ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN BARAT MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

FAKIHATUNNISA ARROBI'U WATSTSALATSUNA

H1101191039

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

Dipindai dengan CamScanner

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN BARAT MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

FAKIHATUNNISA ARROBI'U WATSTSALATSUNA

H1101191039

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

gelar Sarjana Sains pada Program Studi Sistem Informasi

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	:	Analisis Kualitas Layanan *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
Nama Mahasiswa	:	Fakihatunnisa Arrobi'u Watstsalatsuna
NIM	:	H1101191039
Jurusan/Program Studi	:	Sistem Informasi
Tanggal Lulus	:	28 Juli 2025
SK Pembimbing	:	No. 599/UN22.8/TD.06/2023 / 8 Februari 2023
SK Penguji	:	No. 2413/UN22.8/TD.06/2025 / 24 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Nurul Mutiah, S. T., M.T.	Syahru Rahmayuda, S. Kom., M. Kom.
NIP. 198711182015042002	NIDK. 8884370018

Dosen Penguji

Ketua Penguji	Anggota Penguji
Ilhamsyah, S.Si., M.Cs.	Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom
NIP. 198405102012121001	NIP. 198902012019031008

Pimpinan Sidang (merangkap anggota penguji)	Sekretaris Sidang (merangkap anggota penguji)
Nurul Mutiah, S. T., M.T.	Syahru Rahmayuda, S. Kom., M. Kom.
NIP. 198711182015042002	NIDK. 8884370018

Mengesahkan
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura

Prof. Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si.
NIP. 197108022000031001

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Fakihatunnisa Arrobi'u Watstsalatsuna
NIM	: H1101191039
Program Studi/ Jurusan	: Sistem Informasi
Fakultas	: Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA)

Dengan ini menyatakan bahwa dokumen ilmiah Tugas Akhir yang disajikan ini tidak mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021. Apabila di kemudian hari dokumen ilmiah Tugas Akhir ini mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai ketentuan perundangan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 18 Juli 2025



Fakihatunnisa A. W

H1101191039

Dipindai dengan CamScanner

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN BARAT MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

ABSTRAK

Website Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kalimantan Barat merupakan salah satu dari banyak penerapan *E-Governmen*t oleh lembaga pemerintahan Indonesia dan merupakan layanan lembaga BPS Provinsi Kalimantan Barat yang paling banyak digunakan masyarakat. Kualitas layanan *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat perlu secara rutin ditingkatkan sebagai bentuk pemenuhan kewajiban pemerintah terhadap masyarakat yaitu menyediakan pelayanan yang baik dan layak. Namun, ditemukan bahwa belum ada pengukuran kualitas layanan *e-government website* BPS Provinsi Kalimantan Barat khususnya yang melibatkan pengguna. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pelayanan *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat yang telah maupun belum mencapai kualitas yang diharapkan menggunakan variabel-variabel dari hasil pemetaan metode *E-GovQual*, seperti *Efficiency, Trust, Reliabiliy*, dan *Citizen Support* yang kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian dilakukan di Provinsi Kalimantan Barat dengan total sampel 100 responden yang merupakan pengguna *website* Provinsi Kalimantan Barat. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa *google form* dan di analisis menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa 4 di antara 21 indikator memerlukan perbaikan dan belum mencapai kualitas yang diharapkan oleh pengguna *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat, yaitu keamanan *username* dan *password* (TRS1), penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas (TRS4), kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan pengguna (CS2), dan kemampuan petugas dalam menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan (CS4). Analisis juga mengidentifikasi adanya kesesuaian antar persepsi pengguna dan harapan pengguna terhadap *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat sebesar 95% dan kesenjangan (gap) antar persepsi pengguna dan harapan pengguna terhadap *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat sebesar -0,23. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat masih belum memenuhi harapan pengguna dan masih memerlukan perbaikan di beberapa aspek.

Kata kunci: *E-government, E-GovQual, Importance Performance Analysis (IPA),* kualitas layanan, kualitas layanan pemerintah, *website* Badan Pusat Statistik, *website* pemerintah.

