

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN RAKYAT
ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



I Made Angga Devananda

NPM: 211711309

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

EVALUASI KUALITAS WEBSITE PENGADUAN RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR)
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL

yang disusun oleh

I Made Angga Devananda

211711309

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 12 Juli 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Fedelis Brian Putra Prakasa, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 12 Juli 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : I Made Angga Devananda
NPM : 211711309
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri

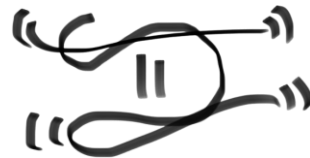
Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas *Website* Pengaduan
Rakyat Online Denpasar
(PRODENPASAR) Menggunakan Metode
WEBQUAL 4.0

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 8 Mei 2025
Yang menyatakan,



I Made Angga Devananda
211711309

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : I Ketut Agus Indra Diatmika,S.Kom.

Jabatan : Kepala Bidang
Departemen : Teknologi Informasi Dan Komunikasi

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : I Made Angga Devananda
NPM : 211711309
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Website Pengaduan Rakyat Online
Denpasar (PRODENPASAR) Menggunakan Metode WEBQUAL
4.0

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE PENGADUAN RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR)
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 8 Mei 2025

KEPALA BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI
Yang menyatakan,



I Ketut Agus Indra Diatmika,S.Kom.

PRAKATA

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *“EVALUASI KUALITAS WEBSITE PENGADUAN RAKYAT ONLINE (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL.”* Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang tulus, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala petunjuk, kekuatan, dan kelancaran yang diberikan selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua, keluarga, serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral, materiil, serta doa yang tiada henti.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi atas segala dukungan dan arahnya.
4. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing I, atas segala kesabaran, bimbingan, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li., selaku Dosen Pembimbing II, atas dorongan semangat, arahan, serta ilmu yang diberikan kepada penulis hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi angkatan 2021 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, semangat kekeluargaan, dan dukungan selama ini.

Penulis menyadari masih terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis dengan rendah hati memohon maaf atas segala

kekurangan dan sangat menghargai segala bentuk kritik serta saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya

Yogyakarta, 8 Mei 2025

A stylized handwritten signature in black ink, featuring a large, flowing 'S' shape with a vertical bar in the center, enclosed within a decorative frame of curved lines.

I Made Angga Devananda

INTISARI

Kota Denpasar sebagai ibu kota Provinsi Bali memiliki peran strategis dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang transparan dan partisipatif melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu wujud implementasi *e-government* adalah peluncuran situs resmi PRODENPASAR (<https://pengaduan.denpasarkota.go.id>), yang berfungsi sebagai kanal pengaduan masyarakat terhadap layanan publik. Namun, dalam pelaksanaannya, platform ini masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada pengalaman pengguna (*user experience*), seperti antarmuka yang kurang intuitif, gangguan teknis, serta keterlambatan dalam interaksi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website PRODENPASAR dari perspektif UX menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri atas tiga dimensi utama: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. Penelitian ini menggabungkan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner kepada 400 responden aktif selama lebih dari satu tahun, dan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan tiga pengguna aktif. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna menyatakan kepuasan secara umum, masih terdapat sejumlah celah dalam aspek *usability* dan *service interaction* yang memengaruhi efektivitas dan kenyamanan penggunaan. Rekomendasi difokuskan pada perbaikan elemen-elemen UX untuk memperkuat keberhasilan implementasi *e-government* melalui pelayanan publik digital yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *kepuasan pengguna; kualitas layanan; e-government; evaluasi website; Pengaduan.denpasarkota.go.id.*

