

LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup



I Made Agus Jana Januraga lahir di Tabanan pada tanggal 16 November 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Made Surya Darma dan Ibu Ni Nyoman Widiariani penulis berkebangsaan Indoensia dan beraga Hindhu. penulis beralamat di Jalan Melati No 27 B Delod Peken Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali, Penulis menyelesaikan sekolah dasar di SD N 1 Delod Peken Tabanan dan lulus pada tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan ke sekolah menengah pertama di SMP N 3 Tabanan dan lulus pada tahun 2017, pada tahun 2020 penulis lulus dari sekolah menengah atas SMA N 1 Tabanan dan melanjutkan ke studi (S1) di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil program studi sistem informasi.



Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian dari Kampus

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali Laman: http://ptk.unligsha.ac.id
Nomor : 2769/UN48.11.1/DT/2023	Singaraja, 28 Desember 2023
Perihal : Surat Permohonan Data	
Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng di tempat	
Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, maka melalui surat ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang terkait dengan data yang dibutuhkan. Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data seperti tersebut di bawah ini:	
Nama :	Made Agus Jaja Jamaraga
NIM :	2015091077
Semester :	VII
Program Studi :	Sistem Informasi
Jurusan :	Teknik Informatika
Data yang dibutuhkan :	data yang terkait dengan pelabelan untuk skripsi
Judul Skripsi :	Evaluasi Kualitas Layanan E-Government (studi kasus Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng)
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kejasamanya, diucapkan terima kasih.	
 Dekan Wakil Dekan Bidang Akademik  M. Winda Antas Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP. 19821112008121001	

Lampiran 3 Surat Penelitian dari Dinas



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Gajah Mada No. 102 Singaraja, Bali Telp. (0362) 25887
web : <http://diskabupat.bulelengkab.go.id> email : diskabupat@bulelengkab.go.id

Singaraja, 4 Januari 2024

No. : 800.2 / 28 / DKC / 2023
Lampiran :-
Perihal : Permohonan Data

Kepada
Yth. Universitas Pendidikan Ganesha
Fakultas Teknik dan Kejuruan
di-
Singaraja

Dengan Hormat, menindaklanjuti surat dari Universitas Pendidikan Ganesha Fakultas Teknik dan Kejuruan nomor : 2769/UN48.11.1 / DT / M.06.02 / 2023 Tanggal 28 Desember 2023 perihal "Surat Permohonan Data", dengan ini kami ijinakan untuk melakukan kegiatan tersebut kepada mahasiswa :

Nama : Made Agus Juna Jamaraga
NIM : 2015091077
Semester : VII
Program Studi : Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika

Demikian surat ini kami buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Lampiran 4 Observasi dan Wawancara

Observasi dan Wawancara dengan Pengelola sistem Aku *Online*-Ng Bidang PIAK.
Bapak ketut yudi Werdika S.kom selaku pegawai Disdukcapil Kabupaten Buleleng.



Lampiran 5 Wawancara dengan Pengelola Aku *Online*-NG

- Nama : ketut yudi Werdika S.kom
- Tempat Wawancara : Disdukcapil Kabupaten Buleleng
- Topik Wawancara : Permasalahan dan Kendala selama pengimplementasian Sistem Aku *Online*-NG
- Peneliti : Bagaimana kondisi sistem saat ini apakah pernah ada masalah atau kendala yang terjadi selama pengimplementasian sejak 2 bulan lalu ?
- Narasumber : Kondisi sistem saat ini bisa dibilang cukup, karena tentunya dalam pengimplentasian sistem terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pengguna seperti sistem yang down ketika di akses oleh banyak pengguna dan terkadang sistem agak lambat di beberapa waktu.
- Peneliti : Apakah selama sistem Aku *Online*-Ng di implementasikan sudah pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan sistem ?
- Narasumber : Sejauh ini sistem Aku *Online*-Ng belum pernah dilakukan evaluasi kualitas sistem
- Peneliti : Apakah Aku *Online*-Ng akan dilakukan Update untuk meningkatkan keamanan sistem dan kualitas sistem ?
- Narasumber : Tentu saja sistem Aku *Online*-Ng akan terus dilakukan update dan maintenance secara berkala sebelum mengambil tindakan tersebut kami perlu melihat situasi sistem terlebih dahulu dan apakah ada kendala dan laporan yang masuk oleh pengguna dari hal tersebut nanti baru kami akan melakukan tindakan yang sesuai dengan permasalahan yang ada.
- Peneliti : Apakah sebelumnya sudah pernah dilakukan penelitian mengenai evaluasi sistem?
- Narasumber : untuk saat ini belum pernah
- Peneliti : Apakah evaluasi sistem penting untuk dilakukan ?
- Narasumber : evaluasi kualitas sistem penting dan perlu dilakukan untuk mengetahui kinerja sistem saat ini dan yang pengguna rasakan saat mengunkan sistem sehingga bisa mengambil tindakan.

Lampiran 6 Observasi dan Wawancara

Observasi dan Wawancara dengan Petugas Layanan sistem *Aku Online*-Ng Bidang Pelayanan. Ibu Kadek Juni Andayani, A.Md selaku pegawai Disdukcapil Kabupaten Buleleng.



Lampiran 7 Wawancara dengan Petugas Layanan Sistem Aku *Online*-NG

Peneliti : Apakah Pernah ada kendala yang dialami Ibu selaku Petugas Layanan Aku *online*-Ng ?

Narasumber : Pasti pernah yaa, apa lagi ini sistem nya baru biasanya sistem terkadang sering lambat dan eror yaa tidak bisa di akses untuk sementara waktu karena pengguna yang terlalu banyak mengakses sistem tersebut dan juga biasanya banyak juga masyarakat yang sering datang ke kantor karena tidak mengerti cara menggunakan sistem.

Peneliti : Apakah Pernah ada kendala yang masyarakat selaku pengguna layanan sistem yang pernah melakukan kegiatan administrasi kependudukan atau permohonan ?

Narasumber : Biasanya kesulitan dan hambatan yang pengguna rasakan adalah saat pertama kali mengakses Aku *Online*-Ng biasanya mereka sulit mencari link atau keyword pencarian Aku *Online*-NG kadang ada biasanya pas di klik Aku *Online*-Ng nya itu langsung login padahal mereka belum registrasi belum punya akun ini sering sekali di terjadi dan kedua mereka tidak mengerti cara menggunakannya khusus nya orang yang sudah tua dan ketiga sering mereka menegelah sistem nya agak lambat di jam tertentu.

Peneliti : Apakah pernah ada masyarakat yang memberikan keritik atau saran masukan terkait layanan Aku *Online*-NG ?

Narasumber : Untuk yang memebrikan masukan itu ada, tapi sistemnya baru jadi wajar saja butuh update dan evaluasi sistem kedepannya.

Peneliti : Apakah pernah layanan sistem Aku *Online*-Ng terjadi eror sistem seperti layanan tidak bisa di akses ?

Narasumber : Pernah, tidak hanya sistem kami saja yang pernah eror, semua sistem itu pernah eror dan perlu di inget sistem kami ini baru jadi butuh penyesuaian kedepannya.

Peneliti : Berapa lama biasanya proses input data masuk dari pemohon ke operator atau sistem ?

Narasumber : Biasanya memerlukan waktu yang singkat tergantung kecepatan internet dan juga sistem yang kami punya.

