

**EVALUASI KUALITAS APLIKASI SI-AJAIB BERBASIS WEBSITE
PADA DPMPTSP KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Komputer



Oleh
Febe Amalindah Grace Padadi
NIM 2215091046

PROGRAM STUDI S1 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	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. NIP.199105152020121003
Pembimbing II	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001



- 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.

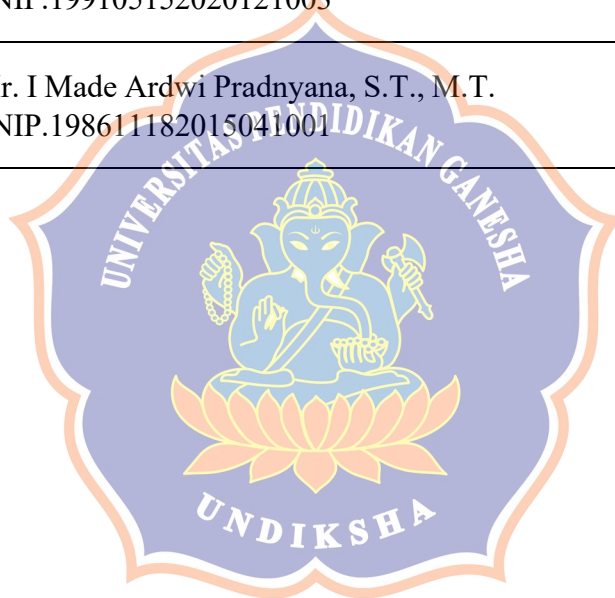


**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Febe Amalindah Grace Padadi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 28 September 2026

Dewan Penguji

Ketua	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001
Anggota	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001



- 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	Dr. Gede Aditra Pradnyana, S.Kom., M.Kom. NIP.198901192015041004

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Ir. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP.197912012006041001



- 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.

MOTTO

**"Apa saja yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti
untuk Tuhan dan bukan untuk manusia."**

Kolose 3:23



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Evaluasi Kualitas Aplikasi Si-Ajaib Berbasis *Website* pada Dpmptsp Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode WebQual 4.0 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 19 Oktober 2026

Yang membuat pernyataan,

Febe Amalindah Grace Padadi

NIM. 2215091046

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih, berkat, dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **<Evaluasi Kualitas Aplikasi Si-Ajaib Berbasis Website pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode WebQual 4.0 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 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. Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. selaku Penguji I yang telah membantu dalam mengevaluasi dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Ibu Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. selaku Penguji II yang telah membantu dalam mengevaluasi dan menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak I Made Windu Segara Kurniawan, S.Kom., M.Kom. dan Ibu Ni Luh Listiani selaku PIC Si-Ajaib dan Penatalayan Operator Si-Ajaib

yang telah bersedia memberikan data, informasi, serta dukungan yang diperlukan dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta bantuan baik secara moral maupun material kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Kajian Literatur	13
2.2 Kajian Teori.....	18
2.2.1 Evaluasi	18
2.2.2 Kualitas <i>Website</i>	18
2.2.3 <i>WebQual 4.0</i>	19
2.2.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	20
2.2.5 Analisis <i>Fishbone</i>	22
2.3 Gambaran Organisasi	22
2.3.1 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng.....	22
2.3.2 Aplikasi Si-Ajaib	24
BAB III. METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Tahapan Penelitian.....	33

3.2.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	34
3.2.2 Studi Literatur.....	36
3.2.3 Menentukan Metode dan Variabel Penelitian.....	36
3.2.4 Menentukan Populasi dan sampel	37
3.2.5 Mengembangkan Instrumen Penelitian	40
3.2.6 Menguji Instrumen Penelitian	46
3.2.7 Mengumpulkan Data	48
3.2.8 Menganalisis Data	48
3.2.9 Menyusun Rekomendasi	49
3.2.10 Kesimpulan dan Saran.....	50
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Analisis.....	51
4.1.1 Analisis Pengujian Instrumen.....	51
4.1.1.1 Hasil Uji Ahli Instrumen	51
4.1.1.2 Hasil Uji Validitas	55
4.1.1.3 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.1.2 Hasil Pengumpulan Data.....	59
4.1.3 Hasil Analisis <i>WebQual 4.0</i>	60
4.1.4 Hasil Analisis IPA	73
4.1.5 Hasil Analisis <i>Fishbone</i>	86
4.2 Pembahasan	100
4.2.1 Persepsi Pengguna Terhadap Variabel <i>Usability</i>	100
4.2.2 Persepsi Pengguna Terhadap Variabel <i>Information Quality</i>	101
4.2.3 Persepsi Pengguna Terhadap Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	102
4.2.4 Rekomendasi Perbaikan	104
BAB V. PENUTUP.....	108

