

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Instrumen Dari Ahli 1

Nama : I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.

NIP : 198908272019031008

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	Alasan
1	Tangible (Bukti Nyata)	Sejauh mana persepsi dan harapan responden terhadap Layanan Legalisir Ijazah Online Undiksha mengenai bukti nyata dari kualitas layanan Legalisir Ijazah Undiksha	1. Tampilan warna pada halaman dashboard Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menarik minat pengguna.		4	
			2. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memiliki fitur yang lengkap mencakup semua proses legalisir ijazah, hingga ijazah yang telah dilegalisir diterima langsung oleh pengguna.		4	
			3. Tata bahasa yang digunakan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sudah konsisten pada setiap halaman.		4	

			4. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memiliki fitur-fitur yang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya.		4	
			5. Icon menu yang di gunakan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memiliki fungsi yang sesuai.		4	
2	Reliability (Keandalan)	Sejauh mana persepsi responden terhadap Sistem Legalisir Ijazah Undiksha dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya.	6. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha akan segera pulih dengan cepat setelah terjadi error.		4	
			7. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan informasi yang valid kepada pengguna		4	
			8. Error pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha dalam memberikan pelayanan sangat jarang terjadi.		4	

3	Responsiveness (Daya Tanggap)	Sejauh mana persepsi responden terhadap layanan Legalisir Ijazah Online	9. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan instruksi yang jelas dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan pengguna.		4	
		Undiksha dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna	10. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan notifikasi yang mutakhir kepada pengguna.		4	
			11. Layanan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan respon cepat dalam proses pendaftaran hingga penerimaan hasil legalisir		4	
4	Assurance / (jaminan)	Sejauh mana persepsi responden terhadap Sistem Legalisir Ijazah Online	12. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menjamin keamanan hak akses, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak berwenang.		4	

		Undiksha dalam memberikan Jaminan, keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	13. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menjamin keamanan dan perlindungan data dalam setiap proses layanan administrasi akademik		4	
			14. Bisnis proses Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sudah sesuai dengan pedoman akademik Universitas Pendidikan Ganesha		4	
5	Empathy (empati)	Sejauh mana persepsi responden terhadap kenyamanan pelayanan yang	15. Kemampuan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha dalam memberikan informasi mengenai layanan administrasi sesuai kebutuhan pengguna.		4	

		diberikan oleh penyedia layanan Legalisir Ijazah Online Undiksha	16. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menyediakan informasi kontak petugas operator yang memudahkan pengguna menyampaikan masalah yang dialami.		4	
			17. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran		4	
			18. Helpdesk memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mengalami masalah melalui Whatsapp, Telegram dan link group yang disediakan.		4	
6	Kepuasan Pengguna	Sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem legalisir	19. Dengan adanya Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memudahkan pengguna untuk melakukan pengesahan legalisir ijazah.		4	

	ijazah online undiksha	20. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sangat mudah digunakan, jelas, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja.		4	
		21. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permasalahan kendala yang dialami pengguna.		4	
		22. Secara keseluruhan, saya merasa puas dalam menggunakan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.		4	

Ahli 1



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

Lampiran 2. Saran Perbaikan Instrumen Dari Ahli 2

Nama : Putu Yudia Pratiwi, S.Pd,M.Eng.

NIP : 199308042020122008

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	Alasan
1	Tangible (Bukti Nyata)	Sejauh mana persepsi dan harapan responden terhadap Layanan Legalisir Ijazah Online Undiksha mengenai bukti nyata dari kualitas layanan Legalisir Ijazah Undiksha	1. Tampilan warna pada halaman dashboard sistem legalisir ijazah online undiksha menarik minat pengguna. 2. Sistem legalisir ijazah online undiksha memiliki fitur yang lengkap mencakup semua proses legalisir ijazah, hingga ijazah yang telah dilegalisir diterima langsung oleh pengguna.		hingga ijazah yang telah dilegalisir dan diterima langsung oleh pengguna.

			<p>3. Tata bahasa yang digunakan pada sistem legalisir ijazah online undiksha sudah konsisten pada setiap halaman.</p>			
			<p>4. Sistem legalisir ijazah online undiksha memiliki fitur-fitur yang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya</p>			
			<p>5. Icon menu yang digunakan pada sistem legalisir ijazah online undiksha memiliki fungsi yang sesuai.</p>			

2	Reliability (Keandalan)	Sejauh mana persepsi responden terhadap Sistem Legalisir Ijazah Undiksha dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya.	6. Sistem legalisir ijazah online undiksha dengan cepat aktif Kembali jika terjadi error.			Sistem legalisir ijazah online Undiksha akan segera pulih dengan cepat setelah terjadi error.
			7. Sistem Legalisir ijazah online undiksha memberikan informasi yang valid kepada pengguna			Konsistensi istialh Undiksha menggunakan huruh besar di awal kata
			8. Error pada sistem legalisir ijazah online undiksha saat memberikan pelayanan sangat minim.			