Lampiran 8 Dokumentasi Observasi dan Wawancara

Observasi dan wawancara dengan pengguna *Aku Online-NG* Bapak Putu Martikayasa asal Seririt.



Lampiran 9 Wawancara dengan Pengguna Aku *Online*-NG

Peneliti : Apakah sistem Aku *Online*-Ng mudah digunakan ?

Narasumber : Saat menggunakan sistem Aku *Online*-Ng yaitu ketika melakukan proses administrasi kependudukan secara *online* yang awalnya offline, tentu merasa bingung bagaimana cara menggunakannya dan fitur apa saja yang ada dan fungsinya untuk apa saja. Namun setelah melihat tutorialnya di youtube dan diajari langsung oleh pegawai dukcapilnya agak sedikit mengerti walau kadang suka lupa.

Peneliti : Selama Menggunakan Aku *Online*-Ng sistem dapat merespon dengan cepat aktivitas administrasi kependudukan yang dilakukan ?

Narasumber : Selama saya menggunakan Aku *Online*-Ng saya pernah mengalami sistem yang down dan macet loading nya lama.

Peneliti : Apakah Selama menggunakan Sistem pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam mengikuti prosedur penggunaan sistem ?

Narasumber : Saya pernah mengalami kendala saat pertama mendaftar atau registrasi pada saat itu petugas menyuruh untuk ketik Aku *online*-Ng di mesin pencari setelah saya buka halamannya untuk mendaftar malah langsung disuruh login padahal saya belum memiliki akun dan kemudian di arahkan oleh petugas.

Peneliti : Apakah hambatan atau kendala yang dialami tersebut dapat menghambat dan mempengaruhi aktivitas administrasi kependudukan yang dilakukan ?

Narasumber : Tentu sangat menghambat karena dokumen yang saya perlukan itu harus selesai hari itu juga untuk keperluan pribadi.

Peneliti : Apakah dari sisi kualitas sistem perlu ditingkatkan ?

Narasumber : kalau dilihat dari sekarang menurut saya perlu dilakukan agar kedepannya lebih baik lagi dan tidak terulang kejadian yang sama atau meminimalisir.

Lampiran 10 Dokumentasi Observasi dan Wawancara

Observasi dan wawancara dengan pengguna *Aku Online-NG* Ibu Listia Ningsih asal kampung Anyar.



Lampiran 12 Uji Ahli Instrumen Penelitian

Judul penelitian : “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan IPA“

Penulis : I Made Agus Jana Januraga

NIM : 2015091077

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

Instrumen uji ahli “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SREVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* IPA“

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom hasil pengujian butir penelitian, dengan cara memilih salah satu skor penilaian sebagai berikut:

Relevan

Tidak relevan

Berikut merupakan contoh pemberian tanda centang

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
1	Tangibels (Bukti <i>Online-Ng</i>).	Dimensi ini fokus pada tampilan dan aspek fisik sistem yang dilihat langsung oleh pengguna, seperti antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, serta performa yang stabil.	Tampilan halaman website AKu <i>Online-NG</i> dirancang dengan kombinasi warna yang konsisten.	v		
			Tampilan website Aku <i>Online-Ng</i> dirancang dengan sederhana dan intuitif		v	

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Kejelasan link pada website Aku <i>Online-NG</i> memudahkan pengguna.	v		
			Fitur- fitur yang ada pada website Aku <i>Online-NG</i> dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya	v		
			Tata bahasa pada website Aku <i>Online-NG</i> tidak membingungkan.	v		
2	<p>Reability (kehandalan) variable ini mengukur Se jauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online-Ng</i> dalam memberikan pelayanan yang sesuai akurat dan terpercaya</p>	Keandalan menekankan konsistensi kinerja sistem dan keandalannya dalam memenuhi harapan pengguna tanpa mengalami gangguan atau error.	website Aku <i>Online-Ng</i> mudah dioprasikan oleh pengguna.		v	Dioprasikan di ganti menjadi digunakan.

			Error pada website Aku <i>Online-NG</i> saat memberikan pelayanan sangat minim.	v		
--	--	--	---	---	--	--



No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Website Aku <i>Online-NG</i> dapat dengan cepat terbuka setiap di akses oleh pengguna.		v	Terbuka diganti dengan responsif
			Website Aku <i>Online-NG</i> dapat memberikan informasi yang valid kepada pengguna.	v		
			Kemudahan dalam upload dan download data administrasi kependudukan.	v		
3	Responsiveness (Daya Tangkap) Variabel ini menilai bagaimana persepsi responden terhadap layanan Aku <i>Online-NG</i> dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna.	Daya tanggap mencakup kecepatan sistem dalam merespons permintaan dan menangani masalah atau gangguan secara cepat.	Website Aku <i>Online-NG</i> dapat ditampilkan dengan sempurna pada browser maupun device yang berbeda.	v		
			Kecepatan respon website Aku <i>Online-NG</i> dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru.	v		
			Fitur pencarian (search engine) pada website Aku <i>Online-NG</i> berjalan dengan cepat.	v		
			Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru.	v		

			Kesediaan website Aku <i>Online</i> -NG	v		
--	--	--	--	---	--	--



No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			dalam menangani permasalahan teknis dengan cepat			
4	Assurance (Jaminan) variable ini mengukur Sejauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online</i> -Ng dalam memberikan keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	Assurance (keyakinan) mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem aman, kompeten, dan mereka merasa aman menggunakan sistem.	Website Aku <i>Online</i> -NG sangat aman digunakan terutama dalam hal perlindungan data pribadi..	v		
			Kemudahan yang diberikan dalam Menyampaikan permasalahan layanan.	v		
			Kenyamanan yang diberikan oleh petugas dan sistem dalam mengatasi permasalahan layanan.	v		
			Tersedianya tutorial pengoperasian <i>website</i> .	v		
			Website Aku <i>Online</i> -NG ini memberikan rasa percaya bahwa input data diri atau aktivitas <i>online</i> aman dilakukan.	v		
5	Empaty (empati) variable ini menilai Sejauh mana persepsi responden terhadap	Empathy (empati) berfokus pada sejauh mana sistem memperhatikan kebutuhan dari	Website Aku <i>Online</i> -NG memberikan r u a n g b a g i pengguna dalam menyampaikan	v		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
	kenyamanan yang diberikan Aku <i>Online</i> -Ng dalam setiap transaksi data yang dilakukan	pengguna dan menyediakan layanan empati ke pengguna.	kritik dan saran.			
			Website Aku <i>Online</i> -NG dirancang untuk memberikan kemudahan dan perhatian kepada pengguna dalam menyampaikan layanan informasi secara tepat dan akurat.		v	Perhatian diganti dengan memenuhi kebutuhan pengguna
			Usaha website Aku <i>Online</i> -NG dalam memberikan kemudahan akses layanan informarsi.		v	Usaha di ganti dengan mampu
			Website Aku <i>Online</i> -NG mengutamakan kebutuhan pengguna.	v		
			Website Aku <i>Online</i> -NG memiliki kemampuan untuk memberikan saran yang relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna.		v	Saran di ganti dengan notifikasi