SERVICE QUALITY ANALYSIS OF THE WEBSITE OF THE CENTRAL BUREAU OF STATISTICS OF THE PROVINCE OF WEST KALIMANTAN USING THE E-GOVQUAL METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

ABSTRACT

The website of the Central Bureau of Statistics (BPS) of West Kalimantan Province is one of the many applications of E-Government by Indonesian government agencies and is the most widely used service of BPS West Kalimantan Province by the people. The quality of West Kalimantan Province BPS website services needs to be routinely improved as a form of fulfilling government obligations to the people, which providing good and proper services. However, it was found that there has been no measurement of the quality of e-government services of the West Kalimantan Province BPS website, especially the one that involving users. Therefore, this study aims to analyze the factors of BPS West Kalimantan Province website services that have or have not achieved the expected quality using variables from the mapping results of the E-GovQual method, such as Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support, which are then analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The research was conducted in West Kalimantan Province with a total sample of 100 respondents who are users of the West Kalimantan Province website. Data was collected using a questionnaire in the form of google form and analyzed using the help of SPSS application. The results of the analysis show that 4 out of 21 indicators require improvement and have not yet achieved the quality expected by users of the West Kalimantan Province BPS website, namely username and password security (TRS1), the use of personal data for clear purposes (TRS4), the speed of officers in responding to user questions (CS2), and the ability of officers to deliver services with trust and confidence (CS4). The analysis also identified the existence of conformity between user perceptions and user expectations of the West Kalimantan Province BPS website by 95% and the gap between user perceptions and user expectations of the West Kalimantan Province BPS website by -0.23. So it can be concluded that the quality of the West Kalimantan Province BPS website still does not meet user expectations and still requires improvement in several aspects.

Keywords: E-government, E-GovQual, Importance Performance Analysis (IPA), service quality, government service quality, Central Bureau of Statistics website, government website.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)" dengan baik. Adapun tujuan menyelesaikan tugas akhir ini adalah sebagai satu di antara beberapa syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) dan menyelesaikan pendidikan pada Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari banyak pihak yang turut membantu memberikan dukungan, bimbingan, materi, waktu, petunjuk, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Preatin, Bapak Sugeng M.B, Ibu Citra Kusumaningtyas, Bapak M. Suharsa selaku orang tua penulis, yang telah mendukung, mendoakan, dan membiayai perkuliahan serta memberi dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Fariza Annida K., M. Salman Al-ghifary, Faizan A. A., M. Saleem Al-fathy selaku adik dari penulis.
3. Bapak Syahru Rahmayuda, S. Kom., M. Kom. selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberi bimbingan, masukan, dan saran selama proses penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
4. Ibu Nurul Mutiah, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, masukan, dan saran selama proses penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
5. Bapak Ilhamsyah, S.Si., M.Cs. dan Bapak Ferdy Febriyanto selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, kritik dan masukan yang membangun agar Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas

Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama penulis menjalani masa perkuliahan.

7. Kepada teman – teman terdekat penulis, Hera Fitria N., seluruh anggota I.R.I.S.M (Dewi Qurrot A. dan Vira Nur M.), Yunida Salsabila, Panda, Nin, Regita Dwi C., Tia Shafira S., Gusti Izza M., yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, memberi semangat, doa, dan dukungan selama proses pengerjaan penelitian.
8. Keluarga besar dan teman-teman lainnya yang telah memberikan doa dan dukungan penuh selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
9. Teman-teman mahasiswa jurusan Sistem Informasi FMIPA UNTAN Angkatan 2019 (SIGESFO).
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Terakhir dan yang paling penting, teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah bertahan dan masih bergerak melanjutkan hingga detik ini.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua, Aamin Ya Rabbal'Alamiin.