			9. Sistem dapat cepat terbuka setiap kali diakses, walupun pengguna mengalami kendala saat mengakses sistem yang lainnya.			Kalimat ini kurang jelas. Sebaiknya pernyataan ini dihilangkan saja
3	Responsivene ss (Daya Tanggap)	Sejauh mana persepsi responden terhadap layanan Legalisir Ijazah Online Undiksha dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna	10. Kejelasan instruksi yang diberikan oleh sistem dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan oleh pengguna.			
			11. Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru.			Nomer 2 dan 3 sebenarnya maknanya sama bisa pilih salah satu
			12. Notifikasi pada sistem memberikan informasi yang mutakhir			

			kepada pengguna.			
			13. Kecepatan respon dalam layanan legalisir ijazah, proses pengguna mendaftar legalisir sampai mereka mendapatkan hasil legalisirnya tidak membutuhkan waktu yang lama.			Kecepatan respons dalam layanan legalisir ijazah memastikan bahwa proses pendaftaran hingga penerimaan hasil legalisir tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
4	Assurance / (jaminan)	Sejauh mana persepsi responden terhadap Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha dalam memberikan	14. Hak akses sistem legalisir ijazah online undiksha dapat dijamin keamanannya dan tidak bisa digunakan oleh			

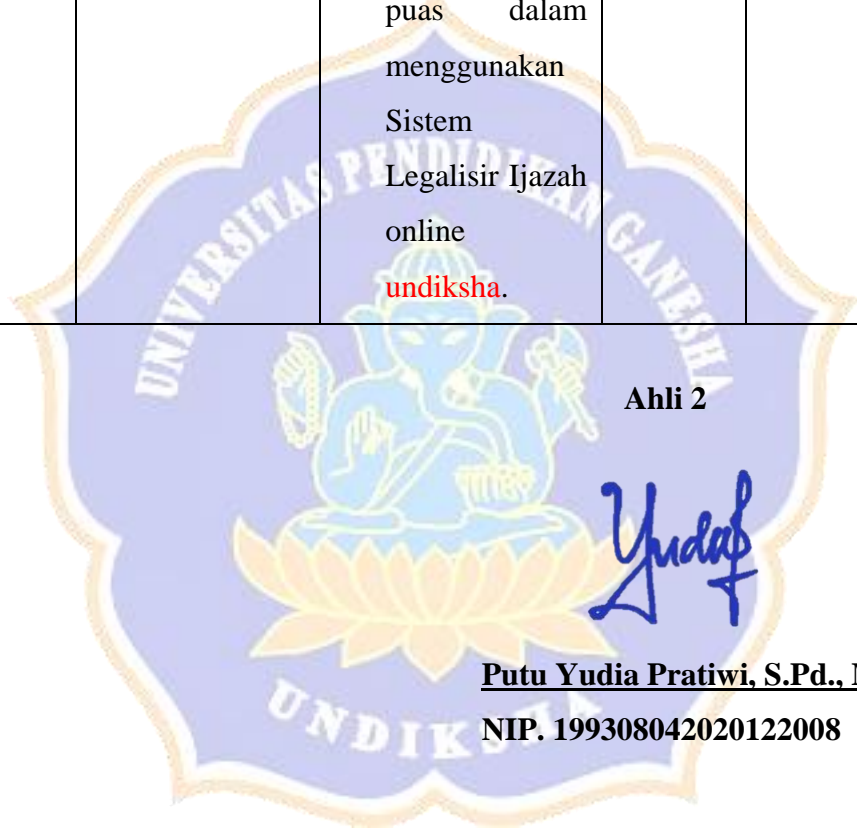
		Jaminan, keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	pihak lain yang tidak berhak untuk menggunakannya			
			15. Sistem legalisir ijazah online undiksha dapat memberikan jaminan keamanan layanan administrasi akademik pada proses transaksi data.			<p>Sistem legalisir ijazah online Undiksha menjamin keamanan dan perlindungan data dalam setiap proses layanan administrasi akademik.</p> <p>(bagian ini bisa digabung dengan yang nomer 3)</p>

			<p>16. Sistem legalisir ijazah online undiksha dapat memberikan jaminan untuk berkas yang di upload oleh pengguna tidak akan tersebar luaskan.</p>		
			<p>17. Bisnis proses sistem legalisir ijazah online sudah sesuai dengan pedoman akademik Universitas Pendidikan Ganesha</p>		
5	Empathy / (empati)	Sejauh mana persepsi responden terhadap kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan Legalisir Ijazah	<p>18. Kemampuan sistem dalam memberikan informasi mengenai layanan administrasi sesuai kebutuhan pengguna.</p>		

		Online Undiksha	<p>19. Sistem legalisir ijazah online undiksha menyediakan informasi kontak petugas operator yang memudahkan pengguna menyampaikan masalah yang dialami.</p>			
			<p>20. Sistem legalisir ijazah online undiksha memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran</p>			
			<p>21. Helpdesk memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mengalami masalah melalui via Wa (whatsapp),</p>			

			Telegram dan link group yang di sediakan.			
6	Kepuasan Pengguna	Sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem legalisir ijazah online undiksha	21. Dengan adanya sistem legalisir ijazah online undiksha memudahkan pengguna untuk melakukan pengesahan legalisir ijazah.			
			22. Sistem legalisir ijazah online undiksha sangat mudah dan jelas di gunakan pengguna dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja.			
			23. Sistem legalisir ijazah online undiksha sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan			

			menanggapi permasalahan kendala yang di alami pengguna.			
			24. Secara keseluruhan, saya merasa puas dalam menggunakan Sistem Legalisir Ijazah online undiksha.			