Komentar / Saran Evaluator : lakukan revisi & perbaiki kalimat agar lebih ilmiah

Singaraja, 16 November 2024

Ahli I

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

Nip. 198908272019031008

Uji Ahli Instrumen Penelitian

Judul penelitian : “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan IPA“

Penulis : I Made Agus Jana Januraga

NIM : 2015091077

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

Instrumen uji ahli “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SREVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* IPA“

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom hasil pengujian butir penelitian, dengan cara memilih salah satu skor penilaian sebagai berikut:

Relevan

Tidak relevan

Berikut merupakan contoh pemberian tanda centang

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
1	Tangibels (Bukti Fisik) Variable ini mengukur sejauh mana persepsi dan harapan responden terhadap Aku <i>Online-Ng</i> . mengenai bukti nyata dari kualitas layanan Aku <i>Online-Ng</i> .	Dimensi ini fokus pada tampilan dan aspek fisik sistem yang dilihat langsung oleh pengguna, seperti antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, serta performa yang stabil.	Tampilan halaman website AKu <i>Online-NG</i> dirancang dengan kombinasi warna yang konsisten.	√		
			Tampilan website Aku <i>Online-Ng</i> dirancang dengan sederhana dan mudan dipahami.	√		

			Kejelasan link pada website Aku <i>Online-NG</i> memudahkan pengguna.	v		
--	--	--	---	---	--	--



No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Fitur- fitur yang ada pada website Aku <i>Online</i> -NG dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya.	v		
			Tata bahasa pada Website Aku <i>Online</i> -Ng tidak membingungkan.	v		
2	Reability (kehandalan) variable ini mengukur Sejauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online</i> -Ng dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya	Keandalan menekankan konsistensi kinerja sistem dan keandalannya dalam memenuhi harapan pengguna tanpa mengalami gangguan atau error.	website Aku <i>Online</i> -Ng mudah digunakan oleh pengguna	v		
			Error pada website AKu <i>Online</i> -NG saat memberikan pelayanan sangat minim.	v		
			Website AKu <i>Online</i> -NG sangat responsive setiap di akses oleh pengguna.	v		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Website AKu <i>Online-NG</i> dapat memberikan informasi yang valid kepada pengguna.	v		
			Kemudahan dalam upload dan download data administrasi kependudukan.	v		
3	Responsiveness (Daya Tangkap) Variabel ini menilai bagaimana persepsi responden terhadap layanan AKu <i>Online-NG</i> dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna.	Daya tanggap mencakup kecepatan sistem dalam merespons permintaan dan menangani masalah atau gangguan secara cepat.	Website AKu <i>Online-NG</i> dapat ditampilkan dengan sempurna pada browser maupun device yang berbeda.	v		
			Kecepatan respon <i>website</i> AKu <i>Online-NG</i> dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru.	v		
			Fitur pencarian (search engine) pada <i>website</i> berjalan dengan cepat.	v		
			Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru.	v		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Kesediaan website AKu <i>Online</i> -NG dalam menangani permasalahan teknis dengan cepat.	v		
4	<i>Assurance (Jaminan)</i> variable ini mengukur Sejauh mana persepsi responden terhadap AKu <i>Online</i> -Ng dalam memberikan keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	Assurance (keyakinan) mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem aman, kompeten, dan mereka merasa aman menggunakan sistem.	Website AKu <i>Online</i> -NG sangat aman digunakan terutama dalam hal perlindungan data pribadi.	v		
			Kemudahan yang diberikan dalam Menyampaikan permasalahan layanan.	v		
			Kenyamanan yang diberikan oleh petugas dan sistem dalam mengatasi permasalahan layanan.	v		
			Tersedianya tutorial pengoperasian <i>website</i> .	v		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Website AKu <i>Online-NG</i> ini memberikan rasa percaya diri bahwa transaksi atau aktivitas <i>online</i> aman dilakukan.	v		
5	Empaty (empati) variable ini menilai Sejauh mana persepsi responden terhadap kenyamanan yang diberikan AKu <i>Online-Ng</i> dalam setiap transaksi data yang dilakukan	Empathy (empati) berfokus pada sejauh mana sistem memperhatikan kebutuhan dari pengguna dan menyediakan layanan empati ke pengguna.	Website AKu <i>Online-NG</i> memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran.	v		
			Website AKu <i>Online-NG</i> dirancang untuk memberikan kemudahan dan memenuhi keinginan pengguna dalam menyampaikan layanan informasi secara tepat dan akurat.	v		
			Website AKu <i>Online-NG</i> mampu dalam memberikan kemudahan akses layanan informarsi.	v		
			Website AKu <i>Online-NG</i> mengutamakan kebutuhan pengguna.	v		

No	Variable	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak relevan	alasan
			Website ini menyediakan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna.	v		

Komentar / Saran Evaluator



Singaraja, 16 November 2024

Ahli I

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

Nip. 198908272019031008

Uji Ahli Instrumen Penelitian

Judul penelitian : “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan IPA“

Penulis : I Made Agus Jana Januraga

NIM : 2015091077

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

Instrumen uji ahli “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SREVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* IPA“

Petujuk pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom hasil pengujian butir penelitian, dengan cara memilih salah satu skorpenelian sebagai berikut:

Relevan

Tidak relevan

Berikut merupakan contoh pemberian tanda centang

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
1	Tangibels (Bukti <i>Online-Ng</i>).	Dimensi ini fokus pada tampilan dan aspek fisik sistem yang dilihat langsung oleh pengguna, seperti antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, serta performa yang stabil.	Tampilan halaman website AKU <i>Online-NG</i> menarik.	warna pada tampilan atau apa?	v	Jelaskan lebih spesifik menarik yang dimaksud seperti apa?
			Tampilan website AKU <i>Online-Ng</i> tidak		V	Tolong dijelaskan lebih sfesifik

		membingungkan			
--	--	---------------	--	--	--



No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Kejelasan menu atau link pada website Aku <i>Online-NG</i> .		V	Kejelasan seperti apa yang dimaksud?
			Fitur- fitur yang ada pada website Aku <i>Online-NG</i> dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya	V		
			Website Aku <i>Online-Ng</i> dapat ditampilkan dengan sempurna pada brosur maupun device yang berbeda.		V	Apa yang dimaksud dengan brosur?
2	Reability (kehandalan) variable ini mengukur sejauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online-Ng</i> dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya	Keandalan menekankan konsistensi kinerja sistem dan keandalannya dalam memenuhi harapan pengguna tanpa mengalami gangguan atau error.	website Aku <i>Online-Ng</i> mudah dioperasikan oleh pengguna.	V		
			Error pada website Aku <i>Online-NG</i> saat memberikan pelayanan sangat minim.	V		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Website Aku <i>Online</i> -NG dapat dengan cepat terbuka setiap di akses oleh pengguna.	V		
			Website Aku <i>Online</i> -NG dapat memberikan informasi yang valid kepada pengguna.	V		
			Tersedia pemberitahuan jika ada informasi terbaru dari website.	V		
3	Responsiveness (Daya Tangkap) Variabel ini menilai bagaimana persepsi responden terhadap layanan Aku <i>Online</i> -Ng dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna.	Daya tanggap mencakup kecepatan sistem dalam merespons permintaan dan menangani masalah atau gangguan secara cepat.	Kecepatan respon <i>website</i> dalam memenuhi kebutuhan pengguna.		V	Maknanya hampir mirip dengan pernyataan di atas tolong di perhatikan lagi
			Kecepatan respon <i>website</i> Aku <i>Online</i> -NG dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru.	V		
			Kecepatan respons website dalam menanggapi pertanyaan dan komentar pengguna		V	Kurang valid antara pernyataan dan komentar
			Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru.		V	Pernyataannya mirip dengan yang di atas

