

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM AKU
DICARI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA**

OLEH

I GEDE PASEK WEDANA

2115091071

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2026





SKRIPSI

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

	
Pembimbing I	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Pembimbing II	Ir. I Nyoman Tri Anindia Putra, S.Kom., M.Cs. NIP.199111302024061001



- 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.

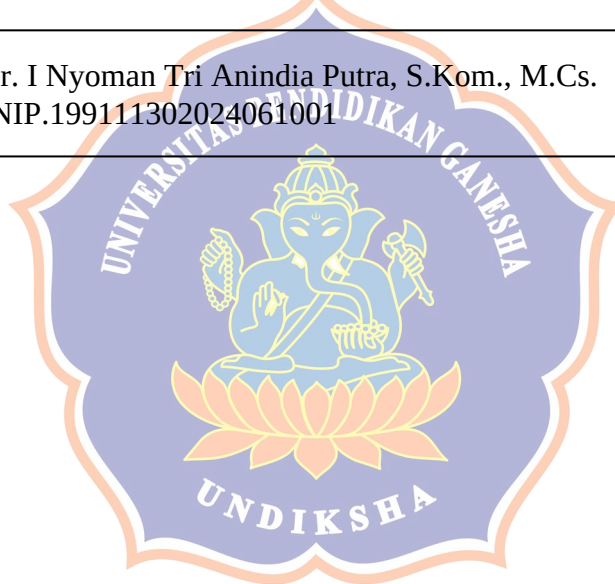


**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh I Gede Pasek Wedana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 01 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	Ir. I Nyoman Tri Anindia Putra, S.Kom., M.Cs. NIP.199111302024061001



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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

Saya menyatakan bahwa karya tulis berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode *ServQual* dan IPA (*Importance Performance Analysis*)" merupakan hasil pemikiran dan karya asli saya sendiri. Penulisan karya tulis ini dilakukan tanpa menjiplak atau mengutip karya pihak lain secara tidak sah serta telah mengikuti kaidah dan etika akademik yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung segala akibat atau sanksi apabila di kemudian hari terbukti adanya pelanggaran etika keilmuan atau klaim ketidakaslian terhadap karya tulis ini.

Singaraja, 1 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



1 Gede Pasek Wedana
NIM. 2115091071

MOTTO

*“Jangan pernah takut mengambil risiko karena itulah awal dari
kesuksesan”
(Thierry Henry)*



KATA PERSEMBAHAN

Om Swastyastu,

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadapan

Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa

Atas segala anugerah, rahmat, dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Atas segala kemudahan serta kelancaran yang telah diberikan, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada

Orang Tua Tercinta,

(I Nyoman Adi Gunawan & Ni Luh Gede Suliastini)

Yang telah mengasuh, mendidik, dan membesarkan penulis dengan penuh ketulusan dan kasih sayang, serta senantiasa memberikan semangat, motivasi, dukungan, dan doa dalam setiap tahapan perjalanan penulis selama menempuh pendidikan. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bentuk perhatian dan pemenuhan kebutuhan, baik secara materi maupun nonmateri, serta atas kebahagiaan dan kesejahteraan lahir dan batin yang diberikan dengan penuh keikhlasan.

Dosen Pembimbing Skripsi

(Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. dan Bapak Ir. I Nyoman Tri Anindia Putra, S.Kom., M.Cs.), serta para Dosen pada Program Studi Sistem Informasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,

Yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan, serta dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk membimbing penulis selama proses penyelesaian pendidikan sarjana.

Rekan Seperjuangan,

(I Putu Mas Yuda Pratama, Anggaradiva Bendesa, I Gede Ardi Sukaryadi Putra, Irhan Hisyam Dwi Nugroho, I Made Agus Jana Januraga, I Komang Danuarta, I Gede Cipta Aphilia Diptha, dan rekan-rekan lainnya)

Yang selalu kebersamaan, memberikan bantuan, serta menjadi sumber dukungan dan motivasi bagi penulis selama menempuh pendidikan sarjana.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa memberikan ganjaran atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan oleh seluruh pihak dalam penyusunan skripsi ini.

Om Santih, Santih, Santih Om.

PRAKATA

Penulis mengucapkan puja dan puji syukur ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode ServQual dan IPA (*Importance Performance Analysis*)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, dukungan, serta bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dan pendampingan selama proses penyusunan skripsi ini, 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.
3. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
4. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi.
5. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesediaan meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran, serta dengan kesabaran memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
6. Ir. I Nyoman Tri Anindia Putra, S.Kom., M.Cs. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesediaan dan kesabaran telah mencurahkan waktu, tenaga, serta pemikiran dalam memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.

7. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan penilaian dan masukan guna penyempurnaan skripsi ini.
8. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.selaku Dosen Penguji II yang telah melakukan evaluasi serta memberikan saran demi penyempurnaan skripsi ini.
9. Orang tua penulis yaitu I Nyoman Adi Gunawan dan Ni Luh Gede Suliastini, yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta motivasi tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh staf dosen di lingkungan Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak membantu serta memberikan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Bapak Drs. Anak Agung Ngurah Arimbawa selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Badung yang telah mengizinkan serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian.
12. Bapak I Wayan Artayasa, ST., M.AP selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan yang telah membantu penulis dalam proses pengurusan surat izin pelaksanaan penelitian.
13. Staf pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yang telah memberikan bantuan serta menjalin kerja sama dengan penulis selama pelaksanaan penelitian.
14. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Sistem Informasi Angkatan 21 yang telah memberikan motivasi, sarana, serta dukungan moral dalam proses penyelesaian skripsi ini.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang setimpal atas segala bantuan dan kebaikan dari seluruh pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap berbagai masukan dari pembaca, baik berupa kritik

maupun saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Dengan demikian, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi para pembaca.

Singaraja, 1 Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN.....	vii
MOTTO.....	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
PRAKATA.....	x
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Definisi Evaluasi.....	23
2.2.2 Kualitas Layanan	24

2.2.3 Sistem Administrasi Kependudukan Aku Dicari	24
2.2.4 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	34
2.2.5 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	35
BAB III METODELOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Tahapan Penelitian.....	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.4 Merancang Instrumen Penelitian.....	41
3.5 Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.6 Pengujian Instrumen dan Pengolahan Data.....	45
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	45
3.6.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
3.7 Penyusunan Rekomendasi.....	53
3.8 Kesimpulan & Saran.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Karakteristik Responden.....	55
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	57
4.1.2.1 Hasil Uji Ahli (Uji Gregory)	58
4.1.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	62
4.1.3 Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode <i>Servqual</i>	68
4.1.4 Deskripsi Data.....	86
4.2 Pembahasan.....	87
4.2.1 Deskripsi Hasil Analisis <i>Servqual</i> dan IPA.....	87

4.2.2 Rekomendasi.....	90
4.2.3 Tindak Lanjut Hasil Penelitian Kepada Disdukcapil Badung	92
BAB V PENUTUP.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Kuesioner Berdasarkan Dimensi Servqual.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert	45
Tabel 3.3 Indeks Gregory	46
Tabel 3.4 Kriteria Validitas Instrumen	47
Tabel 3.5 Rentang Nilai Reliabilitas	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Klasifikasi Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Ahli Instrumen Penelitian	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Gregory Instrumen Penelitian.....	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode Servqual	68
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Gap	72
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Nilai Gap pada Masing-Masing Kuadran.....	77
Tabel 4. 13 Gap Kualitas Layanan	80
Tabel 4. 14 Tingkat Kesesuaian Layanan.....	81
Tabel 4. 15 Rata-rata Nilai Tingkat Kesesuaian Layanan	82
Tabel 4. 16 Deskripsi Statistik	86
Tabel 4. 17 Rekomendasi Perbaikan	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Login	26
Gambar 2.2 Tampilan Pendaftaran User Baru	26
Gambar 2.3 Tampilan Layanan	27
Gambar 2.4 Tampilan Statistik.....	32
Gambar 2.5 Tampilan Bantuan.....	33
Gambar 2.6 Tampilan Tracking.....	33
Gambar 2.7 Diagram Kartesius IPA.....	36
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	38
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup.....	102
Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Pengelola Sistem	103
Lampiran 3 Hasil Wawancara Pengguna Sistem Aku Dicari (1)	106
Lampiran 4 Hasil Wawancara Pengguna Sistem Aku Dicari (2)	108
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Kampus	110
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Instansi	111
Lampiran 7 Dokumentasi Observasi Ulasan Pengguna pada Google.....	112
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian.....	113
Lampiran 9 Formulir Uji Ahli Instrumen Penelitian oleh Ahli 1	120
Lampiran 10 Formulir Uji Ahli Instrumen Penelitian oleh Ahli 1 Hasil Revisi .	127
Lampiran 11 Formulir Uji Ahli Instrumen Penelitian oleh Ahli 2	133
Lampiran 12 Formulir Uji Ahli Instrumen Penelitian oleh Ahli 2 Hasil Revisi .	138
Lampiran 13 Karakteristik Responden Pengguna Website Aku Dicari	145
Lampiran 14 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja	147
Lampiran 15 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan.....	147
Lampiran 16 Tautan dan Tampilan Kuesioner Google Form.....	148
Lampiran 17 Tabulasi Data Penelitian Kinerja	149
Lampiran 18 Tabulasi Data Penelitian Harapan.....	150
Lampiran 19 Hasil Uji Validitas SPSS Kinerja.....	151
Lampiran 20 Hasil Uji Validitas SPSS Harapan	152
Lampiran 21 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kinerja.....	153
Lampiran 22 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Harapan	153
Lampiran 23 Dokumentasi Pengumpulan Data	154
Lampiran 24 Hasil Open Question Kuesioner Oleh Responden.....	158
Lampiran 25 Dokumentasi Penyerahan Hasil Penelitian.....	175