

**Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation
(Studi Kasus Pemerintah Desa Wiyurejo)**

Proposal Tugas Akhir

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



Kurnia Putera Bagaskara
(201910370311422)

Rekayasa Perangkat Lunak

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation
(Studi Kasus Pemerintah Desa Wiyurejo)**

TUGAS AKHIR

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

Menyetujui,

Malang, 9 Juli 2024

Dosen Pembimbing 1



Dosen Pembimbing 2



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

NIP. 10817030595PNS.

Vinna Rahmayanti S S.Si., M.Si

NIP. 180306071990PNS.

LEMBAR PENGESAHAN

**Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode
E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis dan Heuristic
Evaluation (Studi Kasus Pemerintah Desa Wiyurejo)**

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh :

KURNIA PUTERA BAGASKARA

201910370311422

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis pengujian
pada tanggal 9 Juli 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Briansyah Setio Wiyono S.Kom.,

M.Kom

NIP. 190913071987PNS.

Dosen Penguji 2



Ir. Ilyas Nurvasin S.Kom., M.Kom.

NIP. 10814100561PNS.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Informatika



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

NIP. 10814100541PNS.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : KURNIA PUTERA BAGASKARA

NIM : 201910370311422

FAK./JUR. : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Pemerintah Desa Wiyurejo)” 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, 9 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



KURNIA PUTERA BAGASKARA

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji evaluasi kualitas layanan website e-Government Desa Wiyurejo dari perspektif pengguna. Desa Wiyurejo telah menerapkan website sebagai sarana untuk menyediakan informasi publik, mempromosikan potensi desa, dan memfasilitasi interaksi layanan masyarakat secara fleksibel. Namun, evaluasi terhadap website ini belum pernah dilakukan secara menyeluruh, sehingga kualitasnya belum optimal dalam mendukung pengelolaan data dan penyebaran informasi terkait desa. Penelitian ini menggunakan dua metode evaluasi utama, yaitu E-GOVQUAL dan Heuristic Evaluation. E-GOVQUAL digunakan untuk menilai enam dimensi kualitas layanan e-Government, sementara Heuristic Evaluation untuk menemukan masalah kegunaan antarmuka. Analisis data dari kuesioner pengguna menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur persepsi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang disediakan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kekuatan dan kelemahan website Desa Wiyurejo serta rekomendasi perbaikan berdasarkan prinsip evaluasi heuristik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan e-Government di tingkat desa, tetapi juga memberikan panduan praktis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Indonesia.

ABSTRACT

This research examines the evaluation of service quality of Wiyurejo Village e-Government website from the user's perspective. Wiyurejo Village has implemented a website as a means to provide public information, promote village potential, and facilitate flexible community service interactions. However, an evaluation of this website has never been conducted thoroughly, so its quality has not been optimized in supporting data management and dissemination of village-related information. This research uses two main evaluation methods, namely E-GOVQUAL and Heuristic Evaluation. E-GOVQUAL is used to assess the six dimensions of e-Government service quality, while Heuristic Evaluation to find interface usability issues. Data analysis from user questionnaires uses the Importance Performance Analysis (IPA) method to measure users' perceived satisfaction with the quality of services provided. The results of the study are expected to provide a deeper understanding of the strengths and weaknesses of the Wiyurejo Village website as well as recommendations for improvement based on heuristic evaluation principles. Thus, this research not only contributes to improving the quality of e-Government services at the village level, but also provides practical guidance to improve the efficiency and effectiveness of information technology-based public services in Indonesia.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, saya telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Pemerintah Desa Wiyurejo)". Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Khususnya, saya berterima kasih kepada:

1. Allah SWT atas ridho dan petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ini membawa manfaat dan mendapatkan berkah dari-Nya.
2. Kedua orang tua, Bapak Sjamsudin dan Ibu Sri Rahayu Hariyati. Dukungan, kasih sayang, dan kepercayaan yang mereka berikan telah menjadi kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan studi S1 di Prodi Informatika, Universitas Muhammadiyah Malang. Kesabaran dan pengorbanan mereka dalam membesarkan dan merawat saya, serta doa-doa yang selalu mereka panjatkan, sangat berarti dalam perjalanan pendidikan saya. Pencapaian ini adalah wujud tanggung jawab saya atas amanah yang mereka berikan. Kebahagiaan dan kebanggaan mereka menjadi motivasi utama dalam hidup saya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan dan kemuliaan kepada mereka, baik di dunia maupun di akhirat. Aamiin.
3. Kedua dosen pembimbing skripsi saya, Ibu Evi Dwi Wahyuni, S.Kom. dan Ibu Vinna Rahmayanti S.Si., M.Si. Bimbingan, masukan, dan arahan yang beliau berikan sangat berharga dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Kesediaan beliau meluangkan waktu, memberikan saran yang membangun, serta membagikan pengetahuan yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
4. Saudara kandung saya Dyah Ayu Ratna Desiantari, Bagus Hendra Permana, Dimas Dhoni Nugroho. Terima kasih atas dukungan dan motivasi yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian selalu menjadi motivasi saya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Nenek saya yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya sepanjang perjalanan pendidikan ini. Terima kasih atas doa dan kasih sayang yang tiada henti.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar prodi Informatika yang telah memberikan ilmunya.
7. Teman-teman terbaik saya yang selalu ada dalam perjalanan perkuliahan ini khususnya untuk Tia, Nora, Ridha, Alfian, dan Zaki. Terimakasih atas semua dukungan dan ide-idenya serta semua momen-momen seru yang telah kita lalui bersama-sama selama kita berkuliah.

8. Teman baik saya Ahmad Junjung Sudrajat yang telah banyak membantu dan memberikan masukan terhadap skripsi saya. Semoga kebaikan selalu menyertaimu.
9. Kepada seluruh keluarga besar Kontrakan Sehat. Terimakasih atas kebersamaan dan keceriaan yang selalu kalian bawa. Dukungan dan hiburan dari kalian telah membuat perjalanan ini menjadi lebih menyenangkan.
10. Kepada teman-teman Kelas I informatika 19, yang banyak memberikan pengalaman selama perkuliahan.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Kurnia Putera Bagaskara, Terima kasih atas usaha, kesabaran, dan tekad yang telah ditunjukkan. Semoga pencapaian ini mencerminkan dedikasi dan menjadi langkah menuju pencapaian yang selanjutnya.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul :

“ Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Pemerintah Desa Wiyurejo) ”

Pada tulisan ini disajikan pokok-pokok pembahasan yang meliputi latar belakang, tinjauan Pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 9 Juli 2024

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 <i>E-Government</i>	8
2.2.1 Manfaat <i>E-Government</i>	8
2.2.2 Jenis Layanan <i>E-Government</i>	8
2.3 <i>E-Govqual</i>	9
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	10
2.5 <i>Heuristic Evaluation</i>	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Identifikasi Masalah.....	14
3.2 <i>Studi Literature</i>	15
3.2.1.1 Studi Pustaka.....	15
3.2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	15
3.3 Penyusunan Instrument	15
3.3.1 Penentuan Variabel.....	15
3.3.2 <i>Instrument</i> Kuesioner	16
3.4 Uji Kelayakan Kuesioner.....	18
3.4.1 Uji Validitas	18

3.4.2 Uji Reliabilitas.....	18
3.5 Pengumpulan Data.....	19
3.5.1 Sampel	19
3.5.2 Karakteristik Responden	20
3.6 Analisis Data dan Penentuan Rekomendasi.....	20
3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	20
3.6.2 Analisis Kuadran	21
3.7 Penyusunan Laporan.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Uji Kelayakan Kuesioner.....	22
4.1.1 Uji Validitas	22
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	24
4.2 Pengumpulan Data.....	25
4.3 Analisis Data dan Penentuan Rekomendasi.....	26
4.3.1 Analisis Data	26
4.3.2 Rekomendasi Perbaikan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kajian Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2. Kuesioner Penelitan	16
Tabel 3. Ketentuan Jawaban Kuesioner	18
Tabel 4. Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i>	22
Tabel 5. Hasil Validasi	23
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	24
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	25
Tabel 8. Hasil Tahap 1 Metode IPA.....	26
Tabel 9. Hasil Tahap 2 Metode IPA.....	27
Tabel 10. Hasil Tahap 2 Metode IPA.....	28
Tabel 11. Hasil Rekomendasi Perbaikan.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dimensi <i>E-Govqual</i>	9
Gambar 2. <i>Diagram Kartesius IPA</i>	11
Gambar 3. <i>Metodologi Penelitian</i>	14
Gambar 4. Perhitungan SPSS (1)	30
Gambar 5. Perhitungan SPSS (2)	31
Gambar 6. Perhitungan SPSS (3)	31
Gambar 7. Perhitungan SPSS (4)	32
Gambar 8. Perhitungan SPSS (5)	33