			Kesediaan website dalam		V	permasalahan
--	--	--	-------------------------	--	---	--------------



No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			menangani permasalahan yang terjadi			An terkait apa tolong dijelaskan lebih sfesifik
4	<i>Assurance (Jaminan)</i> variable ini mengukur Se jauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online</i> -Ng dalam memberikan keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	Assurance (keyakinan) mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem aman, kompeten, dan mereka merasa aman menggunakan sistem.	Website sangat aman digunakan terutama dalam hal perlindungan data pribadi.	V		
			Kemudahan yang diberikan dalam Menyampaikan permasalahan layanan.	V		
			Kenyamanan yang diberikan dalam menjawab permasalahan layanan.		V	Kenyamanan seperti apa contohnya
			Tersedianya tutorial pengoperasian <i>website</i> .	V		
			Website ini memberikan rasa percaya diri bahwa transaksi atau aktivitas <i>online</i> aman dilakukan		V	Apakah pada aplikasi ini ada aktivitas transaksi?

5	Empaty (empati) variable ini menilai Se jauh mana persepsi responden terhadap	Empathy (empati) berfokus pada sejauh mana sistem memperhatikan kebutuhan dari	<i>Website</i> memberikan r u a n g b a g i pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran	V		
---	---	--	---	---	--	--



No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
	kenyamanan yang diberikan Aku <i>Online</i> -Ng dalam setiap transaksi data yang dilakukan	pengguna dan menyediakan layanan empati ke pengguna.			V	Perhatian yang seperti apa yang dimaksud?
			Website memberikan perhatian kepada pengguna dalam menyampaikan informasi layanan	V		
			Usaha website dalam memberikan kemudahan akses layanan informarsi..	V		
			Website mengutamakan kebutuhan pengguna.	V		
			Website ini menyediakan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna.		V	Maknanya hampir mirip dengan pernyataan di atas tolong di cermati

Komentar / Saran Evaluator ; masih banyak pernyataan yang kurang jelas dan kurang sfesifik

Singaraja, 16 November 2024
Ahli II

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

Uji Ahli Instrumen Penelitian

Judul penelitian : “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan IPA“

Penulis : I Made Agus Jana Januraga

NIM : 2015091077

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

Instrumen uji ahli “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SREVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* IPA“

Petujuk pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom hasil pengujian butir penelitian, dengan cara memilih salah satu skor penelitian sebagai berikut:

Relevan

Tidak relevan

Berikut merupakan contoh pemberian tanda centang

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
1	Tangibels (Bukti <i>Online-Ng.</i>	Dimensi ini fokus pada tampilan dan aspek fisik sistem yang dilihat langsung oleh pengguna, seperti antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, serta performa yang stabil.	Tampilan halaman website Aku <i>Online-NG</i> dirancang dengan kombinasi warna yang konsisten, tata letak yang rapi, dan elemen visual yang menarik, sehingga memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna	warna pada tampilan atau apa?	v	Kalimat terlalu panjang. Sebaiknya pertanyaan terkait kombinasi warna yang konsisten, tata letak yang rapi, dan elemen visual dibuat terpisah.
			"Tampilan dan tata letak Aku <i>Online-NG</i> dirancang dengan sederhana dan intuitif,		V	Hilangkan kalimat "...sehingga pengguna tidak

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			sehingga pengguna tidak merasa bingung saat menavigasi menu, mencari informasi, atau menggunakan fitur di dalam sistem."			merasa bingung saat menavigasi menu, mencari informasi, atau menggunakan fitur di dalam sistem."
			Kejelasan dan kemudahan akses menu atau link pada website <i>Aku Online-NG</i> , memudahkan pengguna menemukan informasi atau fitur yang mereka butuhkan."		V	Menu dan link adalah 2 hal yang berbeda sebaiknya pertanyaan dipisah
			Fitur- fitur yang ada pada website <i>Aku Online-NG</i> dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya	V		
			Website <i>Aku Online-NG</i> dapat ditampilkan dengan sempurna pada berbagai browser (seperti Chrome, Firefox, dan Safari) serta berbagai perangkat, seperti komputer, tablet, dan ponsel, tanpa mengalami perubahan tampilan atau fungsi.		V	Kalimat terlalu panjang

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
2	Reability (kehandalan) variable ini mengukur sejauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online-Ng</i> dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya	Keandalan menekankan konsistensi kinerja sistem dan keandalannya dalam memenuhi harapan pengguna tanpa mengalami gangguan atau error.	website Aku <i>Online-Ng</i> mudah dioperasikan oleh pengguna.	V		
			Error pada website Aku <i>Online-NG</i> saat memberikan pelayanan sangat minim.	V		
			Website Aku <i>Online-NG</i> dapat dengan cepat terbuka setiap di akses oleh pengguna.	V		
			Website Aku <i>Online-NG</i> dapat memberikan informasi yang valid kepada pengguna.	V		
			Kemudahan dalam <i>upload</i> dan <i>download</i> data administrasi kependudukan	V		

No	Variable	indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
3	Responsiveness (Daya Tangkap) Variabel ini menilai bagaimana persepsi responden terhadap layanan Aku <i>Online-NG</i> dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna.	Daya tanggap mencakup kecepatan sistem dalam merespons permintaan dan menangani masalah atau gangguan secara cepat.	Kecepatan respons website Aku <i>Online-NG</i> dalam menyediakan fitur atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna		V	Pertanyaan ini sama dengan pernyataan di bagian akhir terkait kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Maknanya sama. Silahkan dicek kembali
			Kecepatan respon website Aku <i>Online-NG</i> dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru.	V		
			Kecepatan respons website Aku <i>Online-NG</i> dalam menanggapi pertanyaan dan komentar pengguna, melalui fitur balasan otomatis, notifikasi, atau layanan bantuan langsung,		V	Kurang valid antara pernyataan dan komentar
			Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru.		V	Pernyataannya mirip dengan yang di atas
			Kesediaan website dalam menangani permasalahan yang terjadi, termasuk kendala teknis, kesalahan pengguna,		V	Satu pertanyaan sebaiknya difokuskan menanyakan satu masalah

No	Variable	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak relevan	Alasan
4	Assurance (Jaminan) variable ini mengukur Sejauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online</i> -Ng dalam memberikan keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	Assurance (keyakinan) mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem aman, kompeten, dan mereka merasa aman menggunakan sistem.	Website sangat aman digunakan terutama dalam hal perlindungan data pribadi.	V		
			Kemudahan yang diberikan dalam Menyampaikan permasalahan layanan.	V		
			Kenyamanan yang diberikan oleh petugas dan sistem dalam menjawab permasalahan layanan.		V	Kenyamanan dalam menjawab permasalahan layanan itu seperti apa contohnya?
			Tersedianya tutorial pengoperasian <i>website</i> .	V		
			Website ini memberikan rasa percaya bahwa transaksi data diri atau aktivitas <i>online</i> aman dilakukan.		V	Kata transaksi tidak tepat untuk data diri
5	Empaty (empati) variable ini menilai Sejauh mana persepsi responden terhadap	Empathy (empati) berfokus pada sejauh mana sistem memperhatikan kebutuhan dari	<i>Website</i> memberikan r u a n g b a g i pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran	V		

