

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT
PADA APLIKASI SMART KAMPUNG
MENGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IPA**

SKRIPSI



**OLEH:
IRHAN HISYAM DWI NUGROHO
2115091052**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**



SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER



Menyetujui

| | |
|---------------|--|
| Pembimbing I | I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008 |
| Pembimbing II | Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I. NIP.197502212003121001 |

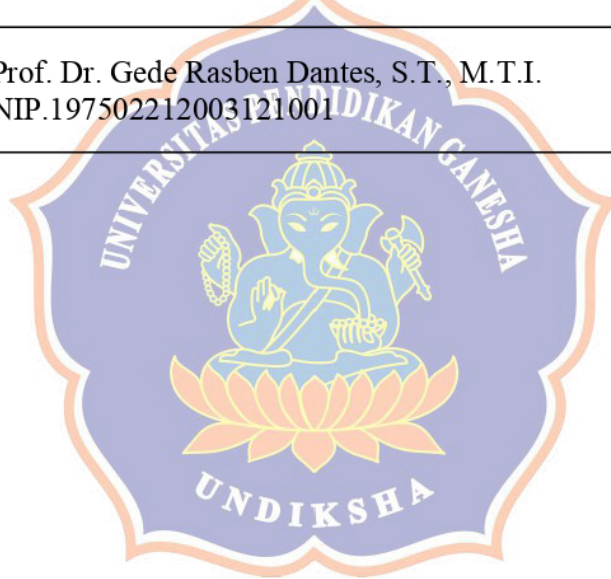


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Irhan Hisyam Dwi Nugroho ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Februari 2026

Dewan Penguji

| | |
|---------|--|
| Ketua | Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003 |
| Anggota | Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001 |
| Anggota | I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008 |
| Anggota | Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I. NIP.197502212003121001 |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

| | |
|------------------|---|
| Ketua Ujian | Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001 |
| Sekretaris Ujian | Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008 |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA” 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, 11 Mei 2026
Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Irhan Hisyam Dwi Nugroho".

Irhan Hisyam Dwi Nugroho
NIM. 2115091052

MOTTO



*“Barang siapa yang tidak mampu menahan lelahnya belajar,
maka ia harus mampu menahan perihnya kebodohan.”*

(Imam Syafi’i)

PRAKATA

Puji Syukur penyusunan panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak 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. Bapak Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng., Selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan Kesempatan dalam menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
3. Ibu Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. Selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan kesempatan dan telah menjadi dosen pembimbing selama masa kuliah dari semester awal hingga akhir
4. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T, M.T.I., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Penguji I yang telah memberikan saran, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T., selaku penguji II yang telah memberikan saran, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mendukung pelaksanaan penelitian skripsi ini.
9. Pihak Kepala Desa beserta seluruh elemen masyarakat yang telah membantu dalam pengisian kuesioner dan memberikan dukungan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
10. Keluarga tercinta, yaitu Bapak Muhammad Nasikin, Ibu Muriyah, dan Mbak Arifo Ika Agustina, yang selalu mendoakan, memotivasi, serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman seangkatan Sistem Informasi 2021 yang telah memberikan arahan, dukungan, serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman Sejawat penulis Rossi Valentino Setyawan, Zulvan Avito Anwari dan berbagai teman yang tidak bisa di sebut satu persatu karena keterbatasan. Yang telah memberikan arahan dan motivasi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya dalam pengembangan sistem menuju ke arah digitalisasi.