Ahli 2

Putu Yudia Pratiwi

Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

NIP. 199308042020122008

Lampiran 3. Hasil Kuisioner Uji Ahli 2

Nama : Putu Yudia Pratiwi, S.Pd,M.Eng

NIP : 199308042020122008

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	Alasan
1	Tangible (Bukti Nyata)	Sejauh mana persepsi dan harapan responden terhadap Layanan Legalisir Ijazah Online Undiksha mengenai bukti nyata dari kualitas layanan Legalisir Ijazah Undiksha	1. Tampilan warna pada halaman dashboard Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menarik minat pengguna.		4	
			2. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memiliki fitur yang lengkap mencakup semua proses legalisir ijazah, hingga ijazah yang telah dilegalisir diterima langsung oleh pengguna.		4	.
			3. Tata bahasa yang digunakan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sudah konsisten pada setiap halaman.		4	

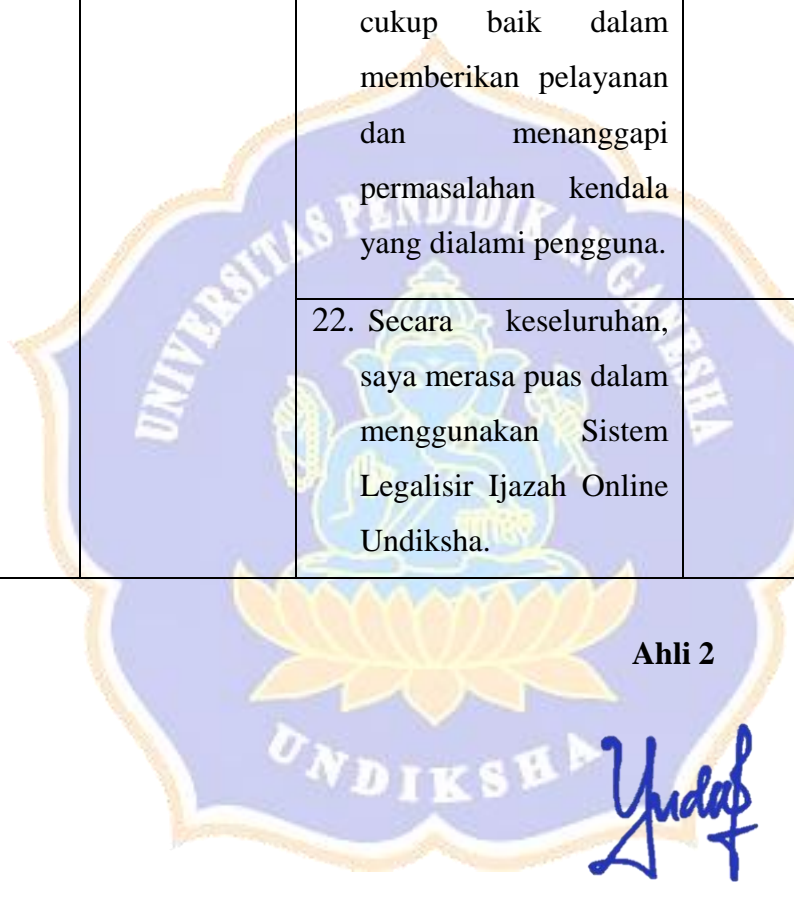
			4. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memiliki fitur-fitur yang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya.		4	
			5. Icon menu yang digunakan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memiliki fungsi yang sesuai.		4	
2	Reliability (Keandalan)	Sejauh mana persepsi responden terhadap Sistem Legalisir Ijazah Undiksha dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya.	6. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha akan segera pulih dengan cepat setelah terjadi error.		4	
			7. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan informasi yang valid kepada pengguna		4	
			8. Error pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha dalam memberikan pelayanan sangat jarang terjadi.		4	

3	Responsiveness (Daya Tanggap)	Sejauh mana persepsi responden terhadap layanan Legalisir Ijazah Online Undiksha dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna	9. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan instruksi yang jelas dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan pengguna.		4	
			10. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan notifikasi yang mutakhir kepada pengguna.		4	
			11. Layanan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan respon cepat dalam proses pendaftaran hingga penerimaan hasil legalisir		4	
4	Assurance / (jaminan)	Sejauh mana persepsi responden terhadap Sistem Legalisir Ijazah Online	12. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menjamin keamanan hak akses, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak berwenang.		4	

		Undiksha dalam memberikan Jaminan, keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	13. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menjamin keamanan dan perlindungan data dalam setiap proses layanan administrasi akademik		4	
			14. Bisnis proses Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sudah sesuai dengan pedoman akademik Universitas Pendidikan Ganesha		4	
5	Empathy (empati)	Sejauh mana persepsi responden terhadap kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh	15. Kemampuan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha dalam memberikan informasi mengenai layanan administrasi sesuai kebutuhan pengguna.		4	

		penyedia layanan Legalisir Ijazah Online Undiksha	16. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menyediakan informasi kontak petugas operator yang memudahkan pengguna menyampaikan masalah yang dialami.		4	
			17. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran		4	
			18. Helpdesk memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mengalami masalah melalui Whatsapp, Telegram dan link group yang disediakan.		4	
6	Kepuasan Pengguna	Sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem	19. Dengan adanya Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memudahkan pengguna untuk melakukan pengesahan legalisir ijazah.		4	

	legalisir ijazah online undiksha	20. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sangat mudah digunakan, jelas, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja.	4	
		21. Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permasalahan kendala yang dialami pengguna.	4	
		22. Secara keseluruhan, saya merasa puas dalam menggunakan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha.	4	



