

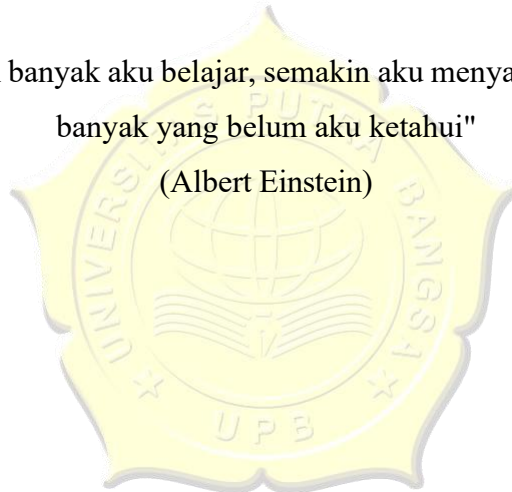
HALAMAN MOTTO

"Kegigihan hari ini adalah sebuah pondasi kesuksesan di masa depan.
Proses panjang yang kita lakukan adalah bukti bahwa lelah selalu berbuah manis"

"Hasil tidak akan pernah mengkhianati usaha. Teruslah melangkah, karena setiap
baris kode dan lembar revisi adalah tangga menuju keberhasilan"

"Sebuah masalah besar hanyalah kumpulan masalah kecil yang belum diurai.
Ketekunan merincinya adalah awal dari ditemukannya solusi"
(Al-Khawarizmi)

"Semakin banyak aku belajar, semakin aku menyadari betapa
banyak yang belum aku ketahui"
(Albert Einstein)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya ini dengan tulus saya persembahkan khusus kepada:

1. Kedua Orang Tua Tersayang. Terima kasih yang mendalam atas segala doa yang tiada henti, kasih sayang, motivasi, pengorbanan, serta dukungan moral maupun material yang luar biasa. Persembahan ini adalah wujud rasa terima kasih atas setiap peluh dan harapan yang senantiasa mengiringi di setiap langkah.
2. Dosen Pembimbing Bapak Miftahul Huda, S.Pd., M.Kom. Terima kasih atas waktu, kesabaran, arahan, saran, serta ilmu berharga yang telah diberikan selama proses pembimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak/Ibu Dosen dan Civitas Akademika Universitas Putra Bangsa. Terima kasih atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama saya menempuh studi di Program Studi Ilmu Komputer (S-1).
4. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Komputer angkatan 2022, khususnya rekan-rekan yang selalu menjadi tempat berbagi keluh kesah, berdiskusi, dan saling memberikan semangat. Kebersamaan dan solidaritas kalian adalah bagian tak terpisahkan dari perjalanan ini.

Semoga dengan adanya karya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi awal dari langkah-langkah kebaikan selanjutnya.

ABSTRAK

Aplikasi MyKebumen merupakan platform layanan digital resmi pemerintah Kabupaten Kebumen berbasis *mobile* yang diluncurkan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik (*e-government*). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta mengevaluasi pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berdasarkan metode WebQual 4.0. Objek penelitian ini yaitu aplikasi MyKebumen, Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow sebanyak 96 responden melalui teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *usability quality* memiliki nilai T Hitung > T Tabel ($2,445 > 1,986$) dan nilai sig sebesar 0,016. *information quality* memiliki nilai T Hitung > T Tabel ($2,452 > 1,986$) dan nilai sig sebesar 0,016. dan *service interaction quality* memiliki nilai T Hitung > T Tabel ($2,503 > 1,986$) dan nilai sig sebesar 0,014. Secara simultan, ketiga variabel independen diperoleh nilai F Hitung sebesar 17,957 yang jauh lebih besar dari F Tabel (2,70) dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,349 mengindikasikan bahwa sebesar 34,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel WebQual 4.0, sedangkan sisanya sebesar 65,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini memberikan masukan strategis bagi pengembang aplikasi untuk mengoptimalkan antarmuka, pembaruan informasi, dan kecepatan tanggapan layanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *E-Government*, MyKebumen, WebQual 4.0

ABSTRACT

The MyKebumen application is an official mobile-based digital service platform launched by the Kebumen Regency government to facilitate public access to various public services (e-government). This study aims to measure user satisfaction levels and evaluate the impact of usability quality, information quality, and service interaction quality using the WebQual 4.0 method. The study focuses on the MyKebumen application, with a sample size of 96 respondents determined via the Lemeshow formula using purposive sampling. The results indicate that, individually, usability quality yielded a calculated T-value greater than the T-table value ($2.445 > 1.986$) with a significance value of 0.016; information quality yielded a calculated T-value greater than the T-table value ($2.452 > 1.986$) with a significance value of 0.016; and service interaction quality yielded a calculated T-value greater than the T-table value ($2.503 > 1.986$) with a significance value of 0.014. Simultaneously, the three independent variables produced a calculated F-value of 17.957—significantly higher than the F-table value (2.70)—with a significance value of 0.001, which is less than 0.05. The Adjusted R-Square value of 0.349 indicates that 34.9% of the variation in user satisfaction can be explained by the three WebQual 4.0 variables, while the remaining 65.1% is influenced by factors outside the research model. These findings offer strategic insights for application developers to optimize the interface, information updates, and service response speed.

Keywords: User Satisfaction, E-Government, MyKebumen, WebQual 4.0

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan E-Government Aplikasi MyKebumen Dengan Metode WebQual 4.0”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Sains & Teknologi, Universitas Putra Bangsa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyKebumen, dengan harapan dapat memberikan informasi yang berguna untuk pengembangan lebih lanjut dari aplikasi ini kedepannya.