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Anraeni, T. Hasanuddin, P. Lestari, L. Belluano, and M. Fadhiel, "Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Pucak, Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros," *J. Ilm. Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 2, pp. 50–54, 2020.
- [2] A. Kurniawan, M. Chabibi, and R. S. Dewi, "Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Desa Berbasis Web Dengan Metode Prototyping Pada Desa Leran," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 7, no. 1, p. 114, 2020, doi: 10.30865/jurikom.v7i1.1863.
- [3] H. Kurniawan, C. Risanti, and R. H. Winata, "Analisis Kebutuhan Dimensi E-Govqual Sebagai Pengukuran E-Government: Literature Review," *Sitasi*, no. November, pp. 69–76, 2021, [Online]. Available: <http://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/view/65%0Ahttp://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/download/65/10>
- [4] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [5] I. G. T. Suryawan, I. G. A. A. A. Satyawati, I. W. A. Purnama, and I. M. D. P. Arsana, "Evaluasi Dan Redesign Website Menggunakan System Usability Scale Dan Automated Software Testing," *JST (Jurnal Sains dan Teknol.)*, vol. 11, no. 1, pp. 18–28, 2022, doi: 10.23887/jstundiksha.v11i1.40785.
- [6] S. E. Wahyudi, A. Pinandito, and M. C. Saputra, "Penilaian kualitas website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan dimensi E-GovQual (studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 108–117, 2017.
- [7] N. S. Janureksa, I. M. Candiasa, and K. Setemen, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Semeton Denpasar Menggunakan Metode E-Govqual," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 2, p. 303, 2022, doi: 10.25126/jtiik.2021865131.
- [8] M. L. Amirulloh, E. Muhammad, A. Jonemaro, and T. Afirianto, "Evaluasi dan Perbaikan User Experience Aplikasi Mobile CAT BKD Provinsi Jawa Timur menggunakan Heuristic Evaluation & Usability Testing," vol. 7, no. 4, 2023.
- [9] S. N. Muhammad, H. M. Az-Zahra, and N. H. Wardani, "Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

- Satu Pintu Kabupaten Bogor),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 10, pp. 111–118, 2020.
- [10] R. F. Muthmainah and D. Prawira, “Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA),” vol. 17, no. 2, pp. 61–73, 2003.
- [11] N. A. Zagita, H. Aryadita, and I. Akuranda, “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Penduduk Menggunakan Metode E-Govqual Dan IPA (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 3, no. 1, pp. 186–195, 2019.
- [12] D. D. Roso, A. Rachmadi, and A. D. Herlambang, “Analisis Kualitas Layanan E-Government pada Website Pemerintah Kabupaten Malang dengan Dimensi E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA),” ... *Teknol. Inf. dan ...*, vol. 3, no. 4, pp. 4125–4132, 2019, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5138>
- [13] P. P. Abdullah *et al.*, “EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI PENDAFTARAN SELEKSI CALON APARATUR SIPIL NEGARA MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA EVALUATION OF E-GOVERNMENT QUALITY SERVICES IN NATIONAL CIVIL SERVANT CANDIDATE REGISTRY SYSTE,” vol. 9, no. 6, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202296130.
- [14] D. E. Purwanto, A. R. Perdanakusuma, W. Hayuhardhika, and N. Putra, “Evaluasi Kualitas Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode e- Govqual dan Importance Perfromance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam),” vol. 3, no. 8, pp. 7450–7457, 2019.
- [15] I. E-government, “JEAM Vol XI No. 1/2012 1,” vol. XI, no. 1, pp. 1–19, 2012.
- [16] N. D. Retnowati, D. Retnowati, S. Tinggi, and T. Adisutjipto, “PERANAN E-GOVERNMENT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN,” vol. 2008, no. semnasIF, pp. 205–211, 2008.
- [17] D. B. Napitupulu, “Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X Dengan Pendekatan E-Govqual Dan Ipa),” *J. Penelit. Pos dan Inform.*, vol. 6, no. 2, p. 153, 2016, doi: 10.17933/jppi.2016.060203.
- [18] R. A. Saputra, Suprpto, and A. Rachmadi, “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat),” *J. Pengemb. Teknol. Inf.*

- dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 5, pp. 1794–1802, 2018.
- [19] E. Iryanti, L. O. M. Zulfiqar, S. S. Kusumawardani, and I. Hidayah, “Pengukuran Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik Dan System Usability Scale Measurement of E-Learning User Satisfaction Using Heuristic Evaluation Method and System Usability Scale,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 3, pp. 469–478, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202294631.
- [20] M. Arifin, “Instrumen Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan Pengembangan,” *Implement. Sci.*, vol. 39, no. 1, p. 1, 2014.
- [21] T. Nempung, T. Setiyaningsih, and N. Syamsiah, “Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web,” no. November, pp. 1–8, 2015.
- [22] R. Pramono, J. Cornelia, T. Tiffany, Y. . Sastradi, and A. Purwanto, “Pengaruh Pembelajaran Variasi Menu, Harga, Lokasi dan Promosi pada Intensi Beli di Restoran XYZ Gading Serpong,” *Edumaspul J. Pendidik.*, vol. 4, no. 1, pp. 226–235, 2020, doi: 10.33487/edumaspul.v4i1.352.
- [23] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [24] M. K. T. Ramadhani Khija, ludovick Uttoh, “Teknik Pengambilan Sampel,” *Ekp*, vol. 13, no. 3, pp. 1576–1580, 2015.
- [25] Hasyim Ali Imran, “Peran Sampling Peran Sampling Dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif (the Role of Sampling and Data Distribution in Communication Research Quantitative Approach),” *J. Stud. Komun. dan Media*, vol. 21, no. 1, pp. 111–126, 2017.
- [26] F. A. G. Teh Chee Ghee, “Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Sidoarjo Gedangan” *J. Geotech. Geoenvironmental Eng. ASCE*, vol. 120, no. 11, p. 259, 2015.
- [27] N. A. Kurniawan and A. Febrianti, “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *Pros. Disem. FTI*, no. 2, pp. 1–10, 2022, [Online]. Available: <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/view/1028>
- [28] W. S. Jangku, I. M. Candiasa, I. Made, and G. Sunarya, “Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation,” *Media Online*, vol. 4, no. 4, pp. 2294–2306, 2024, doi: 10.30865/klik.v4i4.1671.



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS TEKNIK

INFORMATIKA

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

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : KURNIA PUTERA BAGASKARA
 NIM : 201910370311422
 Judul TA : Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GOVQUAL, Importance Performance Analysis dan Heuristic Evaluation (Studi Kasus Pemerintah Desa Wiyurejo)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	2 %
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	9 %
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	8 %
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	3 %
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	4 %
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	3%

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

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

Mengetahui,
 Pemeriksa (Staff TU)

[Handwritten Signature]
 (.....)



Kampus I
 Jl. Bandung I Malang Jawa Timur
 P. +62 341 551 253 (Hunting)
 F. +62 341 460 435

Kampus II
 Jl. Bendungan Sutarni No 168 Malang, Jawa Timur
 P. +62 341 551 149 (Hunting)
 F. +62 341 582 060

Kampus III
 Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang Jawa Timur
 P. +62 341 464 318 (Hunting)
 F. +62 341 460 435
 E. webmaster@umm.ac.id