

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN PENDEKATAN
E-GOVQUAL PADA KEMENTERIAN PARIWISATA**

TUGAS AKHIR



FITRIA NUR ANNISA

1142002006

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2020

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN PENDEKATAN
E-GOVQUAL PADA KEMENTERIAN PARIWISATA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Komputer**



FITRIA NUR ANNISA

1142002006

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Fitria Nur Annisa

NIM : 1142002006

Tanda Tangan : 

Tanggal : 6 Februari 2020

HALAMAN PENGESAHAN

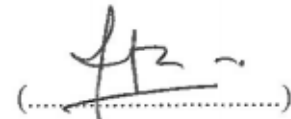
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fitria Nur Annisa
NIM : 1142002006
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan *Website* E-Government
Menggunakan Pendekatan E-GovQual Pada
Kementerian Pariwisata

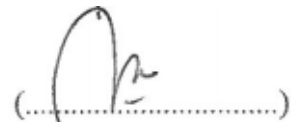
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc., Ph.D.



Pembimbing 2 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom.



Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.



Penguji 2 : Sigit Wijayanto., M.Sc.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Februari 2020

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul : **“Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Menggunakan Pendekatan E-Govqual Pada Kementerian Pariwisata”**.

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, nasihat dari berbagai pihak. Terutama kepada Universitas Bakrie yang telah memberikan dukungan dan fasilitas yang memadai selama masa perkuliahan perkuliahan penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi sekaligus dosen pembimbing akademik penulis, yang senantiasa membimbing dan memberikan waktu, masukan selama perkuliahan berjalan.
2. Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis. Meluangkan waktu, menyumbangkan pikiran dengan sabar dalam proses penyusunan tugas akhir ini, dan juga selama perkuliahan.
3. Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan untuk tugas akhir ini.
4. Almarhum Bapak Gun-Gun Gumilar, S.Kom., M.Si. selaku dosen yang telah memberikan banyak ilmu, memotivasi penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Boy Iskandar Pasaribu, S.Kom., G.D.B.S., M.I.S., M.I.T. selaku dosen yang telah memberikan banyak ilmu, memotivasi penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Lambang Prabowo, S.Kom selaku Kepala Subbidang Pengembang Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian Pariwisata yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan banyak

wawasan kepada penulis sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Serta jajaran pegawai Kementerian Pariwisata lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

7. Kepada kedua orang tua yang selama ini sebagai sumber penyemangat penulis, yang menghaturkan doa, serta dukungan materil. Untuk itu Ayahanda M. Nur Matias, Ibunda Pariyah, Adik Bripda M. Fherly Fadillah Nur Azza, penulis ucapkan terima kasih.
8. Kepada sahabat penulis Briptu Muhamad Kartiko Wusono, dengan dukungan, doa, dan kesabarannya menemani penulis selama proses perkuliahan sampai dengan selesainya tugas akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Universitas Bakrie angkatan 2014 (Nur Islami Tanjung, Mariana Dayen Prischilla, Alexander March, Yudha Aditria, dan Firhan Setiawan), dan teman-teman Sistem Informasi Universitas Bakrie lainnya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta masukan selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga Allah membalas kebaikan dan memberikan keberkahan kepada kita semua. Tugas akhir ini ditulis dengan segala keterbatasan wawasan dan pikiran penulis, sehingga masih banyak kekurangan pada tulisan ini. Tidak ada sesuatu yang sempurna melainkan Allah subhanahu wa ta'ala.

Kritik dan saran sangat diharapkan penulis sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Serta semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua kalangan bidang pendidikan, khususnya bidang Sistem Informasi.

Jakarta, 6 Februari 2020



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitria Nur Annisa
NIM : 1142002006
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Evaluasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Menggunakan Pendekatan E-GovQual Pada Kementerian Pariwisata”.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 6 Februari 2020

Yang menyatakan,



(Fitria Nur Annisa)