Pontianak, 23 Juni 2025

Fakihatunnisa A.W

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii
PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK iii
ABSTRAK iv
PRAKATA vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR PERSAMAAN xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 3
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Batasan Masalah 4
1.5. Manfaat Penelitian 4
1.6. Sistematika Penulisan 5
BAB II LANDASAN TEORI 7
2.1. Dasar Teori 7
2.1.1. Analisis 7
2.1.2. Kualitas Layanan 7
2.1.3. E-Government 8
2.1.4. Website 10
2.1.5. *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat 11
2.1.6. E-Govqual 18
2.1.7. Importance Performance Analysis (IPA) 20
2.1.8. Metode Kuantitatif 24
2.1.9. Teknik Sampling Purposive Sampling 25
2.1.10. Teknik Perhitungan Sampel Slovin 26
2.1.11. Skala Likert 26
2.1.12. Uji Validitas 27
2.1.13. Uji Reliabilitas 27
2.1.14. SPSS 28
2.2. Tinjauan Pustaka 28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 30
3.1. Kerangka Kerja Penelitian 30
3.1.1. Environment 31
3.1.2. Tahapan Penelitian 31
3.1.3. Knowledge Base 33
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN 34
4.1. Dimensi dalam Penelitian 34
4.2. Instrumen Penelitian 37
4.3. Uji Validitas 42
4.3.1. Uji Validitas Terhadap Penilaian Persepsi Pengguna 43
4.3.2. Uji Validitas Terhadap Penilaian Harapan Pengguna 44

4.4. Uji Reliabilitas 45
4.4.1. Uji Reliabilitas Terhadap Penilaian Persepsi Pengguna 45
4.4.2. Uji Reliabilitas Terhadap Penilaian Harapan Pengguna 45
4.5. Populasi dan Sampel 46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 47
5.1. Gambaran Umum Responden 47
5.1.1. Jenis Kelamin 47
5.1.2. Pekerjaan 48
5.1.3. Usia 48
5.1.4. Domisili 49
5.1.5. Pendidikan terakhir 49
5.1.6. Frekuensi penggunaan layanan *website* 50
5.2. Rekapitulasi Jawaban Responden 51
5.3. Hasil Analisis Penelitian 52
5.3.1. Hasil Analisis Kesesuaian 52
5.3.2. Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) 54
5.3.3. Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) 56
5.4. Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis 59
5.5. Rekomendasi Perbaikan 61
BAB VI PENUTUP 64
6.1. Kesimpulan 64
6.2. Saran 65
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN 70

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 28
Tabel 4. 1 Perbandingan Dimensi 35
Tabel 4. 2 Daftar Indikator dan Referensi 37
Tabel 4. 3 Daftar Jawaban 38
Tabel 4. 4 Indikator dan Bulir Pernyataan Penelitian 38
Tabel 4. 5 Bulir Pernyataan Penelitian Pada Bagian Dua Kuesioner 40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Persepsi 43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Harapan 44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabiitas Persepsi 45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Harapan 45
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Jawaban Harapan Responden 51
Tabel 5. 2 Rekapitulasi Jawaban Persepsi Responden 51
Tabel 5. 3 Hasil Analisis Kesesuaian 52
Tabel 5. 4 Hasil Analisis Kesesuaian 54
Tabel 5. 5 Nilai rata-rata Persepsi dan Harapan 56
Tabel 5. 6 Rekomendasi Perbaikan Website 62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan beranda website BPS Kalbar – via desktop 12
Gambar 2. 2 Model Konseptual Kualitas Layanan e-GovQual 20
Gambar 2. 3 Kuadran pada grafik Importance Performance Analysis 21
Gambar 2. 4 Teknik Sampling 25
Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian 30
Gambar 5. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 47
Gambar 5. 2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 48
Gambar 5. 3 Data Responden Berdasarkan Usia 48
Gambar 5. 4 Data Responden Berdasarkan Domisili..... 49
Gambar 5. 5 Data Responden Berdasarkan Riwayat Terakhir Pendidikan 50
Gambar 5. 6 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan .....
Website..... 50
Gambar 5. 7 Diagram Kartesius IPA 57