No	Variable	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak relevan	Alas an
	kenyamanan yang diberikan Aku <i>Online-Ng</i> dalam setiap transaksi data yang dilakukan	pengguna dan menyediakan layanan empati ke pengguna.				Perhatian yang seperti apa yang dimaksud?
			Website memberikan perhatian kepada pengguna dalam menyampaikan informasi layanan, seperti menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh pengguna. Perhatian ini juga mencakup pembaruan informasi secara rutin, pemberian notifikasi yang relevan, serta pengorganisasian konten yang memudahkan pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa kesulitan."		V	
			Usaha website dalam memberikan kemudahan akses layanan informarsi..	V		
			Website mengutamakan kebutuhan pengguna.	V		

No	Variable	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak relevan	Alas an
			Kemampuan Website memberikan arahan dan saran yang disesuaikan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna.		V	Pertanyaan kurang relevan, masih tidak jelas arahan dan saran yang bisa diberikan dalam sistem

Komentar / Saran Evaluator ; banyak pernyataan yang terlalu panjang dan tidak focus



Singaraja, 16 November 2024
Ahli II

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

Uji Ahli Instrumen Penelitian

Judul penelitian : “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan IPA“

Penulis : I Made Agus Jana Januraga

NIM : 2015091077

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

Instrumen uji ahli “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SREVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* IPA“

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom hasil pengujian butir penelitian, dengan cara memilih salah satu skor penilaian sebagai berikut:

Relevan

Tidak relevan

Berikut merupakan contoh pemberian tanda centang

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
1	Tangibels (Bukti <i>Online-Ng</i>).	Dimensi ini fokus pada tampilan dan aspek fisik sistem yang dilihat langsung oleh pengguna, seperti antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, serta performa yang stabil.	Tampilan halaman website Aku <i>Online-NG</i> dirancang dengan kombinasi warna yang konsisten.	√		
			Tampilan Aku <i>Online-NG</i> dirancang dengan sederhana dan intuitif.	√		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Kejelasan link pada website Aku <i>Online-NG</i> , memudahkan pengguna	v		
			Fitur- fitur yang ada pada website Aku <i>Online-NG</i> dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya	V		
			Tata bahasa pada <i>website</i> tidak membingungkan.		V	Agar konsisten tambahkan nama websitenya yaitu Aku <i>Online-NG</i>
2	Reability (kehandalan) variable ini mengukur sejauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online-Ng</i> dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya	Keandalan menekankan konsistensi kinerja sistem dan keandalannya dalam memenuhi harapan pengguna tanpa mengalami gangguan atau error.	website Aku <i>Online-Ng</i> mudah dioperasikan oleh pengguna	V		
			Error pada website saat memberikan pelayanan sangat minim.	V		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Website dapat dengan cepat terbuka setiap di akses oleh pengguna.	V		
			Website dapat memberikan informasi yang valid kepada pengguna.	V		
			Kemudahan dalam <i>upload</i> dan <i>download</i> data administrasi kependudukan	V		
3	Responsiveness (Daya Tangkap) Variabel ini menilai bagaimana persepsi responden terhadap layanan Aku Online-Ng dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna.	Daya tanggap mencakup kecepatan sistem dalam merespons permintaan dan menangani masalah atau gangguan secara cepat.	Website dapat ditampilkan dengan sempurna pada <i>browser</i> maupun <i>device</i> yang berbeda.	V		
			Kecepatan respon <i>website</i> dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru.	V		
			fitur pencarian (<i>search engine</i>) pada website berjalan dengan cepat.	V		
			Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru.	V		
			Kesediaan website dalam		V	Website Aku

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			menangani permasalahan teknis yang terjadi.			<i>Online-NG</i> dapat menangani permasalahan teknis dengan cepat
4	Assurance (Jaminan) variable ini mengukur Sejauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online-Ng</i> dalam memberikan keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	Assurance (keyakinan) mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem aman, kompeten, dan mereka merasa aman menggunakan sistem.	Website sangat aman digunakan terutama dalam hal perlindungan data pribadi.	V		
			Kemudahan yang diberikan dalam Menyampaikan permasalahan layanan.	V		
			Kenyamanan yang diberikan oleh petugas dan sistem dalam Mengatasi permasalahan layanan.	V		
			Tersedianya tutorial pengoperasian <i>website</i> .	V		
			Website ini memberikan rasa percaya bahwa input data diri atau aktivitas <i>online</i> aman dilakukan.	V		
5	Empaty (empati) variable ini menilai Sejauh	Empathy (empati) berfokus pada	<i>Website</i> memberikan r u a n g b a g i pengguna dalam	V		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
	mana persepsi responden	sejauh mana sistem				
	terhadap kenyamanan yang diberikan Aku <i>Online-Ng</i> dalam setiap transaksi data yang dilakukan	Memperhatikan kebutuhan dari pengguna dan menyediakan layanan empati ke pengguna.	menyampaikan kritik dan saran			
			Website memberikan perhatian kepada pengguna dalam menyampaikan informasi layanan.	V		Pertanyaan kurang jelas, apakah website bisa memberikan perhatian? Bagaimana bentuk perhatian yang dimaksud?
			Usaha website dalam memberikan kemudahan akses layanan informarsi.	V		
			Website mengutamakan kebutuhan pengguna.	V		
			Kemampuan Website memberikan saran kepada pengguna.		V	Saran seperti apa yang bisa diberikan website? Pertanyaannya kurang jelas

Komentar / Saran Evaluator ; perbaiki lagi sedikit yaa

Singaraja, 16 November 2024
Ahli II

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

Uji Ahli Instrumen Penelitian

Judul penelitian : “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan IPA“

Penulis : I Made Agus Jana Januraga

NIM : 2015091077

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

Instrumen uji ahli “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku *Online-NG* Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *SREVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* IPA“

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom hasil pengujian butir penelitian, dengan cara memilih salah satu skor penelitian sebagai berikut:

Relevan

Tidak relevan

Berikut merupakan contoh pemberian tanda centang

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
1	Tangibels (Bukti <i>Online-Ng</i>).	Dimensi ini fokus pada tampilan dan aspek fisik sistem yang dilihat langsung oleh pengguna, seperti antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, serta performa yang stabil.	Tampilan halaman website Aku <i>Online-NG</i> dirancang dengan kombinasi warna yang konsisten.	√		
			Tampilan Aku <i>Online-NG</i> dirancang dengan sederhana dan mudah dipahami.	√		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Kejelasan link pada website Aku <i>Online-NG</i> , memudahkan pengguna	v		
			Fitur- fitur yang ada pada website Aku <i>Online-NG</i> dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya	V		
			Tata bahasa pada website Aku <i>Online-NG</i> tidak membingungkan.	v		
2	Reability (kehandalan) variable ini mengukur sejauh mana persepsi responden terhadap Aku <i>Online-Ng</i> dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya	Keandalan menekankan konsistensi kinerja sistem dan keandalannya dalam memenuhi harapan pengguna tanpa mengalami gangguan atau error.	website Aku <i>Online-Ng</i> mudah digunakan oleh pengguna	V		
			Error pada website Aku <i>Online-NG</i> saat memberikan pelayanan sangat minim.	V		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			Website Aku <i>Online-NG</i> sangat responsive setiap di akses oleh pengguna.	V		
			Website Aku <i>Online-NG</i> dapat memberikan informasi yang valid kepada pengguna.	V		
			Kemudahan dalam <i>upload</i> dan <i>download</i> data administrasi kependudukan	V		
3	Responsiveness (Daya Tangkap) Variabel ini menilai bagaimana persepsi responden terhadap layanan Aku <i>Online-NG</i> dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna.	Daya tanggap mencakup kecepatan sistem dalam merespons permintaan dan menangani masalah atau gangguan secara cepat.	Website Aku <i>Online-NG</i> dapat ditampilkan dengan sempurna pada <i>browser</i> maupun <i>device</i> yang berbeda.	V		
			Kecepatan respon <i>website</i> Aku <i>Online-NG</i> dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru.	V		
			fitur pencarian (<i>search engine</i>) pada website Aku <i>Online-NG</i> berjalan dengan cepat.	V		
			Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru.	V		