5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN	118



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Konversi Gregory	46
Tabel 3.3 Interpretasi Gregory.....	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Ahli Izin Standar	52
Tabel 4.2 Hasil Tabulasi Uji Ahli Izin Standar	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Ahli Izin Memasang Reklame.....	54
Tabel 4.4 Hasil Tabulasi Uji Ahli Izin Memasang Reklame	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Izin Standar	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Izin Memasang Reklame.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Izin Standar	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Izin Memasang Reklame.....	59
Tabel 4.9 Interpretasi Mean.....	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Performance Izin Standar	62
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Importance Izin Standar	63
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Performance Izin Memasang Reklame	65
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Importance Izin Memasang Reklame.....	67
Tabel 4.14 Interpretasi WebQual Index	70
Tabel 4.15 Hasil Analisis WebQual Index Izin Standar.....	70
Tabel 4.16 Hasil Analisis WebQual Index Izin Memasang Reklame	72
Tabel 4.17 Hasil Analisis Kesenjangan Izin Standar	74
Tabel 4.18 Hasil Analisis Kesenjangan Izin Memasang Reklame	75
Tabel 4.19 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Izin Standar	77
Tabel 4.20 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Izin Memasang Reklame.....	79
Tabel 4.21 Rekomendasi Perbaikan	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik Penggunaan Layanan Website Si-Ajaib Tahun 2025	1
Gambar 1.2 Skor Interpretasi SUS	2
Gambar 2.1 Metode WebQual 4.0	19
Gambar 2.2 Kuadran IPA	21
Gambar 2.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Buleleng	24
Gambar 2.4 Tampilan Home Website Si-Ajaib	25
Gambar 2.5 Data Real Time Si-Ajaib.....	25
Gambar 2.6 Panduan Pengajuan Si-Ajaib	26
Gambar 2.7 Tampilan Dashboard.....	27
Gambar 2.8 Dokumen Contoh Berkas Persyaratan	27
Gambar 2.9 Tampilan Pengajuan Izin	28
Gambar 2.10 Syarat Berkas Pengajuan Izin	28
Gambar 2.11 Tampilan Form Pengajuan Izin (selain izin memasang reklame)	29
Gambar 2.12 Tampilan Upload Berkas	30
Gambar 2.13 Tampilan Pengajuan Izin Memasang Reklame	31
Gambar 2.14 Cek Permohonan Izin	32
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Izin Standar.....	81
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Izin Memasang Reklame	84
Gambar 4.3 Hasil Diagram Fishbone Q1	87
Gambar 4.4 Hasil Diagram Fishbone Q2	90
Gambar 4.5 Hasil Diagram Fishbone Q10	93
Gambar 4.6 Hasil Diagram Fishbone Q15	96
Gambar 4.7 Hasil Diagram Fishbone Q22	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip dan Dokumentasi Wawancara	118
Lampiran 2. Surat Permohonan Pengambilan Data.....	123
Lampiran 3. Survei Awal metode SUS.....	124
Lampiran 4. Formulir Uji Ahli Instrumen Penelitian.....	126
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Izin Standar.....	146
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian Izin Memasang Reklame.....	153
Lampiran 7. Dokumentasi Bukti Penyebaran Kuesioner	160
Lampiran 8. Tabulasi Data Penelitian	161
Lampiran 9. Serah Terima Dokumen Hasil Penelitian.....	169
Lampiran 10. Riwayat Hidup	170

