pembimbing I


Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.CS
NIP. 19830725 200801 1 008

Pembimbing II


Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom.
NIP. 197703182 00812 1 004



LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh I Ketut Agus Indra Diatmika ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 25 Juli 2025

Oleh
Tim Penguji

Ketua (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.CS)
NIP. 19830725 200801 1 008

Anggota (Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.PD)
NIP. 19760625 200112 2 001

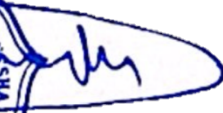
Anggota (Prof. Dr. Sariyasa, M.SC., PH.D)
NIP. 19640615 198902 1 001

Anggota (Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.CS)
NIP. 19830725 200801 1 008

Anggota (Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si., M.Kom)
NIP. 19770318 200812 1 004

Mengetahui Direktur

Program Pascasarjana Undiksha,


Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd
NIP. 19591010 198603 1 003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer dari 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, 25 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,



I Ketut Agus Indra Diatmika



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah-Nya sehingga Tesis dengan judul “Evaluasi Layanan *E-Government* Menggunakan *WebQual* 4.0, *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi Ilmu Komputer. Ijinkan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan pihak-pihak terkait sebagai berikut.

1. Bapak Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom.,M.CS., sebagai pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom., sebagai pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi dan masukan kepada penulis dalam penyempurnaan penyusunan tesis ini.
3. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, Direktur Program Pasca Sarjana, Kepala Program Studi Ilmu Komputer beserta staf dan seluruh dosen pengajar atas bimbingan dan arahan selama penulis menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
4. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar, Sekretaris dan para Kabid/Kasubid/Kasubag serta seluruh staf, yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktunya dan memberikan bantuan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan yang dibutuhkan oleh penulis selama penyusunan tesis.
5. Kedua orang tua, mertua, istri, anak-anak dan keponakan serta seluruh keluarga yang selalu memberi doa dan dukungan untuk kesuksesan dan kelancaran tesis ini.
6. Rekan-rekan angkatan 2021 Program Studi Ilmu Komputer yang telah banyak berkontribusi selama penulis menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan berbagai macam bantuan dalam penyusunan tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan dapat diberikan balasan oleh Tuhan Yang Maha Esa, diberikan kesehatan, dan keharmonisan dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu semua jenis saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan memberikan wawasan tambahan bagi para pembaca dan bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 25 Juli 2025
Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Aspek Teoretis	9
1.6.2 Aspek Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	10
2.1.1 Sejarah	10
2.1.2 Struktur Organisasi	11
2.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	12
2.1.4 Sistem Pengaduan Pemerintah Kota Denpasar	12
2.2 Kajian Teori	14
2.2.1 Metode WebQual	14
2.2.2 Metode E-GovQual	17
2.2.3 Metode Importance Performance Analysis	20
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan	22
2.4 Kerangka Konsep	29
BAB III METODE PENELITIAN	31