			Kesediaan website Aku <i>Online</i> -NG	v		
--	--	--	--	---	--	--



No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
			dalam menangani permasalahan teknis dengan cepat.			
4	Assurance (Jaminan) variable ini mengukur Sejauh mana persepsi responden terhadap Aku Online-Ng dalam memberikan keyakinan dan keamanan pada setiap proses transaksi data yang terjadi.	Assurance (keyakinan) mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem aman, kompeten, dan mereka merasa aman menggunakan sistem.	Website Aku Online-NG sangat aman digunakan terutama dalam hal perlindungan data pribadi.	V		
			Kemudahan yang diberikan dalam Menyampaikan permasalahan layanan.	V		
			Kenyamanan yang diberikan oleh petugas dan sistem dalam Mengatasi permasalahan layanan.	V		
			Tersedianya tutorial pengoperasian Website Aku Online-NG.	V		
			Website Aku Online-NG ini memberikan rasa percaya bahwa input data diri atau aktivitas <i>online</i> aman dilakukan.	V		
5	Empaty (empati) variable ini menilai Sejauh mana persepsi responden	Empathy (empati) berfokus pada sejauh mana sistem	Website Aku Online-NG memberikan ruang bagi pengguna dalam	V		

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Relevan	Tidak Relevan	Alasan
	terhadap kenyamanan yang diberikan Aku <i>Online-NG</i> dalam setiap transaksi data yang dilakukan	Memperhatikan kebutuhan dari pengguna dan menyediakan layanan empati ke pengguna.	menyampaikan kritik dan saran			
			Website Aku <i>Online-NG</i> dirancang untuk memberikan kemudahan dan memenuhi keinginan pengguna dalam menyampaikan informasi secara cepat dan akurat	V		
			website Aku <i>Online-NG</i> mampu memberikan kemudahan akses layanan informarsi.	V		
			Website Aku <i>Online-NG</i> mengutamakan kebutuhan pengguna.	V		
			Website Aku <i>Online-NG</i> memiliki kemampuan untuk memberikan notifikasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna.	V		

Komentar / Saran Evaluator ; lanjutkan

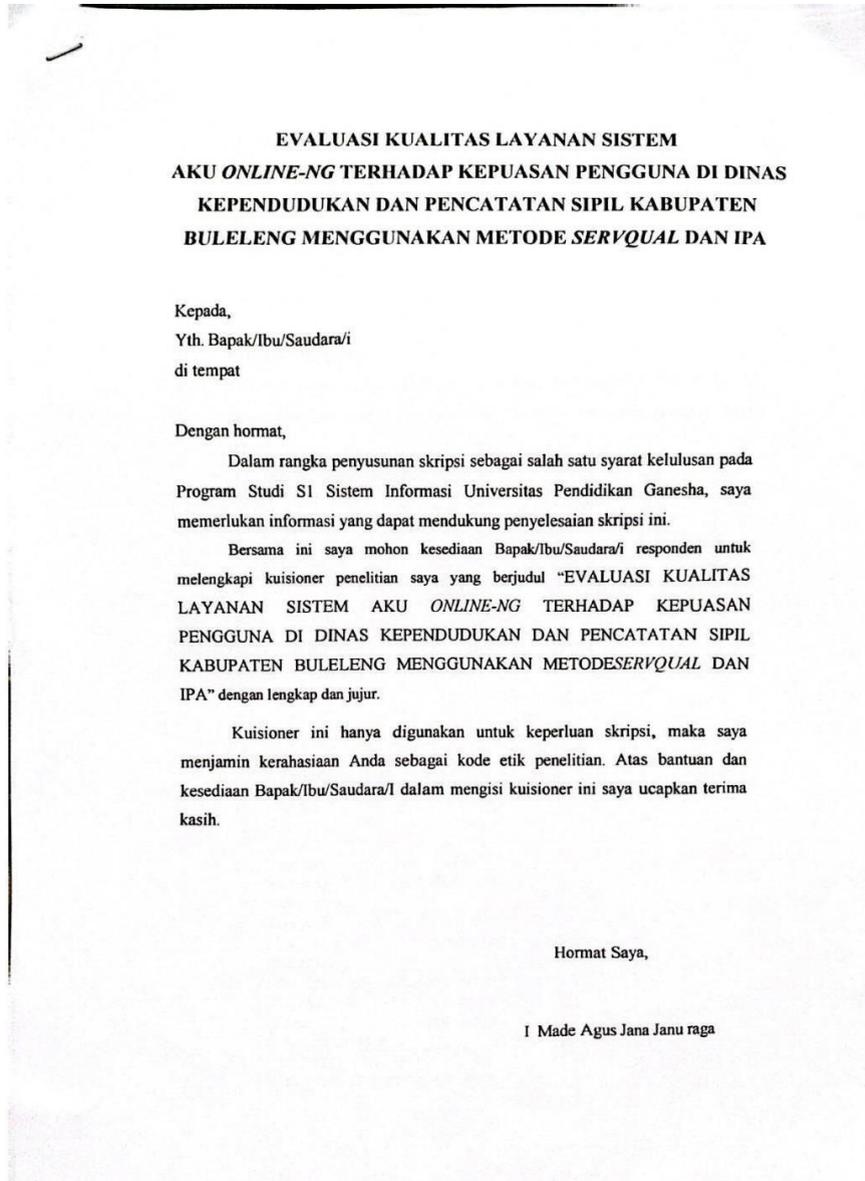
Singaraja, 20 November 2024

Ahli II

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

Nip. 199308042020122008

Lampiran 13 Bukti kuisisioner offline



I. Identitas Responden

Nama Pengguna : Ni Kadek Rehma Pridayanti
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 21
Tingkat Pendidikan : SMA
Tahun Terverifikasi : 2024
Tempat Tinggal : Pongsi

II. Petunjuk Pengisian

Mohon mengisi kuesioner ini dengan cara memberikan tanda checklist pada kolom lembar berikut, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia.