Ahli 2

Yudia

Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

Lampiran 4. Kuisoner Penelitian

NO	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Tangibles (Bukti Nyata)												
1	Tampilan warna pada halaman dashboard <i>Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha</i> menarik minat pengguna.											
2	<i>Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha</i> memiliki fitur yang lengkap mencakup semua proses legalisir ijazah, hingga ijazah yang telah dilegalisir diterima langsung oleh pengguna											
3	Tata bahasa yang digunakan pada <i>Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha</i> sudah konsisten pada setiap halaman											
4	<i>Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha</i> memiliki fitur-fitur yang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya											
5	Icon menu yang di gunakan pada <i>Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha</i> memiliki fungsi yang sesuai.											
Reliability (Kehandalan)												
6	<i>Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha</i> akan segera pulih dengan cepat setelah terjadi error.											
7	<i>Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha</i> memberikan informasi yang											

	valid kepada pengguna										
8	Error pada <i>Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha</i> dalam memberikan pelayanan sangat jarang terjadi.										
	Responsiveness (Daya Tangkap)										
9	Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan instruksi yang jelas dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan pengguna										
10	Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan notifikasi yang mutakhir kepada pengguna										
11	Layanan pada Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan respon cepat dalam proses pendaftaran hingga penerimaan hasil legalisir										
	Assurance (Jaminan)										
12	Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menjamin keamanan hak akses, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak berwenang										
13	Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menjamin keamanan dan perlindungan data dalam setiap proses layanan administrasi akademik										
14	Bisnis proses Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sudah sesuai dengan pedoman akademik Universitas Pendidikan Ganesha										
	Empathy (Empati)										

15	Kemampuan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha dalam memberikan informasi mengenai layanan administrasi sesuai kebutuhan pengguna									
16	Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha menyediakan informasi kontak petugas operator yang memudahkan pengguna menyampaikan masalah yang dialami.									
17	Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran									
18	Helpdesk memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mengalami masalah melalui Whatsapp, Telegram dan link group yang disediakan.									
NO	Kepuasan Pengguna	Keterangan								
		1	2	3	4	5				
19	Dengan adanya Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha memudahkan pengguna untuk melakukan pengesahan legalisir ijazah.									
20	Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sangat mudah digunakan, jelas, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja									
21	Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan menanggapi									

	permasalahan kendala yang dialami pengguna.					
22	Secara keseluruhan, saya merasa puas dalam menggunakan Sistem Legalisir Ijazah Online Undiksha					

Lampiran 5. Hasil Kuesioner Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna

NO	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tangibles (Bukti Nyata)											
1	Tampilan warna pada halaman <i>dashboard</i> Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha menarik minat pengguna.	10	20	30	25	15	5	10	15	30	40
2	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memiliki fitur yang lengkap mencakup semua proses legalisir ijazah, hingga ijazah yang telah dilegalisir diterima langsung oleh pengguna	12	18	25	30	15	5	10	20	25	40
3	Tata bahasa yang digunakan pada Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha sudah konsisten pada setiap halaman	8	22	30	28	12	3	8	18	31	40
4	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memiliki fitur-fitur yang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya	10	15	28	30	17	5	12	18	25	40
5	<i>Icon menu</i> yang di gunakan pada Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memiliki fungsi yang sesuai.	9	15	30	28	18	4	10	20	30	36
Reliability (Kehandalan)											

NO	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha akan segera pulih dengan cepat setelah terjadi <i>error</i> .	15	20	25	25	15	5	10	15	30	40
2	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memberikan informasi yang <i>valid</i> kepada pengguna	10	18	27	28	17	5	12	18	30	35
3	<i>Error</i> pada Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha dalam memberikan pelayanan sangat jarang terjadi.	20	20	30	20	10	5	15	20	30	30
Responsiveness (Daya Tangkap)											
1	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memberikan instruksi yang jelas dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan pengguna.	10	20	25	25	20	5	10	15	30	40
2	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memberikan notifikasi yang mutakhir kepada pengguna.	9	18	27	28	18	5	12	18	30	35
3	Layanan pada Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memberikan respon cepat dalam proses pendaftaran hingga penerimaan hasil legalisir.	12	18	28	25	17	5	10	20	30	35
Assurance (Jaminan)											
1	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha menjamin keamanan hak akses, sehingga tidak dapat digunakan oleh pihak yang tidak berwenang.	8	15	25	30	22	5	8	18	31	38
2	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha menjamin keamanan dan perlindungan	7	15	23	30	25	4	10	18	28	40

NO	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	data dalam setiap proses layanan administrasi akademik.										
3	Bisnis proses Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha sudah sesuai dengan pedoman akademik Universitas Pendidikan Ganesha.	10	18	25	30	17	5	12	20	30	33
Empathy (Empati)											
1	Kemampuan Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha dalam memberikan informasi mengenai layanan administrasi sesuai kebutuhan pengguna.	9	15	30	28	18	4	10	20	30	36
2	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha menyediakan informasi kontak petugas operator yang memudahkan pengguna menyampaikan masalah yang dialami.	8	18	25	30	19	3	12	20	30	35
3	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran.	10	20	25	28	17	5	10	20	30	35
4	<i>Helpdesk</i> memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mengalami masalah melalui Whatsapp, Telegram dan <i>link group</i> yang disediakan.	8	15	28	30	19	5	12	18	30	35
Kepuasan Pengguna											
1	Dengan adanya Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha memudahkan pengguna untuk melakukan pengesahan legalisir ijazah.	5	15	20	30	30	3	10	18	31	38
2	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha sangat mudah digunakan, jelas, serta	6	14	20	30	30	4	10	18	28	40