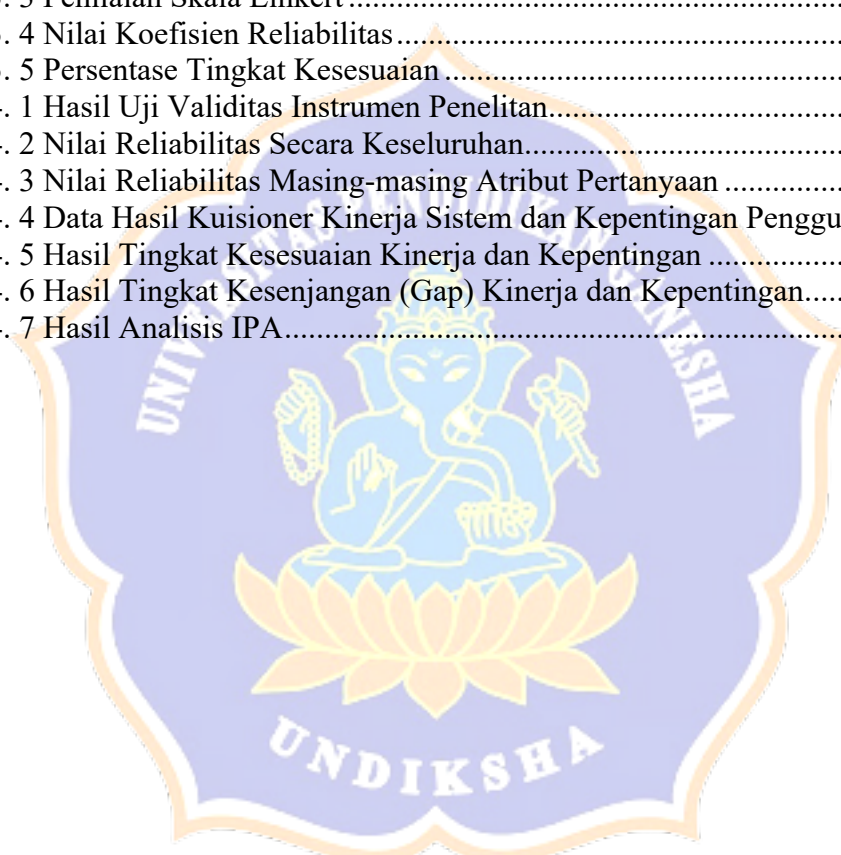
3.1	Rancangan Penelitian	31
3.2	Instrumen Penelitian.....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.5	Tahapan Penelitian	35
3.5.1	Tahap Awal	36
3.5.2	Tahap Perencanaan.....	37
3.5.3	Tahap Analisis.....	43
3.5.4	Tahap Akhir	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Karakteristik Responden.....	48
4.1.1	Usia	48
4.1.2	Jenis Kelamin	49
4.1.3	Pendidikan.....	49
4.1.4	Jenis Pengaduan	50
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.1	Uji Validitas	50
4.2.2	Uji Reliabilitas	52
4.3	Analisis Kepuasan Pengguna Website PRO Denpasar	54
4.3.1	Hasil Analisis Kesesuaian	55
4.3.2	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap)	57
4.3.3	Hasil Analisis Kuadran	59
4.4	Pembahasan Hasil Analisis	60
4.4.1	Pembahasan Karakteristik Responden	60
4.4.2	Pembahasan Hasil Analisis IPA.....	61
4.5	Validasi Hasil	67
4.6	Penyusunan Rekomendasi.....	70
4.6.1	Rekomendasi Analisis Kuadran	70
4.6.2	Rekomendasi Analisis Kesesuaian dan Kesenjangan	71
BAB V PENUTUP		73
5.1	Rangkuman	73
5.2	Kesimpulan	78

5.3	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		85
RIWAYAT HIDUP.....		177



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Dimensi dan Indikator WebQual 4.0	16
Tabel 2. 2 Dimensi dan Atribut E-GovQual	19
Tabel 2. 3 Penelitian yang Relevan.....	22
Tabel 3. 1 Rancangan pertanyaan pendahuluan.....	39
Tabel 3. 2 Dimensi dan Atribut yang digunakan	40
Tabel 3. 3 Penilaian Skala Linkert	42
Tabel 3. 4 Nilai Koefisien Reliabilitas	44
Tabel 3. 5 Persentase Tingkat Kesesuaian	45
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	51
Tabel 4. 2 Nilai Reliabilitas Secara Keseluruhan.....	52
Tabel 4. 3 Nilai Reliabilitas Masing-masing Atribut Pertanyaan	53
Tabel 4. 4 Data Hasil Kuisioner Kinerja Sistem dan Kepentingan Pengguna	54
Tabel 4. 5 Hasil Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan	56
Tabel 4. 6 Hasil Tingkat Kesenjangan (Gap) Kinerja dan Kepentingan.....	58
Tabel 4. 7 Hasil Analisis IPA.....	61



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Tampilan halaman depan website PRO Denpasar	13
Gambar 2. 2 Model Konseptual WebQual 4.0	15
Gambar 2. 3 Konsep E-GovQual	18
Gambar 2. 4 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)	21
Gambar 2. 5 Kerangka Konsep	30
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	35
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius IPA	47
Gambar 4. 1 Diagram Usia Responden	48
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden	49
Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Responden	49
Gambar 4. 4 Diagram Jenis Pengaduan Responden	50
Gambar 4. 5 Hasil Diagram Kartesius	59
Gambar 4. 6 Dokumentasi FGD	69



LAMPIRAN

	Halaman
<i>Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara dan Observasi Penelitian</i>	86
<i>Lampiran 2 Hasil Wawancara</i>	87
<i>Lampiran 3 Laporan Jumlah Akun dan Pengaduan melalui Website PRO Denpasar</i>	89
<i>Lampiran 4 Persetujuan Dimensi dan Atribut yang digunakan</i>	90
<i>Lampiran 5 Kelengkapan Ijin Penelitian.....</i>	92
<i>Lampiran 6 Kuisioner Kepuasan Pengguna Layanan PRO Denpasar</i>	94
<i>Lampiran 7 Data Responden berdasarkan Kepentingan Pengguna</i>	109
<i>Lampiran 8 Data Responden berdasarkan Kinerja.....</i>	132
<i>Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS 30</i>	155
<i>Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS 30.....</i>	172
<i>Lampiran 11 Rekomendasi Mockup website PRO Denpasar</i>	175