Ada lima alternatif jawaban, yaitu :
Sangat Tidak Setuju (STS) 1
Tidak Setuju (TS) 2
Netral (N) 3
Setuju (S) 4
Sangat Setuju (SS) 5

III. Kuesioner Penelitian

Variabel X1 Tangibles (Bukti Nyata)

No	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tangibles (Bukti Nyata)											
1	Tampilan Website Aku Online-NG dirancang dengan kombinasi warna yang menarik.				√						√
2	Tampilan website Aku Online-NG dirancang dengan sederhana dan mudah dipahami.				√						√
3	Kejelasan link pada website Aku Online-NG, memudahkan pengguna.			√							√
4	Fitur- fitur yang ada pada website Aku Online-NG dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsionalitasnya.				√						√
5	Tata bahasa pada website Aku Online-NG tidak membingungkan.			√							√

Variabel X2 Reliability (Kehandalan)

No	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Reliability (Kehandalan)											
1	website Aku <i>Online</i> -Ng mudah dioperasikan oleh pengguna				✓						✓
2	Error pada <i>website</i> Aku <i>Online</i> -Ng saat memberikan pelayanan sangat minim.			✓							✓
3	Website Aku <i>Online</i> -Ng dapat dengan cepat terbuka setiap di akses oleh pengguna.			✓							✓
4	Website Aku <i>Online</i> -Ng dapat memberikan informasi yang valid kepada pengguna.				✓						✓
5	Kemudahan dalam <i>upload</i> dan <i>download</i> data administrasi kependudukan.			✓							✓

Variabel X3 Responsiveness (Daya Tangkap)

No	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Responsiveness (Daya Tangkap)											
1	Website Aku <i>Online</i> -Ng dapat ditampilkan dengan sempurna pada <i>browser</i> maupun <i>device</i> yang berbeda.				✓						✓
2	Kecepatan respon <i>website</i> AKU <i>Online</i> -NG dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru.				✓						✓
3	Fitur pencarian (<i>search engine</i>) pada <i>website</i> berjalan dengan cepat.			✓							✓
4	Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru.			✓							✓
5	Kesediaan <i>website</i> AKU <i>Online</i> -NG dalam menangani permasalahan teknis dengan cepat.				✓						✓

Variabel X4 Assurance (Jaminan)

No	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Assurance (Jaminan)											
1	Website AKu Online-NG sangat aman digunakan terutama dalam hal perlindungan data pribadi.				✓						✓
2	Kemudahan yang diberikan dalam Menyampaikan permasalahan layanan.				✓						✓
3	Kenyamanan yang diberikan oleh petugas dan sistem dalam mengatasi permasalahan layanan.				✓						✓
4	Tersedianya tutorial pengoperasian website.			✓							✓
5	Website AKu Online-NG ini memberikan rasa percaya diri bahwa transaksi atau aktivitas online aman dilakukan.				✓						✓

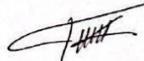
Variabel X5 Empathy (Empati)

No	Atribut Penilaian	Persepsi					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Empathy (Empati)											
1	Website AKu Online-NG memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran.				✓						✓
2	Website AKu Online-NG dirancang untuk memberikan kemudahan dan memenuhi keinginan pengguna dalam menyampaikan layanan informasi secara tepat dan akurat.				✓						✓
3	Website AKu Online-NG mampu dalam memberikan kemudahan akses layanan informasi				✓						✓
4	Website AKu Online-NG mengutamakan kebutuhan pengguna.			✓							✓
5	Website ini menyediakan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna.				✓						✓

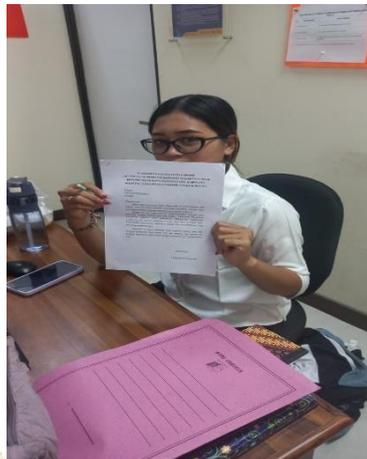
Variabel Y Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

No	Pernyataan atau Pertanyaan	Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Sistem Aku Online fleksibel digunakan, dapat diakses kapan saja dan dimana saja.				✓	
2	Fitur-fitur dalam sistem Aku Online-Ng jelas dan mudah untuk dipahami.				✓	
3	Sistem Aku Online-Ng memudahkan anda untuk mengetahui informasi mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil..				✓	
4	Secara keseluruhan saya puas dalam penggunaan sistem Aku Online-Ng.				✓	

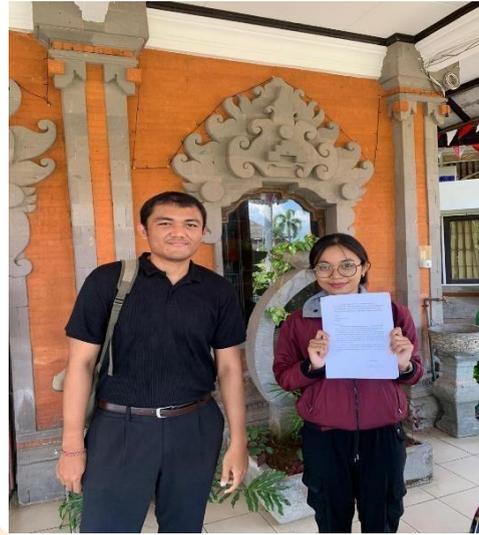
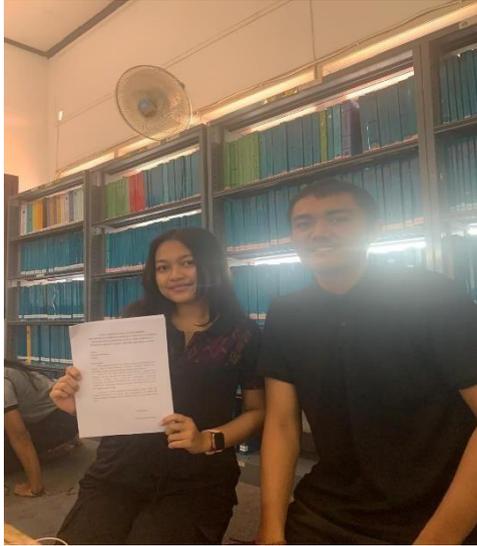
ttd


Ni Kadek Padma Pridayanti.

Lampiran 14 Bukti Dokumentasi Selama Penelitian







Lampiran 11 Wawancara dengan Pengguna Aku *Online*-NG

Peneliti : Apakah sistem Aku *Online*-Ng mudah digunakan?

Narasumber : Menurut saya agak lebih mudah digunakan di bandingkan Aku *Online* terdahulu karena lebih simple yang sekarang tapi hanya saja perlu diperingkas lagi supaya lebih mudah digunakan.

Peneliti : Selama Menggunakan Aku *Online*-Ng sistem dapat merespon dengan cepat aktivitas administrasi kependudukan yang dilakukan ?

Narasumber : Menurut saya sistem dapat merespon dengan cepat hanya saja kurang konsisten serta untuk sistem nya masih agak sering ada bug dan downs sistem di beberapa waktu.

Peneliti : Apakah Selama menggunakan Sistem pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam mengikuti prosedur penggunaan sistem ?

Narasumber : Saya pernah mengalami kendala dalam sistem seperti untuk balesan dari sistem agak lambat maksudnya disini pengiriman berkas melalui e-mail dan juga sistem terkadang suka down.