NO	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	dapat diakses kapan saja dan di mana saja.										
3	Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permasalahan kendala yang dialami pengguna.	7	13	20	30	30	4	10	18	28	40
4	Secara keseluruhan, saya merasa puas dalam menggunakan Sistem Legalisir Ijazah <i>Online</i> Undiksha.	5	15	20	30	30	3	10	18	28	41

Lampiran 6. Link Data Perhitungan SERVQUAL

Link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/19djjZGIOoj_teEghzMljOTXJmfrDKUzK/edit



Lampiran 7. Wawancara awal dengan Staf Devisi Sistem Informasi UPA TIK

Narasumber : Komang Aditya Pratama, S.Pd.

Jabatan : Devisi Bidang Teknisi

Lokasi : UPA TIK

Tanggal : Senin 17 April 2023

Dokumentasi :



Pertanyaan

1. Apakah sudah ada yang melakukan evaluasi Sistem Legalisir Ijazah Undiksha?
2. Apakah benar permasalahan saran, masukan yang di temui di website tidak ada edit berkas pendaftaran, Apakah pernah terjadi kesalahan pembayaran dua kali dalam sistem legalisir ijazah?
3. Untuk kendala atau permasalahan yang di alami pengguna seperti apa pak?
4. Sistem legalisir ijazah ini terbentuk tahun berapa pak?

5. Siapa saja operator yang berperan di sistem legalisir pak?

Jawaban

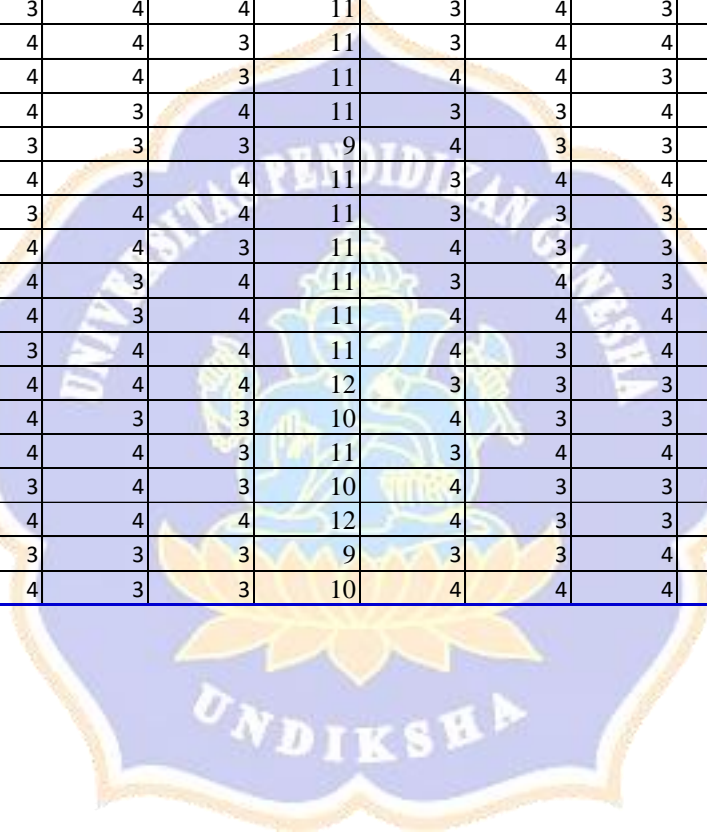
1. Belum ada yang mengevaluasi sistem legalisir ijazah undiksha
2. Untuk edit berkas setelah di coba untuk menu edit berkas terdapat adanya menu edit berkas, untuk kesalahan pembayaran kemungkinan eror di sistem pembayaran, biasanya alumni mengajukan dokumen setelah itu baru bayar kemungkinan alumni mengajukan kedua kalinya dan baru di proses.
3. Untuk kendala yang di alami alumni biasanya pada saat login alumni lupa password, email aktivasi akunnya belum masuk, alumni salah mengupload berkas namun sudah di validasi operator, sering terjadi eror saat penginputan dokumen
4. Untuk terbentuk sistem ini sekitar tahun 2019 sudah ada sistem legalisir ijazah undiksha
5. Untuk operator yan berperan
 - Alumni
 - Operator Staf Layanan Terpadu
 - Operator Masing Masing Fakultas



