

**Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode
E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) dan
Heuristic Evaluation
(Studi Kasus Desa Kendal, Kecamatan Kendal, Kabupaten
Ngawi)**

Proposal Tugas Akhir

Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Dwi Pramudya Utama
(201910370311440)

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

LEMBAR PERSETUJUAN

Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Desa Kendal, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi)

TUGAS AKHIR

**Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang**

Menyetujui,

Malang, 14 Januari 2025

Dosen Pembimbing 1



Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.

NIP. 10817030595PNS.

Dosen Pembimbing 2



Vinna Rahmayanti S S.Si., M.Si

NIP. 180306071990PNS.

LEMBAR PENGESAHAN

Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Desa Kendal, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi)

TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

Dwi Pramudya Utama

201910370311440

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis penguji
pada tanggal 14 Januari 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Ir. Wildan Suharso S.Kom., M.Kom

NIP. 10817030596PNS.

Dosen Penguji 2



Briansyah Setio Wiyono S.Kom.,

M.Kom

NIP. 190913071987PNS.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Informatika



Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.

NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Dwi Pramudya Utama

NIM : 201910370311440

FAK./JUR. : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Desa Kendal, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi)”** beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.

Malang, 14 Januari 2025
Yang Membuat Pernyataan



Dwi Pramudya Utama

Abstrak

Penggunaan e-Government menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan e-Government pada website Desa Kendal menggunakan metode e-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan Heuristic Evaluation. Metode e-Govqual digunakan untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu ease of use, trust, reliability, content and appearance, serta citizen support. Metode IPA membantu menentukan prioritas perbaikan berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Sementara itu, Heuristic Evaluation digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan desain berdasarkan prinsip-prinsip heuristik. Hasil penelitian menunjukkan terdapat delapan atribut layanan yang perlu ditingkatkan, dengan fokus pada keamanan, navigasi, kompatibilitas perangkat, dan kelengkapan informasi. Rekomendasi perbaikan disusun untuk meningkatkan efisiensi dan pengalaman pengguna website. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam peningkatan layanan e-Government di tingkat desa.

Kata Kunci: e-Government, e-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA), Heuristic Evaluation.

Abstract

The implementation of e-Government is one of the government's efforts to enhance the quality of public services digitally. This study aims to evaluate the quality of e-Government services on the Kendal Village website using the e-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA), and Heuristic Evaluation methods. The e-Govqual method analyzes service quality based on five main dimensions: ease of use, trust, reliability, content and appearance, and citizen support. The IPA method helps determine improvement priorities based on the importance and performance of services. Meanwhile, Heuristic Evaluation provides design improvement recommendations based on heuristic principles. The study results reveal eight service attributes requiring improvement, focusing on security, navigation, device compatibility, and information completeness. Recommendations are provided to enhance the website's efficiency and user experience. This study is expected to serve as a reference for improving e-Government services at the village level.

Keywords: *e-Government, e-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA), Heuristic Evaluation.*

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang memungkinkan saya menyelesaikan skripsi berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Desa Kendal, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi)”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Informatika di Universitas Muhammadiyah Malang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus dan rasa hormat, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, yang senantiasa mendoakan, mendukung secara moral maupun materi, serta menjadi sumber inspirasi terbesar dalam menyelesaikan studi ini.
2. Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing 1, yang telah memberikan banyak wawasan, motivasi, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Vinna Rahmayanti S.Si., M.Si, selaku dosen pembimbing 2, yang telah memberikan arahan, masukan, dan koreksi yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Informatika Universitas Muhammadiyah Malang, atas ilmu dan dukungan yang diberikan selama masa perkuliahan.
5. Rekan-rekan seperjuangan, khususnya Asa, Alfi, Vian, Puput, Bagas, Somad, Ihsan dan Galang, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya di bidang e-Government, serta bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Malang, 21 Januari 2025