Peneliti : Apakah hambatan atau kendala yang dialami tersebut dapat menghambat dan mempengaruhi aktivitas administrasi kependudukan yang dilakukan ?

Narasumber : Tentu sangat menghambat karena dokumen yang saya perlukan itu harus selesai hari itu juga untuk keperluan pribadi.

Peneliti : Apakah dari sisi kualitas sistem perlu ditingkatkan ?

Narasumber : Perlu supaya lebih baik kedepannya.

Lampiran 15 Data Responden

No	Nama	Jenis kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan
1	Ni kadek Padma Pridayanti	Perempuan	21	S1
2	Desak Gede Celsy Adnya Margaretha	Perempuan	24	S1
3	Komang Ina Sukerni	Perempuan	22	S1
4	Ni Putu Agustina Widyawati	Perempuan	27	S2
5	Gede Suarta	Laki -Laki	38	SMA
6	Made Luhur Sahadewa	Laki- Laki	21	S1
7	Putu Eka Wijaya	Laki -Laki	43	SMP
8	Erni	Perempuan	44	SMA
9	Luh Putri Dea Handayani	Perempuan	26	S1
10	I Gede Angga Septiawan	Laki -Laki	22	S1
11	Ni Putu Yoni Antini	Perempuan	35	S1
12	Ketut Ita purnama Dewi	Perempuan	28	S1
13	Ni Luh Sumartini	Perempuan	54	S1
14	Ketut Adi Darma Yatra	Laki -Laki	24	S2
15	Endah Sunarwati	Perempuan	54	S1
16	Putu Garly Riantara	Laki - Laki	24	S1
17	Kadek Kerisna Dharmawan	Laki - Laki	24	S1
18	Dirgayusa Suhna	Laki - Laki	32	S1
19	Ni Putu Yulitas Ardiantari	Perempuan	23	S1
20	Komang Surini	Perempuan	43	SD
21	Ketut Dedy Dermawan	Laki - Laki	19	SMA
22	Irfan Gusyandi	Laki - Laki	26	SD
23	Kartini Dewi	Perempuan	41	S1
24	I G.A.N. Pradipta Dewi Septiawan	Laki -Laki	32	SLTA
25	Ni Wayan Ayu Santi	Perempuanm	32	S2
26	Ida Bagus Nyoman Suarmaja	Laki - Laki	33	S2
27	Ketut Suryani	Perempuan	20	S1
28	Putu Linda Sari	Perempuan	23	S1
29	Ni Luh Parwati	Perempuan	20	S1
30	Ni Putu Wismayan	Perempuan	22	S1
31	Komang Tika Arini	Perempuan	19	S1
32	Ni kadek Widya Peramesti	Perempuan	19	S1
33	Komang Asti Susanti	Perempuan	20	S1
34	Putu Nia Mardayanti	Perempuan	19	S1
35	Marsiana Tiara Elda Putri Srianjana	Perempuan	22	S1
36	Pande Putu Dharma Praja Dinatha	Laki - Laki	21	S1
37	David Rudyanto	Laki -Laki	23	SMA
38	I Ngurah Kadek Agus Krisna	Laki - Laki	21	SMK
39	Luh Nila Irmayanti	Perempuan	22	SMA
40	Putu Ayu Arina Saputri	Perempuan	28	S1
41	Ni Made Amanda Puspita Dewi	Perempuan	19	S1

42	I Gusti Agung Gede Volensanugraha	Laki - Laki	19	S1
43	Ni Putu Ririn Mirayanti	Perempuan	24	S1
44	Made Dharma Samadi	Laki - Laki	45	SMK
45	I Gusti Agung Bintang Pridari Kepakisan	Perempuan	19	S1
46	Anggelma Shiva Tunggal Putri	Perempuan	19	S1
47	Ni Putu Riska Liana Sari	Perempuan	20	S1
48	Ketut Anggarawati	Perempuan	21	S1
49	Ni Putu Sri Mirandiana	Perempuan	21	S1
50	Ni Komang Sari Ningsih	Perempuan	21	S1
51	Ni Made Yunita Putri Pratiwi	Perempuan	21	S1
52	I Made Parswa	Laki - Laki	19	S1
53	Ezra Zefania Agny	Perempuan	21	S1
54	I Putu Sivta Gunawan	Laki - Laki	18	S1
55	I B. Gede Putra Kerta	Laki - Laki	19	S1
56	I Ketut Arya Juliantara	Laki - Laki	18	S1
57	Ni Made Riska Andriani Wibawa	Perempuan	21	S1
58	Ni Luh Kadek Putri Dwipayanti	Perempuan	19	S1
59	Ni Komang Ananda Dian Savitri	Perempuan	20	S1
60	Ni Kadek Verawati	Perempuan	21	S1
61	Regina Saraswati	Perempuan	21	S1
62	Ni Putu Lira Kusumadewi	Perempuan	22	S1
63	Luh Komang Aristia Widiastuti	Perempuan	21	SMA
64	Ni Made Astuti Asih	Perempuan	21	SMA
65	Ayu Kadek Ratnasari Suparini	Perempuan	22	S1
66	Ni Putu Sumiati	Perempuan	64	SMA
67	I Made Mahayogi	Laki - Laki	23	S1
68	Ni Nyoman Sri Sudiarmini	Perempuan	47	SMA
69	Putu Suadharna	Laki - Laki	41	S1
70	Komang Lia Arijani	Perempuan	19	S1
71	Ketut Rayna Widiasanti	Perempuan	20	S1
72	Ni Luh Putu Elsa Setiawati	Perempuan	19	S1
73	Putu Dina Serlyta	Perempuan	21	D3
74	Komang Tika Triana Lestari	Perempuan	21	D3
75	Nyoman Werti	Perempuan	52	S1
76	Komang Somawati	Perempuan	53	SMA
77	I Komang Mujaartha	Laki - Laki	64	SMA
78	I Wayan Budiarsa	Laki - Laki	70	D3
79	Hagi Semara Putra	Laki - Laki	30	S2
80	I Made Satria Nugraha	Laki-Laki	27	S1
81	I Ketut Yudi Werdika	Laki - Laki	29	S1
82	I Kadek Juni Andayani	Perempuan	29	D3
84	Ni Kadek Novi Suandewi Putri	Perempuan	20	S1
85	Kadek Desi Darmiani	Perempuan	20	S1

86	Ni Kadek Nova Suandewi Putri	Perempuan	20	S1
87	Ni Ketut Ayu Suciasih	Perempuan	20	S1
88	I Gede Yoga Satria Ariyatra	Laki – Laki	22	S1
89	I Kadek Rada Ganetri	Perempuan	18	S1
90	Desak Gede Hari Gopi Chandra	Perempuan	24	S1
91	Putu Onyandewi	Perempuan	23	S1
92	Ni Putu Risma Maharani	Perempuan	22	S1
93	Gede Figo Andika Pratama	Laki - Laki	23	S1
94	Made Ngurah Baruna Maheswara	Laki - Laki	23	S1
95	Alif	Laki – Laki	23	S1
96	Raditya Manohara	Laki – Laki	23	S1
97	Ayu Sartini	Perempuan	23	S1
98	I Gede Era Artha Wiguna	Laki - Laki	23	S1
99	I Made Ryan	Laki - Laki	24	S1
100	I Made Prastha Giriwara	Laki - Laki	24	S1