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2. 1 Analisis Kesesuaian 22
Persamaan 2. 2 Analisis Kesenjangan (GAP) 23
Persamaan 2. 3 Sumbu X (Atribut Kinerja) 23
Persamaan 2. 4 Sumbu Y (Atribut Kepentingan) 23
Persamaan 2. 5 Skor Tingkat Persepsi 24
Persamaan 2. 6 Skor Tingkat Harapan 24
Persamaan 2. 7 Rumus Slovin 26
Persamaan 2. 8 *Pearson correlation coefficient* 27
Persamaan 2. 9 *Crobach Alpha* 28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di lembaga pemerintah sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi pemerintah telah didukung banyak negara (Bertot, *dkk*., 2012). Di Indonesia sendiri, dianjurkannya implementasi TIK dalam bidang *e-government* tercantum pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Inpres, 2003), dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* (Menkominfo, 2003).

Maka dari itu adanya penerapan *E-Government (Electronic Government)* atau yang di Indonesia disebut dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah memperbaiki sistem manajemen dan tata kerja (Saputra, *dkk*., 2018). *Website* pemerintah merupakan salah satu bentuk *E-Government* yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat guna mempermudah akses informasi, layanan, dan lain – lain untuk masyarakat (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012).

Satu dari banyak lembaga pemerintahan Indonesia yang telah melaksanakan penerapan *E-Government* berupa *website* pemerintah adalah Badan Pusat Statistik (BPS). BPS merupakan Lembaga Pemerintahan Non Kementerian yang bertanggungjawab langsung kepada Presiden. BPS terbagi ke dalam tiga tingkatan dan masing-masing tingkatan BPS memiliki publikasi dan *website* tersendiri, BPS tingkat Kabupaten/ Kota banyak menyediakan publikasi mengenai kabupaten/ kota tersebut begitu pula pada tingkatan BPS Provinsi dan BPS Pusat. BPS Provinsi Kalimantan Barat merupakan cabang BPS yang menjadi objek analisis dalam penelitian ini dengan alamat *website* https://kalbar.bps.go.id/.

Menurut Hasil Survei Kebutuhan Data 2023 yang dilakukan dan dirilis oleh BPS Provinsi Kalimantan Barat ditemukan bahwa *Website* BPS Provinsi Kalimantan Barat menempati peringkat pertama sebagai fasilitas utama yang

digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh data yang disediakan dengan persentase sebesar 51,52% (BPS, 2023). Sehingga pentingnya *website* tersebut sebagai bentuk penerapan *e-government* sekaligus fasilitas utama yang paling sering digunakan masyarakat, sudah seharusnya peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan.

Namun berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan berupa wawancara dengan narasumber staf diseminasi dan layanan statistik BPS Provinsi Kalimantan Barat, didapatkan informasi yakni BPS Provinsi Kalimantan Barat belum pernah melakukan evaluasi kualitas layanan *e-government* khususnya *website* yang melibatkan pengguna. Kemudian juga sebagian besar dari pengunjung kantor BPS Provinsi Kalimantan Barat datang dengan maksud mencari publikasi atau data tertentu dikarenakan data tersebut tidak dapat ditemukan pada *website,* meskipun telah dikonfirmasi bahwa tidak ada data bersifat publik yang tidak di unggah pada *website*, sehingga pengunjung tersebut akan diberi tautan atau diarahkan kembali ke *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat. Informasi tersebut membuktikan bahwa masih adanya kesulitan pengguna dalam mencari data pada *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat dan performa *website* tersebut belum sepenuhnya mencapai tujuan. Sehingga diperlukan analisis terhadap *website* guna mengukur kualitas layanan *e-government* yang telah diberikan berdasarkan penilaian pengguna.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, Metode *e-GovQual* digunakan karena model ini dapat membantu mengenali kebutuhan sekaligus memotivasi masyarakat dalam pemakaian layanan *e-government* secara optimal, sehingga secara tidak langsung membantu peningkatan kemampuan lembaga pemerintah dalam menyediakan layanan tersebut. Model *e-GovQual* mempunyai beberapa atribut kualitas *e-Government* digolongkan menjadi empat kriteria utama, yaitu *Efficiency, Trust, Reliability,* dan *Citizen support* (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Kemudian digunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi lebih spesifik mengenai indikator mana saja yang belum maupun telah memenuhi harapan para penggunanya. Analisis IPA dapat mengolah persepsi dan harapan pengguna terhadap *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat

untuk mengetahui atribut penting ataupun faktor-faktor yang harus di prioritaskan untuk memenuhi kepuasan para penggunanya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dilakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Layanan *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)" yang bertujuan untuk mengukur kualitas layanan *e-government* yang ada pada *Website* BPS Provinsi Kalimantan Barat melalui persepsi masyarakat pengguna *website* serta menentukan faktor penentu kualitas layanan *website* tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana cara menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *e-government* pada *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat?
2. Bagaimana cara mengukur kualitas layanan *e-government website* BPS Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan persepsi masyarakat?
3. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan, kualitas *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan :

1. Memetakan faktor-faktor penentu kualitas layanan *e-government* berdasarkan 4 dimensi pengukuran Model *e-Govqual* dan menganalisis penerapannya pada *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat.
2. Melakukan penyebaran kuesioner sesuai dengan faktor-faktor penentu kualitas layanan *e-government* yang telah diketahui kepada masyarakat pengguna *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat, kemudian mengolah data yang

diperoleh menggunakan Metode *e-GovQual* untuk mengukur kualitas layanan *e-government website* tersebut berdasarkan persepsi masyarakat.

3. Melakukan pengolahan data dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi susunan prioritas dari atribut pelayanan *website* BPS Provinsi Kalimantan barat untuk mengetahui atribut tertentu yang perlu ditingkatkan karena kondisinya saat ini belum memuaskan menurut konsumen.

1.4. Batasan Masalah

Berikut adalah batasan yang diperlukan pada penelitian berdasar masalah yang telah dirumuskan :

1. Penelitian ini dilakukan di Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat.
2. Analisa kualitas layanan *e-government* menggunakan metode *E-Govqual* dengan variabel *Efficiency* (Efisiensi), *Reliability* (Keandalan), *Trust* (Kepercayaan), dan *Citizen Support* (Membantu Masyarakat).
3. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan bentuk kuesioner secara online yang disebarkan kepada masyarakat Kalimantan Barat pengguna layanan *website* Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat.
4. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* serta teknik perhitungan sampel rumus S*lovin.*

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun berikut adalah manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini :

1. Bagi peneliti, mendapat kesempatan untuk menerapkan ilmu yang dimiliki, menambah pengetahuan, dan juga pengalaman dalam melakukan analisis kualitas layanan *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat menggunakan metode *E-govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Bagi bidang ilmu Sistem Informasi, dengan adanya penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan literatur untuk peneliti lain yang

hendak melaksanakan penelitian sejenis ataupun terkait dengan analisis kualitas *website*, terutama yang berstudi kasus *website* pemerintah.

3. Bagi Badan Pusat Statistik (BPS), dapat mengetahui masalah terkait layanan *website* dari perspektif pengguna kemudian hasil dari analisis dapat menjadi bahan pertimbangan rencana perbaikan dan pengembangan sistem berikutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, dibagi menjadi lima bab dan di setiap bab terdapat lagi sub-bab di dalamnya, secara singkat diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari tugas akhir yang meliputi Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan masalah, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan pembahasan mengenai analisis kualitas website. Diantaranya meliputi definisi analisis, kualitas layanan, website, kualitas website, *e-Government, E-GovQual*, dan lain-lain, juga beberapa penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini, menguraikan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian yang tertuang dalam kerangka kerja penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai tahapan analisis dan perancangan dimensi dan indikator *E-GovQual*, melakukan pembuatan kuesioner dengan pernyataan yang diadaptasi dari *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis yang meliputi hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil pengolahan data, hasil pembahasan mengenai kualitas *website* yang diukur menggunakan variabel *Efficiency, Trust, Reliability*, dan *Citizen Support* kemudian pemetaan pada kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) serta interpretasi dan diskusi hasil analisis.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran terkait hasil pelaksanaan penelitian mengenai kualitas *website* BPS Provinsi Kalimantan Barat.