Lampiran 8. Rekapitulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas

Responden	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X5_5	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4
1	3	4	4	3	14	4	4	3	4
2	3	4	4	3	14	3	4	3	4
3	3	4	3	4	14	4	4	3	4
4	3	3	3	3	12	3	4	4	4
5	4	4	3	3	14	3	3	3	3
6	4	4	3	4	15	3	3	3	3
7	4	4	4	4	16	3	3	3	3
8	4	4	3	3	14	3	4	3	4
9	3	4	3	3	13	4	4	4	4
10	3	3	4	4	14	3	3	4	3
11	4	3	4	3	14	4	4	3	4
12	4	4	4	3	15	3	3	4	3
13	4	4	4	3	15	4	3	3	3
14	4	4	3	3	14	3	3	4	3
15	3	3	3	4	13	4	4	4	4
16	4	3	4	4	15	3	4	3	4
17	3	4	3	3	13	3	3	4	3
18	4	4	4	4	16	3	3	4	3
19	3	3	4	3	13	4	4	3	4
20	4	4	3	3	14	3	3	3	3
21	4	3	4	4	15	4	4	3	4
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4
23	3	3	4	4	14	4	3	4	3
24	4	4	4	4	16	4	3	4	3
25	3	3	3	3	12	4	4	3	4
26	4	3	3	3	13	3	3	4	3
27	4	4	3	3	14	3	3	3	3
28	3	4	4	3	14	3	4	3	4
29	3	4	3	4	14	4	4	3	4
30	3	3	3	3	12	3	4	4	4

X2	X3_1	X3_2	X3_3	X3	X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4
15	3	3	4	10	4	3	4	4	15
14	4	4	4	12	4	3	3	4	14
15	3	3	3	9	3	3	4	4	14
15	4	3	3	10	4	4	4	3	15
12	3	4	3	10	4	3	3	3	13
12	4	4	3	11	3	3	3	3	12
12	4	3	4	11	3	4	3	3	13
14	4	4	3	11	4	4	3	4	15
16	4	3	3	10	4	3	3	3	13
13	4	3	4	11	4	3	3	4	14
15	4	3	4	11	3	3	4	3	13
13	4	4	4	12	3	3	4	3	13
13	3	4	4	11	3	4	3	4	14
13	4	4	3	11	3	4	4	3	14
16	4	4	3	11	4	4	3	3	14
14	4	3	4	11	3	3	4	3	13
13	3	3	3	9	4	3	3	4	14
13	4	3	4	11	3	4	4	3	14
15	3	4	4	11	3	3	3	3	12
12	4	4	3	11	4	3	3	4	14
15	4	3	4	11	3	4	3	4	14
16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
14	3	4	4	11	4	3	4	3	14
14	4	4	4	12	3	3	3	4	13
15	4	3	3	10	4	3	3	4	14
13	4	4	3	11	3	4	4	3	14
12	3	4	3	10	4	3	3	3	13
14	4	4	4	12	4	3	3	4	14
15	3	3	3	9	3	3	4	4	14
15	4	3	3	10	4	4	4	3	15



X5_1	X5_2	X5_3	X5_4	X5	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y
3	4	3	3	13	4	3	4	4	15
3	3	4	3	13	3	4	3	4	14
3	4	3	4	14	4	3	3	4	14
4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
3	4	3	3	13	4	3	3	4	14
3	4	4	3	14	4	4	3	4	15
3	4	4	3	14	3	4	4	3	14
4	4	3	3	14	3	4	4	3	14
3	4	3	3	13	3	4	4	3	14
4	3	4	3	14	3	3	3	4	13
4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
4	3	4	4	15	3	4	3	3	13
4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	4	3	4	3	14
4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
4	4	3	4	15	4	3	3	4	14
3	4	4	3	14	4	4	4	3	15
4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
3	4	3	3	13	3	4	4	3	14
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	3	3	13	4	4	4	3	15
3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
3	4	3	3	13	4	4	4	3	15
3	3	4	3	13	3	4	3	4	14
3	4	3	4	14	4	3	3	4	14
4	3	4	3	14	3	4	3	4	14

Lampiran 9. Rekapitulasi Data Uji Kuisioner

Responden	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X5_5	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4
1	3	3	4	4	14	4	3	4	3
2	4	4	4	4	16	4	3	4	4
3	4	4	3	3	14	4	4	4	4
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4
5	3	2	4	3	12	4	4	4	4
6	4	4	4	4	16	3	2	3	4
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4
8	4	4	4	4	16	4	4	3	4
9	4	3	3	3	13	4	3	3	2
10	4	4	4	4	16	4	4	3	4
11	4	4	4	4	16	4	3	4	4
12	4	3	4	4	15	4	3	4	4
13	4	3	2	3	12	4	3	2	3
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4
15	3	4	3	2	12	4	4	4	4
16	3	4	4	4	15	4	4	4	4
17	4	4	4	4	16	2	3	3	4
18	4	4	4	3	15	2	3	3	4
19	4	3	4	3	14	4	4	4	4
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4
21	4	4	4	4	16	2	2	2	4
22	3	4	3	4	14	4	2	3	3
23	2	3	2	3	10	4	4	4	4
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4
27	4	3	4	3	14	4	4	4	4
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4
29	3	2	3	4	12	4	4	4	4
30	4	4	4	4	16	2	3	3	4
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4
34	4	3	3	3	13	4	4	4	4
35	4	4	4	4	16	4	3	4	3
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4
37	4	4	4	4	16	4	4	3	4
38	2	3	3	4	12	4	4	4	4
39	4	4	4	4	16	3	3	3	4
40	4	4	3	2	13	4	4	3	4
41	4	2	3	3	12	3	3	3	3
42	4	4	4	4	16	3	3	4	3