Singaraja, 11 Mei 2026



Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN LOGO | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| MOTTO | vii |
| PRAKATA | viii |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah Penelitian | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Ruang Lingkup Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 8 |
| 2.2 Landasan Teori | 19 |
| 2.2.1 Evaluasi | 19 |
| 2.2.2 Kualitas Layanan | 20 |
| 2.2.3 <i>E-Government</i> | 20 |
| 2.2.4 Aplikasi Smart Kampung | 22 |
| 2.2.5 Metode E-Govqual | 36 |
| 2.2.6 Importance Performance Analysis (IPA) | 41 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 44 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 44 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 44 |
| 3.3 Alur Penelitian | 44 |

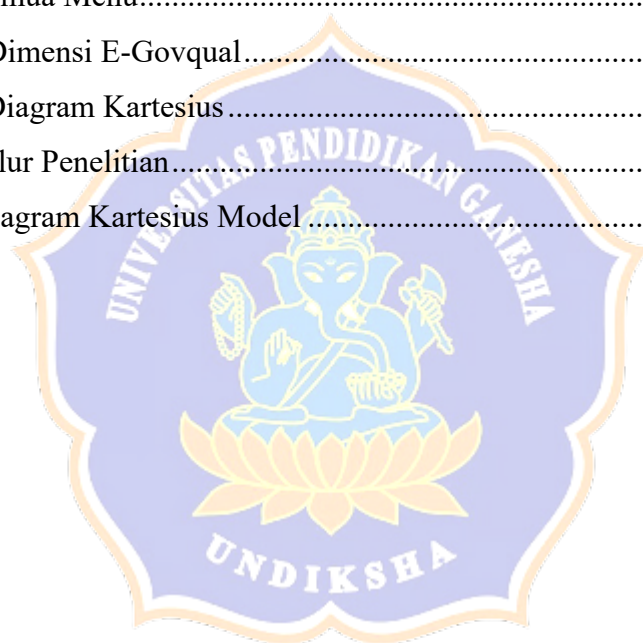
| | | |
|--|---|------------|
| 3.3.1 | Studi Pendahuluan..... | 45 |
| 3.3.2 | Populasi dan Sampel Penelitian | 47 |
| 3.3.3 | Menyusun Instrumen Penelitian..... | 49 |
| 3.3.4 | Uji Instrumen Penelitian | 53 |
| 3.3.5 | Pengumpulan Data | 57 |
| 3.3.6 | Analisis Statistik Deskriptif | 59 |
| 3.3.7 | Menyusun Rekomendasi Perbaikan | 66 |
| 3.3.8 | Kesimpulan dan Saran..... | 67 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 68 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 68 |
| 4.1.1 | Karakteristik Reponden..... | 68 |
| 4.1.2 | Hasil Uji Instrumen Penelitian..... | 70 |
| 4.1.3 | Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode E-Govqual..... | 83 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 92 |
| 4.2.1 | Deskripsi Hasil Analisis E-Govqual dan IPA..... | 92 |
| 4.2.2 | Analisis SWOT dan Rekomendasi Pada Aplikasi..... | 94 |
| 4.2.3 | Rekomendasi Perbaikan dari Dimensi E-Govqual..... | 97 |
| 4.2.4 | Hasil Konfirmasi Rekomendasi Perbaikan | 100 |
| BAB V PENUTUP | | 101 |
| 5.1 | Kesimpulan | 101 |
| 5.2 | Saran..... | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 103 |
| LAMPIRAN | | 107 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Sebelumnya | 8 |
| Tabel 2. 2 Fitur Aplikasi Banyuwangi Smart Kampung | 23 |
| Tabel 3. 1 Hasil Identifikasi Masalah..... | 45 |
| Tabel 3. 2 Distribusi Responden per Kecamatan | 48 |
| Tabel 3. 3 Kuesioner Berdasarkan Dimensi E-Govqual | 50 |
| Tabel 3. 4 Indeks Gregory | 54 |
| Tabel 3. 5 Kriteria Validitas Instrumen | 55 |
| Tabel 3. 6 Rentang Nilai Reliabilitas | 57 |
| Tabel 3. 7 Skala Likert | 58 |
| Tabel 3. 8 Kelompok Usia Responden..... | 61 |
| Tabel 3. 9 Kriteria Tingkat Kesesuaian | 65 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 69 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 69 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan..... | 70 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan | 70 |
| Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Instrumen Oleh Ahli..... | 71 |
| Tabel 4. 6 Hasil Tabulasi Uji Gregory..... | 73 |
| Tabel 4. 7 Hasil Revisi Instrumen Penelitian | 73 |
| Tabel 4. 8 Kode Indikator Dimensi E-Govqual | 78 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Terhadap Penilaian Persepsi Pengguna..... | 80 |
| Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Reliabilitas Persepsi Pengguna | 81 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Terhadap Harapan Pengguna..... | 82 |
| Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Harapan Pengguna..... | 82 |
| Tabel 4. 13 Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode E-Govqual..... | 83 |
| Tabel 4. 14 Hasil Analisis <i>GAP</i> | 85 |
| Tabel 4. 15 Hasil Rangkang <i>GAP</i> | 87 |
| Tabel 4. 16 Tingkat Kesesuaian Layanan Smart Kampung | 89 |
| Tabel 4. 17 Rata-rata Nilai Kualitas Layanan per Dimensi | 90 |
| Tabel 4. 18 Matriks Analisis SWOT Aplikasi Smart Kampung..... | 94 |
| Tabel 4. 19 Strategi SWOT Aplikasi Smart Kampung..... | 96 |
| Tabel 4. 20 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Dimensi E-Govqual | 98 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Halaman <i>Login & Register</i> Aplikasi Smart Kampung..... | 29 |
| Gambar 2. 2 Halaman <i>Home</i> Aplikasi Smart Kampung | 30 |
| Gambar 2. 3 Halaman Layanan Pengaduan Aplikasi Smart Kampung | 31 |
| Gambar 2. 4 Halaman Layanan Stunting | 32 |
| Gambar 2. 5 Halaman Antrian | 33 |
| Gambar 2. 6 Halaman Pembayaran..... | 33 |
| Gambar 2. 7 Halaman Informasi..... | 34 |
| Gambar 2. 8 Halaman ASN..... | 35 |
| Gambar 2. 9 Semua Menu..... | 36 |
| Gambar 2. 10 Dimensi E-Govqual..... | 41 |
| Gambar 2. 11 Diagram Kartesius..... | 42 |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian..... | 45 |
| Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Model..... | 91 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Riwayat Hidup | 107 |
| Lampiran 2. Rating Aplikasi Smart Kampung..... | 108 |
| Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian dari Kampus | 109 |
| Lampiran 4. Surat Penelitian dari Dinas Kominfo..... | 110 |
| Lampiran 5. Surat Penelitian dari Kecamatan..... | 112 |
| Lampiran 6. Wawancara Kepala Bidang Teknologi Informasi | 113 |
| Lampiran 7. Wawancara dengan Programmer Mobile..... | 117 |
| Lampiran 8. Formulir Uji Instrumen Oleh Ahli 1 Tahap Pertama | 119 |
| Lampiran 9. Formulir Uji Instrumen Oleh Ahli II Tahap Pertama..... | 122 |
| Lampiran 10. Formulir Uji Instrumen Oleh Ahli I Hasil Revisi..... | 126 |
| Lampiran 11. Bukti Kuesiner <i>Online</i> | 129 |
| Lampiran 12. Bukti Dokumentasi Selama Penelitian | 135 |
| Lampiran 13. Responden Uji Validitas | 136 |
| Lampiran 14. Hasil dari Data 30 Responden | 137 |
| Lampiran 15. Hasil Pengujian Validitas (Persepsi)..... | 141 |
| Lampiran 16. Hasil Pengujian Validitas (Harapan)..... | 143 |
| Lampiran 17. Hasil Pengujian Reliabilitas..... | 145 |
| Lampiran 18. Karakteristik Pengguna Aplikasi Smart Kampung | 146 |
| Lampiran 19. Data 100 Responden..... | 148 |
| Lampiran 20. Hasil dari Data 100 Responden | 152 |
| Lampiran 21. Rekapitulasi <i>Open Question</i> Responden Utama..... | 166 |
| Lampiran 22. Rekapitulasi <i>Open Question</i> Responden Uji Instrumen | 169 |
| Lampiran 23. Dokumen Hasil Penelitian | 173 |
| Lampiran 24. Konfirmasi Hasil penelitian dan Rekomendasi Penelitian | 174 |