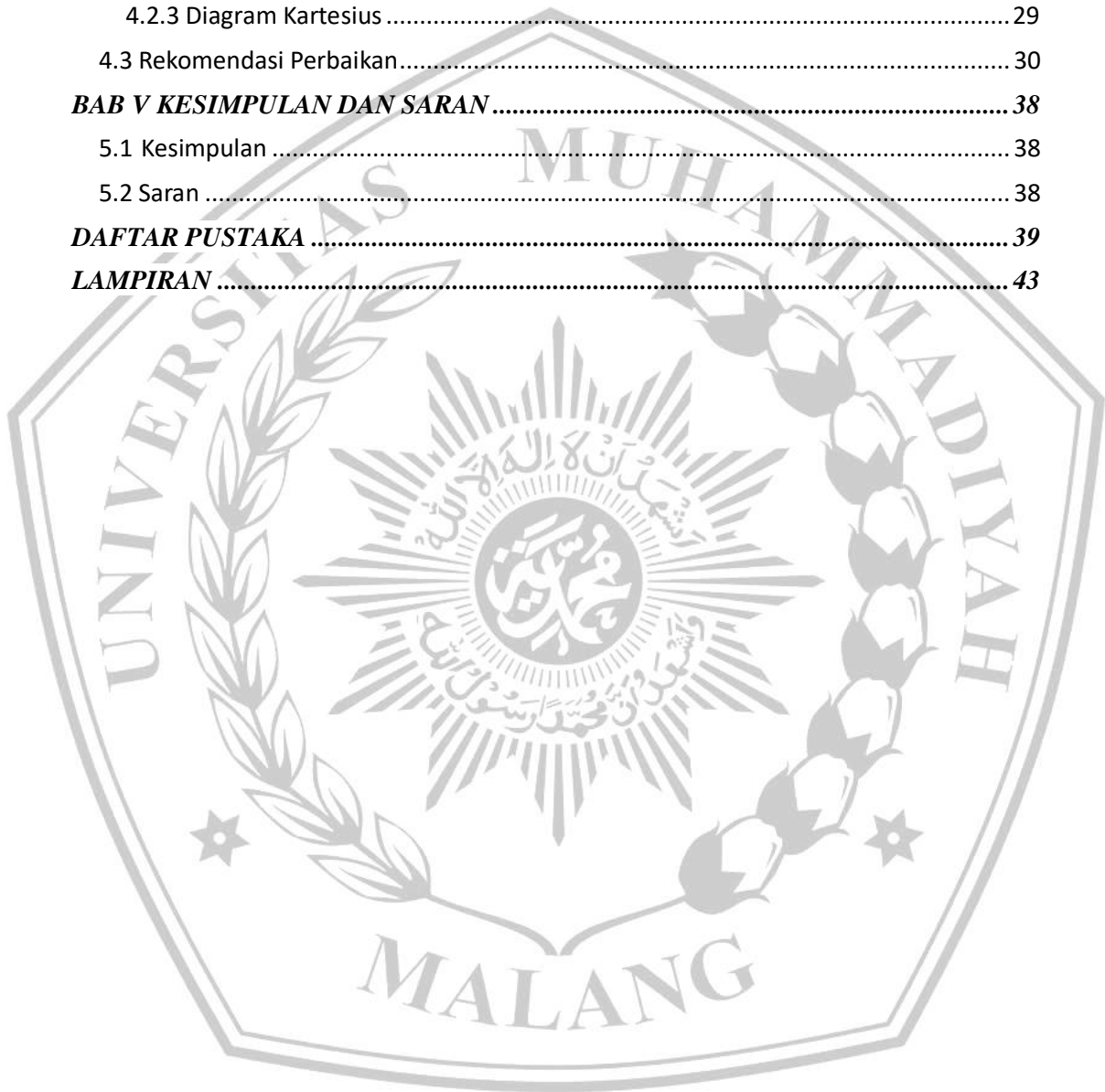
Dwi Pramudya Utama



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
LEMBAR PERNYATAAN	III
Abstrak	IV
Abstract	V
Kata Pengantar	VI
DAFTAR ISI	VIII
BAB I PENDAHULUAN	I
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Sistem Informasi	6
2.2 Website	6
2.3 Metode Evaluasi <i>E-Govqual</i>	6
2.4 Metode Evaluasi <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	7
2.5 Metode <i>Heuristic Evaluation</i>	7
2.6 Situs Resmi Pemerintah Desa Kendal	9
2.7 Penelitian Terdahulu	10
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Identifikasi Masalah	14
3.2 Studi Literatur	15
3.3 Penyusunan Instrumen	15
3.3.1 Penentuan Variabel	15
3.3.2 Instrumen Kuesioner	16
3.3.3 Skala Pengukuran	17
3.4 Uji Kelayakan Kuesioner	18
3.4.1 Uji Validitas	18
3.4.2 Uji Reliabilitas	20
3.5 Pengumpulan Data	20
3.5.1 Sampel	21
3.5.2 Karakteristik Responden	22
3.6 Analisis Data dan Penentuan Rekomendasi	23

3.7 Penyusunan Laporan.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Analisa dan Pengolahan Data	25
4.2 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
4.2.1 Analisa Tingkat Kesesuaian	25
4.2.2 Analisa Tingkat Kesenjangan (<i>gap</i>).....	27
4.2.3 Diagram Kartesius	29
4.3 Rekomendasi Perbaikan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	43



DAFTAR PUSTAKA

- [1] D.B. Napitupulu, KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT (SEBUAH ANALISA DI PEMKOT X DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL DAN IPA), *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika* 6 (2016) 153. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>.
- [2] M. Syahid Qadhafi, A. Pertiwi, P. Korespondensi, ANALISIS KUALITAS WEBSITE BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGGO (BBTNGGP) MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0, (n.d.). <https://doi.org/10.25126/jtiik.202294933>.
- [3] 6130-27521-1-PB-1, (n.d.).