ABSTRACT

Denpasar City, as the capital of Bali Province, plays a strategic role in promoting transparent and participatory governance through the implementation of information technology. One of its e-government initiatives is the official website PRODENPASAR (<https://pengaduan.denpasarkota.go.id>), which serves as a public complaint platform for government services. However, the platform still faces several challenges that impact the overall user experience, including an unintuitive interface, technical issues, and delays in service interactions. This study aims to evaluate the quality of the PRODENPASAR website from a user experience (UX) perspective using the WebQual 4.0 method, which consists of three key dimensions: Usability, Information Quality, and Service Interaction. A quantitative approach was carried out through a questionnaire distributed to 400 users who have used the platform for more than one year, complemented by a qualitative approach through interviews with three active users. The findings reveal that while users generally express satisfaction, there are still significant gaps in usability and service interaction aspects that affect the platform's effectiveness and user convenience. Recommendations are focused on improving UX elements to enhance the success of e-government implementation through more responsive and citizen-centered digital public services.

Keywords: *user satisfaction; service quality; e-government; website evaluation; pengaduan.denpasarkota.go.id.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN	iv
PRAKATA.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Bagan Keterkaitan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Studi Sebelumnya.....	7
2.2. Dasar Teori.....	13
2.2.1 Evaluasi	13
2.2.2 Kualitas	13
2.2.3 Website PRO DENPASAR	13
2.2.4 E-Government, Pelayanan Publik, dan Kepuasan Pengguna	14
2.2.5 Metode Evaluasi	16
2.2.6 WEBQUAL 4.0	17
BAB III	20
3.1 Tahapan Penelitian	20
3.1.1 Studi Literatur	21
3.1.2 Penentuan Instrumen Penelitian	21
3.1.3 Populasi	22
3.1.4 Sampel	23
3.1.5 Teknik <i>Sampling</i>	24
3.1.6 Uji <i>Validitas</i>	24
3.1.7 Uji Reliabilitas	25
3.1.8 Teknik Analisis Data	25

3.1.9	Analisis Tematik.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1.	Hasil Analisis Demografis Responden.....	28
4.1.1	Jenis Kelamin	28
4.1.2	Usia	29
4.1.3	Pekerjaan.....	30
4.1.4	Domisili Pengguna	30
4.1.5	Lama Penggunaan	31
4.2.	Uji <i>Validitas</i>	32
4.3.	Uji Reliabilitas	33
4.4.	Analisis Data	34
4.5.	Pengukuran Skor Indikator dan Total Skor.....	35
4.6.	Interpretasi skor.....	36
4.7.	Hasil Analisis Kualitatif.....	40
4.8.	Interpretasi Temuan	41
4.9.	Implikasi Temuan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		44
5.1.	Kesimpulan	44
5.2.	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		48
Lampiran		52

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 Bagan Keterkaitan.....</i>	6
Gambar 2. 1 Komponen WebQual 4.0.[31].....	17
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4. 2 Diagram Usia Pengguna.....	29
Gambar 4. 3 Pekerjaan.....	30
Gambar 4. 4Domisili.....	31
Gambar 4. 5 lama Penggunaan	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 2 Metode Evaluasi.....	16
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuisisioner	21
Tabel 3. 2 Pertanyaan <i>Information Quality</i>	21
Tabel 3. 3 Pertanyaan <i>Service interaction</i>	22
Tabel 3. 4 Pertanyaan <i>Overall</i>	22
Tabel 3. 5 Kriteria Berdasarkan Interval	26
Tabel 4. 1 Hasil Uji <i>Validitas</i>	32
Tabel 4. 2 Tabel Uji Reabilitas.....	34
Tabel 4. 3 Indikator Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 4. 4 Hasil skor indikator dan total skor berdasarkan tabel skala <i>likert</i>	35
Tabel 4. 5 Kriteria Berdasarkan Interval	37
Tabel 4. 6 Hasil interpretasi skor kualitas usabilitas	37
Tabel 4. 7 Interpretasi skor kualitas informasi.....	38
Tabel 4. 8 Interpretasi skor kualitas Interaksi layanan.....	38
Tabel 4. 9 Interpretasi skor keseluruhan	39