43	4	4	2	3	13	4	4	4	3
44	3	4	4	4	15	3	3	4	4
45	4	4	2	4	14	3	4	3	2
46	3	3	4	4	14	4	4	4	4
47	3	4	4	4	15	4	3	4	3
48	4	3	3	3	13	2	2	3	4
49	4	4	3	3	14	3	3	3	3
50	4	4	4	4	16	4	4	3	3
51	4	3	4	4	15	4	4	3	4
52	4	4	4	4	16	4	4	3	4
53	4	4	4	4	16	3	4	3	3
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4
55	3	2	3	4	12	3	3	2	4
56	4	4	4	4	16	4	4	4	3
57	4	4	3	4	15	4	4	3	3
58	4	3	3	2	12	4	4	4	4
59	4	4	3	4	15	4	4	4	4
60	4	3	4	4	15	4	4	4	4
61	4	3	4	4	15	3	2	3	4
62	4	3	2	3	12	4	4	4	4
63	4	4	4	4	16	4	4	3	4
64	4	4	4	4	16	4	3	3	2
65	4	4	4	4	16	4	4	3	4
66	2	3	3	4	12	4	3	4	4
67	2	3	3	4	12	4	3	4	4
68	4	4	4	4	16	4	3	2	3
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4
70	2	2	2	4	10	4	4	4	4
71	4	2	3	3	12	4	4	4	4
72	4	4	4	4	16	3	3	3	4
73	4	4	4	4	16	4	4	4	4
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4
75	4	4	4	4	16	3	4	4	4
76	4	4	4	4	16	3	2	3	2
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4
78	4	4	4	4	16	4	3	2	3
79	2	3	3	4	12	4	4	4	4
80	3	4	3	3	13	4	4	4	4
81	4	4	4	4	16	4	4	3	3
82	4	3	4	4	15	3	4	3	4
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4
84	3	4	4	4	15	4	4	4	4
85	4	4	4	4	16	4	3	4	3
86	4	4	4	4	16	3	2	3	4

87	4	2	3	2	11	4	4	4	4
88	3	4	3	3	13	4	4	4	4
89	4	4	4	4	16	4	4	4	4
90	3	3	3	3	12	3	4	3	3
91	4	3	3	4	14	4	4	4	4
92	3	2	3	3	11	2	3	4	4
93	4	4	4	4	16	4	4	4	4
94	4	4	4	3	15	4	4	4	4
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4
96	4	3	4	4	15	4	4	4	3
97	4	4	4	4	16	3	3	4	4
98	2	3	4	4	13	4	4	4	4
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4
100	2	4	3	4	13	3	3	3	3



14	4	4	4	12	3	4	3	4	14
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	3	4	3	14
16	3	2	4	9	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	2	4	4	3	13
12	4	4	4	12	4	3	3	4	14
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
15	3	3	3	9	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	3	3	4	3	13
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
15	3	3	4	10	4	4	2	4	14
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	3	2	3	4	12
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	3	3	3	3	12
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	3	3	10	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	3	3	4	4	14
10	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	2	10	4	2	3	4	13
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	3	2	3	8	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	3	4	3	14
16	3	3	3	9	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	3	4	15
16	4	4	4	12	4	4	3	4	15
16	3	2	3	8	4	3	4	4	15
16	4	4	4	12	4	3	4	4	15
16	4	4	4	12	4	3	2	3	12
14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	3	2	4	9	4	4	4	4	16
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	2	3	3	4	12
13	4	4	4	12	2	3	3	4	12
15	3	3	3	9	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	12	2	2	2	4	10

15	3	3	4	10	4	2	3	3	12
14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
15	4	3	3	10	2	3	3	4	12
15	4	4	4	12	3	4	3	3	13
13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	3	4	4	15
12	3	3	4	10	4	4	4	4	16
15	4	4	4	12	3	4	4	4	15
14	3	3	3	9	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	4	2	3	2	11
16	4	4	4	12	3	4	3	3	13
12	3	3	4	10	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	3	3	3	3	12
15	4	3	2	9	4	3	3	4	14
12	2	3	3	8	3	2	3	3	11
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
15	4	2	3	9	4	4	4	3	15
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	2	4	10	4	3	4	4	15
16	3	4	4	11	4	4	4	4	16
16	4	4	4	12	2	3	4	4	13
16	3	3	3	9	4	4	4	4	16
10	4	3	3	10	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
7	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	3	2	4	9	4	4	4	4	16
8	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	12	3	3	4	3	10
12	4	4	4	12	4	3	3	3	9
10	3	3	3	9	4	4	4	4	12
11	4	4	4	12	4	3	3	3	9
12	4	4	4	12	4	4	3	4	11
12	3	3	4	10	4	4	4	4	12
10	4	4	4	12	4	3	3	3	9
9	4	4	4	12	3	4	3	4	11

12	4	4	4	12	2	2	3	3	8
12	4	4	4	12	4	4	4	4	12
12	4	4	4	12	4	3	3	3	9
10	4	4	4	12	4	4	4	4	12
12	4	4	4	12	4	4	3	3	10
11	4	3	3	10	4	4	4	3	11
12	4	4	4	12	3	4	4	4	12
12	4	4	4	12	4	4	3	4	11
12	4	4	4	12	4	3	3	4	10
11	3	3	3	9	4	4	4	4	12
11	4	4	4	12	4	3	3	3	9
12	3	3	3	9	3	4	4	4	12
12	4	3	3	10	4	4	3	3	10
9	4	4	4	12	4	4	4	4	12