- [4] F. Septa, A. Yudhana, A. Fadlil, A. Dahlan Yogyakarta, P. Korespondensi, ANALISIS PERBANDINGAN METODE REGRESI LINIER DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL MODIFIKASI COMPARISON ANALYSIS OF LINE REGRESSION METHODS AND IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) ON USER SATISFACTION IN E-GOVERNMENT SERVICES USING MODIFICATION WEBQUAL METHOD, 7 (2020) 951–960. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202072294>.
- [5] yusrian,+5131-24288-1-CE+(1), (n.d.).
- [6] T.E. Wijatmoko, M.U. Siregar, Evaluation of e-Government Service Quality Using e-GovQual Dimensions Case Study Regional Office Ministry of Law and Human Rights DIY, *IJID (International Journal on Informatics for Development)* 8 (2020) 55. <https://doi.org/10.14421/ijid.2019.08202>.
- [7] I. Saluza, D. Sartika, PENERAPAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA EVALUASI KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN E-FILING UNTUK PELAPORAN PAJAK PERORANGAN, 9 (2022) 107–112. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202294825>.
- [8] A.H. Ridwan, I. Safrudin, M.A. Ramdhani, D.R. Ramdania, Heuristic evaluation on mobile halal detection application, *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science* 19 (2020) 957–963. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v19.i2.pp957-963>.
- [9] N. Wayan, J.K. Dewij, I. Made Candiasa, G. Indrawan, EVALUASI WEBSITE SISTEM INFORMASI PERENCANAAN STUDI STMIK STIKOM INDONESIA DITINJAU DARI PENGGUNA MAHASISWA MENGGUNAKAN TEKNIK WEBQUAL 4.0, FIRSTCLICK, DAN HEURISTIK, n.d.
- [10] garuda490716, (n.d.).
- [11] G. Alih Ariadhi, P. Haryanto, T. Pantjawati, S. Jsika, RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PERMINTAAN PEMBELIAN BARANG BERBASIS WEB DI STMIK STIKOM SURABAYA, 2014. <http://jurnal.stikom.edu/index.php/jsika>.
- [12] Website, (n.d.).
- [13] T.P. Astuti, E. Elmayati, T. Hasanah, Analysis of e-Service quality performance at BKPSDM Lubuklinggau web-based using E-Govqual and Importance Perfomance Analysis (IPA) methods, *Sinkron* 7 (2022) 1017–1027. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i3.11444>.
- [14] W.S. Jangku, I.M. Candiasa, I. Made, G. Sunarya, Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation, *Media Online*) 4 (2024) 2294–2306. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i4.1671>.