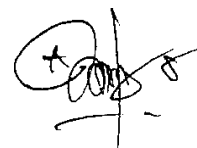
Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan panjang yang penuh tantangan, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan, saran, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala nikmat, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan selama proses penelitian ini.
2. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Bapak Miftahul Huda, S.Pd., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran untuk memberikan arahan, masukan, serta kritik konstruktif sejak awal hingga skripsi ini selesai.

4. Bapak Awaludin 'Abid, S.Kom., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komputer Universitas Putra Bangsa.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan berharga untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi yang selalu menyertai.
7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Komputer, yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran, memberikan semangat, dan berbagi suka duka selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
8. Ucapan terima kasih yang mendalam juga kepada responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner dalam penelitian ini. Tanpa partisipasi dan kontribusi, penelitian ini tidak akan dapat berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan aplikasi MyKebumen serta menjadi referensi yang berguna di masa yang akan datang.

Kebumen, 30 Juli 2026



Gilang Aristyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Analisis Kepuasan Pengguna	8
2.1.2 Aplikasi Mobile	10
2.1.3 <i>E-Government</i>	12
2.1.4 MyKebumen	14
2.1.5 WebQual	16

2.1.6 SPSS (<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>).....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Tahapan Penelitian	35
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	38
3.3 Metode Penelitian.....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	39
3.5 Instrumen Penelitian.....	42
3.6 Populasi dan Sampel	45
3.6.1 Populasi.....	45
3.6.2 Sampel.....	46
3.6.3 Teknik Sampling.....	47
3.7 Alat dan Bahan.....	50
3.7.1 Alat Pengumpulan dan Analisa Data.....	50
3.7.2 Alat Interpretasi.....	52
3.8 Metode Analisis Data	52
3.8.1 Uji Instrumen.....	53
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	57
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	61
3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Analisis Deskriptif.....	64
4.1.1 Pengumpulan Data	64

4.1.2 Demografi Responden.....	64
4.2 Analisis Statistik.....	68
4.2.1 Uji Validitas	68
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	75
4.2.3 Analisis Respon Responden	76
4.2.4 Uji Normalitas	84
4.2.5 Uji Multikolinearitas	86
4.2.6 Uji Heteroskedastisitas	87
4.3 Pengujian Hipotesis.....	88
4.3.1 Uji -T (Parsial)	88
4.3.2 Uji Simultan F	90
4.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)	92
BAB V PENUTUP.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel II - 1 Skala Tingkat Kepuasan Pengguna	10
Tabel II - 2 Instrumen WebQual 4.0.....	20
Tabel II - 3 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel III - 1 Kelebihan dan Kekurangan Kuisisioner	41
Tabel III - 2 Kuisisioner Model WebQual 4.0	43
Tabel III - 3 Nilai Skala Likert	52
Tabel III - 4 Reliabilitas Instrumen	56
Tabel IV - 1 Hasil Uji Validitas Seluruh Variabel	72
Tabel IV - 2 Case Processing Summary	75
Tabel IV - 3 Reliability Statistics	76
Tabel IV - 4 Tingkat Pencapaian Responden Usability.....	76
Tabel IV - 5 Tingkat Pencapaian Responden Information Quality	78
Tabel IV - 6 Tingkat Pencapaian Responden Service Interaction	80
Tabel IV - 7 Tingkat Pencapaian Responden User Satisfaction	82
Tabel IV - 8 One Sample Kolmogorov Smirnov.....	85
Tabel IV - 9 Hasil Uji Multikolinieritas	86
Tabel IV - 10 Hasil Uji T	89
Tabel IV - 11 Interpretasi Usability.....	89
Tabel IV - 12 Interpretasi Information Quality	90
Tabel IV - 13 Interpretasi Service Interaction Quality	90
Tabel IV - 14 Hasil Uji F.....	91
Tabel IV - 15 Hasil Uji Determinasi R ²	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar I - 1 Ulasan Pengguna (Google Play Store, 2026).....	4
Gambar II - 1 Tampilan Beberapa Halaman Aplikasi MyKebumen	15
Gambar II - 2 Model WebQual 4.0	20
Gambar II - 3 Alur Kerangka Pemikiran	34
Gambar III - 1 Alur Tahapan Penelitian.....	35
Gambar III - 2 Konstruksi Kuesioner	42
Gambar IV - 1 Demografi Jenis Kelamin.....	65
Gambar IV - 2 Demografi Usia	66
Gambar IV - 3 Demografi Pendidikan	67
Gambar IV - 4 Demografi Durasi Penggunaan	67
Gambar IV - 5 Demografi Tujuan Penggunaan.....	68
Gambar IV - 6 Uji Validitas Usability	70
Gambar IV - 7 Uji Validitas Information Quality	70
Gambar IV - 8 Uji Validitas Service Interaction Quality	71
Gambar IV - 9 Uji Validitas User Satisfaction.....	71
Gambar IV - 10 Respon Responden Usability	78
Gambar IV - 11 Respon Responden Information Quality	80
Gambar IV - 12 Respon Responden Service Interaction Quality	82
Gambar IV - 13 Respon Responden User Satisfaction.....	83
Gambar IV - 14 Grafik P-Plot	85
Gambar IV - 15 Scatter Plot	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

Lampiran 2. Kartu Seminar Proposal Skripsi

Lampiran 3. Kuesioner Google Form

Lampiran 4. Tabulasi Data Responden

Lampiran 5. Tabel Statistik