4	3	4	15	10	4	3	3	3	13
4	3	4	15	12	4	4	4	4	16
4	3	3	13	16	4	4	4	4	16
4	4	4	16	16	4	3	4	4	15
3	2	4	12	16	4	3	2	3	12
4	4	3	15	16	4	4	4	4	16
4	3	3	14	16	3	4	3	2	12
4	4	4	16	16	3	4	4	4	15
4	4	4	16	16	4	4	4	4	16
4	4	4	16	12	4	4	4	3	15
2	3	4	12	13	4	3	4	3	14
4	4	4	16	16	4	4	4	4	16
4	3	4	15	15	4	4	4	4	16
3	3	2	12	16	3	4	3	4	14
4	3	4	15	15	2	3	2	3	10
3	4	4	15	16	4	4	4	4	16
3	4	4	15	16	4	4	4	4	16
3	2	3	12	11	4	4	4	4	16
4	4	4	16	13	4	3	4	3	14
4	4	4	16	16	4	4	4	4	16
4	4	4	16	12	3	2	3	4	12
3	3	4	10	14	4	4	4	4	16
4	4	4	12	11	4	4	4	4	16
4	4	4	12	16	4	4	4	4	16
4	4	4	12	15	4	4	4	4	16
2	3	2	7	16	3	3	3	4	13
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
2	3	4	4	13	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	2	3	3	4	12
4	4	4	4	16	3	4	3	3	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	2	4	13	4	3	4	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	2	3	2	11
4	4	4	4	16	3	4	3	3	13
4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12

4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
4	4	4	4	16	3	2	3	3	11
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	2	3	4	4	13
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	3	3	3	4	10
2	3	3	4	12	4	4	4	4	12
4	4	4	4	16	3	3	3	3	9
4	3	3	3	13	4	3	4	2	9
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
4	4	4	4	16	3	3	3	4	10
4	4	4	4	16	4	3	4	4	11
2	3	3	4	12	2	3	3	3	9
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
4	4	3	2	13	3	3	3	4	10
4	2	3	3	12	4	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	3	3	2	8
4	4	2	3	13	4	4	3	3	10
3	4	4	4	15	4	4	4	4	12
4	4	2	4	14	4	3	4	4	11
3	3	4	4	14	3	3	4	3	10
3	4	4	4	15	4	4	4	4	12
4	3	3	3	13	3	3	3	3	9
4	4	3	3	14	3	3	3	4	10
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
3	4	3	4	14	4	4	4	4	12
2	3	2	3	10	3	4	4	4	12
4	4	4	4	16	3	2	3	2	7
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	3	2	3	8
4	3	4	3	14	4	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
3	2	3	4	12	4	4	3	3	10
4	4	4	4	16	3	4	3	4	11
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
3	3	3	3	12	4	3	4	3	10
4	4	4	4	16	3	2	3	4	9
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
4	3	3	4	14	4	4	4	4	12

4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
3	3	3	3	12	3	4	3	3	10
3	3	3	3	12	4	4	4	4	12
3	3	3	3	12	2	3	4	4	11
3	4	4	4	15	4	4	4	4	12
4	4	2	4	14	4	4	4	4	12
3	3	4	4	14	4	4	4	4	12
3	4	4	4	15	4	4	4	3	11
4	3	3	3	13	3	3	4	4	11
4	4	3	3	14	4	4	4	4	12
3	3	3	4	13	4	4	4	4	12
4	4	4	4	16	3	3	3	3	9
4	4	4	4	16	4	4	4	4	12
3	3	3	3	12	4	3	4	3	10



Lampiran 10. Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN Alamat Jalan Udayana Nomor 11, Singaraja 81116 Telepon (0362) 25571 Fax. (0362) 25571 Laman http://ftk.undiksha.ac.id
Nomor : 673/UN48.11.1/DT/2023	Singaraja, 27 Maret 2023
Lampiran : -	
Hal : Surat Permohonan Data	
Yth. Kepala UPT TIK Undiksha di tempat	
Dengan hormat, dalam rangka melengkapi persyaratan penyusunan Skripsi, bersama ini dimohon bantuannya untuk memberikan informasi yang diperlukan terkait data mengenai "Sistem Legalisir dan Ijasah Online", kepada mahasiswa berikut.	
Nama : Putu Gede Krisna Bayu	
NIM : 1815091068	
Program Studi : Sistem Informasi	
Semester : X (sepuluh)	
Demikian surat ini disampaikan, atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
	a.n. Dekan, Wakil Dekan I,  Prof. Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si. NIP 197408012000032001

Lampiran 11. Riwayat Hidup



Putu Gede Krisna Bayu lahir di Anturan pada tanggal 3 Mei 2000. Penulis merupakan anak Pertama dari empat bersaudara dari pasangan Komang Kertayasa dan Ni Made Luh Jayanti. Penulis memeluk agama Hindu dan berstatus Warga Negara Indonesia (WNI). Alamat tempat tinggal penulis di Banjar Pasar Desa Anturan, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. Penulis menyelesaikan Pendidikan Taman

Kanak-kanak di TK Triamerta pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan ke jenjang Pendidikan Sekolah Dasar di SD Triamerta Mapindo dan lulus tahun 2012. Setelah itu melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus tahun 2015, setelah penulis lulus dari SMP Negeri 2 Singaraja penulis melanjutkan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Singaraja dengan mengambil jurusan Bahasa dan lulus tahun 2018. Setelah lulus, penulis melanjutkan studi ke perguruan tinggi negeri Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) dengan mengambil program studi (S1) Sistem Informasi, jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.