- [15] N.A. Zagita, H. Aryadita, I. Akuranda, Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Penduduk Menggunakan Metode E-Govqual Dan IPA (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan), 2019. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- [16] R. Firdhani Muthmainah, D. Prawira, Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA), 17 (n.d.). www.dinkes.kalbarprov.go.id.
- [17] A. Rahma Dani, D. Krisbiantoro, A. Azis, Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis, 16 (n.d.). <http://smanegeri01wangon.sch.id/>.
- [18] W.S. Jangku, I.M. Candiasa, I. Made, G. Sunarya, Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation, Media Online) 4 (2024) 2294–2306. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i4.1671>.
- [19] N.R. Jayanti, G. Firmansyah, N.S. Fatonah, B. Tjahjono, H. Akbar, Evaluation of the Implementation of E-Government Public Service Aduan Konten Using E-Govqual, Importance Performance Analysis and Heuristic Evaluation (case study: Ministry of Communication and Information, APTIKA directorate), (n.d.). <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6640>.
- [20] F. Nugraha, A.R. Dewi, I. Bastian, P. Korespondensi, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN EVALUASI HEURISTIK DAN METODE PIECES (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma), 9 (2022) 463–468. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202294403>.
- [21] I. Lenaini, R. Artikel, TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING INFO ARTIKEL ABSTRAK, 6 (2021) 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vxiY.4075>.
- [22] M. Sofatur Rizky, Y. Aguspriyani, P. Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DALAM MENGATASI KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA BANK SYARIAH INDONESIA, Neraca Manajemen, Ekonomi 3 (2023). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>.
- [23] W.S. Jangku, I.M. Candiasa, I. Made, G. Sunarya, Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation, Media Online) 4 (2024) 2294–2306. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i4.1671>.
- [24] A. Rose Irawati, D. Kurniawan, R. Aflaza Arba, P. Studi Ilmu Komputer, F. Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Evaluasi Heuristik pada Aplikasi Terampil untuk Optimalisasi User Interface dan User Experience, 2020.
- [25] D.T. Nautami, F. Wahid, PENERAPAN METODE E-GOVQUAL UNTUK MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-FILING OLEH WAJIB PAJAK, n.d. www.ntbprov.go.id.
- [26] P.T. Fajarini, N. Kadek, A. Wirdiani, I. Putu, A. Dharmadi, P. Korespondensi, EVALUASI PORTAL BERITA ONLINE PADA ASPEK USABILITY MENGGUNAKAN HEURISTIC EVALUATION DAN THINK ALOUD, 7 (2020) 905–910. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202073587>.
- [27] S.-long. Ao, Craig. Douglas, W.S.. Grundfest, World Congress on Engineering and Computer Science : WCECS 2016 : 19-21 October, 2016, San Francisco, USA, Newswood Limited, International Association of Engineers, 2016.
- [28] c&a3, (n.d.).
- [29] skrip, (n.d.).
- [30] W.S. Jangku, I.M. Candiasa, I. Made, G. Sunarya, Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan

Heuristic Evaluation, Media Online) 4 (2024) 2294–2306.
<https://doi.org/10.30865/klik.v4i4.1671>.

- [31] P.T. Wardani, A. Pratama, SISFO : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi HEURISTIC EVALUATION PADA APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE) (STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN BINJAI), SISFO : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi 7 (2023).





UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS TEKNIK

INFORMATIKA

informatika.umm.ac.id | informatika@umm.ac.id

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Dwi Pramudya Utama
 NIM : 201910370311440
 Judul TA : Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Desa Kendal, Kecamatan Kendal, Kabupaten Ngawi)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	4 %
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	6 %
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	9 %
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	7 %
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	5 %
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	9 %

*) Hasil cek plagiarisme diisi oleh pemeriksa (staf TU)

*) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)

Mengstahai,

Pemeriksa (Staff TU)



Alamat 1
Jl. Sekeloa, Malang, Jawa Timur
Telp. (0341) 821-1111

Alamat 2
Jl. Sekeloa, Malang, Jawa Timur
Telp. (0341) 821-1111

Alamat 3
Jl. Sekeloa, Malang, Jawa Timur
Telp. (0341) 821-1111