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN PENDEKATAN
E-GOVQUAL PADA KEMENTERIAN PARIWISATA**

Fitria Nur Annisa

ABSTRAK

Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam kehidupan manusia termasuk dibidang pemerintahan (E-Government). Melalui proses transformasi E-Government, lembaga pemerintah dapat mengoptimalkan dan memanfaatkan kemajuan TIK untuk menyediakan akses kepada publik. *Website* sebagai salah satu sistem informasi pemerintah dituntut mampu memberikan layanan elektronis yang lebih baik dari layanan manual atau konvensional. Tetapi banyak ditemui pada *website* pemerintah, kurangnya penyampaian informasi dan program kegiatan yang diperlukan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk dapat merekomendasikan perbaikan *website* E-Government Kementerian Pariwisata, yang berdasarkan persepsi masyarakat selaku target utama dari perkembangan E-Government. Penelitian ini menggunakan pendekatan E-GovQual, dengan metode pengumpulan data kuesioner, kuesioner ini diolaha dalam uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, dan *testing tools*. Yang hasilnya menunjukkan kecepatan *website* sangat lama, *website* Kementerian Pariwisata pun tidak dilengkapi *site map* sebagai fitur yang mempermudah aktifitas pencarian informasi dan tidak dilengkapi SSL sebagai standar keamanan situ *web* menurut standar yang disebutkan oleh Google pada tahun 2018.

Kata Kunci : Website E-Government, E-GovQual, Evaluasi Kualitas Layanan Website

QUALITY EVALUATION OF THE E-GOVERNMENT WEBSITE SERVICE USE THE E-GOVQUAL APPROACH OF THE MINISTRY OF TOURISM

Fitria Nur Annisa

ABSTRACT

Various advantages of information technology, especially the internet, are widely applied in human life, including in the field of government (E-Government). Through the E-Government transformation process, government agencies can optimize and utilize ICT advancements to provide access to the public. Website as a government information system is demanded to be able to provide electronic services that are better than manual or conventional services. But many are found on government websites, the lack of delivery of information and program activities needed by the community. This study aims to be able to recommend improvements to the Ministry of Tourism's E-Government website, which is based on community perceptions as the main target of E-government development. This study uses the E-GovQual approach, with questionnaire data collection methods, this questionnaire is processed in the validity test, descriptive analysis reliability test, and testing tools. The results show that the website speed is very long, the Ministry of Tourism website was not equipped with a sitemap as a feature that facilitates browsing activities, and is not equipped with SSL as a security standard for the site according to the standards mentioned by Google in 2018.

Keywords : Website E-Government, E-GovQual, Quality Evaluation of Website.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Evaluasi.....	8
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 <i>Website</i>	9
2.4 E-Government.....	9
2.5 <i>Website</i> E-Government E-Government	14
2.6 E-GovQual	15

2.7 Statistik Deskriptif	22
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Kerangka Penelitian	29
3.2 Obyek Penelitian	32
3.2.1 Sejarah Umum Kementerian Pariwisata	32
3.2.2 Visi dan Misi	33
3.2.3 Struktur Organisasi	34
3.3 Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Analisis Deskriptif	40
3.6.3 <i>Testing Tools</i>	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Karakteristik Responden	58
4.1.1 Jenis Kelamin	58
4.1.2 Usia	59
4.1.3 Latar Belakang Pekerjaan	60
4.1.4 Durasi Akses Website Kementerian Pariwisata	62
4.2 Analisis Data Penilaian Website Kementerian Pariwisata	64
4.2.1 Uji Validitas	64
4.2.2 Analisis Deskriptif	66
4.2.2.1 Dimensi <i>Ease Of Use</i>	68

4.2.2.2 Dimensi <i>Trust</i>	73
4.2.2.3 Dimensi <i>Reliability</i>	76
4.2.2.4 Dimensi <i>Citizen Support</i>	81
4.2.3 <i>Testing Tools</i>	83
4.2.3.1 <i>Testing Tools</i> Atribut R5.....	84
4.2.3.2 <i>Testing Tools</i> Atribut E3	88
4.2.3.3 <i>Testing Tools</i> Atribut T1	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut E-GovQual	18
Tabel 2.2 Skala Dime E-GovQual Final	20
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Skala Likert.....	37
Tabel 3.2 Kategori Persentase Skor Interval.....	41
Tabel 3.3 Alasan Pemilihan <i>Testing Tools</i>	44
Tabel 4.1 Data Demografi Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Data Demografi Usia	60
Tabel 4.3 Data Demografi Latar Belakang Pekerjaan	61
Tabel 4.4 Data Demografi Durasi Akses Website Kementerian Pariwisata.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Hasil Kuesioner Responden.....	66
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Dimensi Efisiensi.....	67
Tabel 4.8 (E1) Struktur <i>Website</i>	68
Tabel 4.9 (E2) Mesin Pencarian.....	69
Tabel 4.10 (E3) Peta Situs	69
Tabel 4.11 (E4) Informasi Memenuhi Kebutuhan	70
Tabel 4.12 (E5) Informasi Terperinci	71
Tabel 4.13 (E6) Informasi <i>Fresh</i>	71
Tabel 4.14 (E7) Kolom Formulir	72
Tabel 4.15 Statistik Dekriptif Dimensi Kepercayaan	73
Tabel 4.16 (T1) Keamanan Data Pribadi	73
Tabel 4.17 (T2) Tujuan Penggunaan Data Pribadi	74
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Dimensi Keandalan.....	75
Tabel 4.19 (R1) Waktu Unduh Formulir	76
Tabel 4.20 (R2) Dapat Diakses Kapan Saja.....	77
Tabel 4.21 (R3) Berhasil Tampil Ketika Akses	77

Tabel 4.22 (R4) Pelayanan Tepat Waktu	78
Tabel 4.23 (R5) Kecepatan Download Halaman	79
Tabel 4.24 (R6) Kompatibel Dengan Browser Apa Saja.....	79
Tabel 4.25 Statistik Deskriptif Dimensi Dukungan Masyarakat	80
Tabel 4.26 (C1) Tanggap Dengan Masalah	81
Tabel 4.27 (C2) Pengetahuan/Informasi Yang Cukup.....	82
Tabel 4.28 Prioritas Perbaikan <i>Website</i> Kementerian Pariwisata.....	83
Tabel 4.29 Ringkasan Hasil Pengukuran Atribut R5	86
Tabel 4.30 Ringkasan Hasil Pengukuran Atribut E3	90
Tabel 4.31 (T1) Keamanan Data Pribadi	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Unsur Definisi E-Government	2
Gambar 1.2 Halaman Awal Website Kementerian Pariwisata	4
Gambar 2.1 E-GovQual : Konseptual Model Pengukuran E-Government....	15
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Asisten Deputi Peneliti Pengembangan Kebijakan Kepariwisata	35
Gambar 3.3 Halaman Awal Pingdom	48
Gambar 3.4 Halaman Pingdom Setelah Input.....	48
Gambar 3.5 Halaman Awal GTmetrix	50
Gambar 3.6 Halaman GTmetrix Setelah Input	50
Gambar 3.7 Halaman Awal Website Grader	52
Gambar 3.8 Halaman Awal PrePost SEO.....	54
Gambar 3.9 Halaman Website Seo Score Checker.....	54
Gambar 3.10 Halaman PrePost SEO Setelah Input	55
Gambar 3.11 Halaman Awal UpGuard.....	57
Gambar 4.1 Pie Chart Jenis Kelamin	58
Gambar 4.2 Pie Chart Usia Responden.....	59
Gambar 4.3 Pie Chart Latar Belakang Pekerjaan	60
Gambar 4.4 Pie Chart Durasi Akses <i>Website</i> Kementerian Pariwisata	62
Gambar 4.5 Ringkasan Google Analytic <i>Website</i> Kementerian Pariwisata ..	62
Gambar 4.6 Hasil Pengukuran <i>Website</i> Menggunakan Pingdom	84
Gambar 4.7 Hasil Pengukuran <i>Website</i> Menggunakan GTmetrix	85
Gambar 4.8 Hasil Pengukuran <i>Website</i> Menggunakan Website Grader	88
Gambar 4.9 Hasil Pengukuran <i>Website</i> Menggunakan PrePost SEO.....	89
Gambar 4.10 Average Task Success Using Site Maps	91
Gambar 4.11 Hasil Pengukuran <i>Website</i> Menggunakan UpGuard.....	92
Gambar 4.12 Hasil Pengukuran <i>Website</i> Menggunakan Website Grader	93

Gambar 4.13 Perbedaan Tampilan Halaman Yang Menggunakan SSL.....94
Gambar 4.14 Halaman Awal *Website* Kementerian Pariwisata.....95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pustaka	99
Lampiran 2 Kuesioner.....	103
Lampiran 3 Data Penilaian Website Kementerian Pariwisata	106
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	108
Lampiran 5 Surat Keterangan Persetujuan Pengajuan Penelitian	111