

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1. Observasi Awal

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Sistem website akuonline mencakup apa saja?

Jawaban : Pengguna dapat mengajukan pembuatan atau pembaruan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), Layanan untuk mengurus pembuatan, pembaruan, atau perubahan data pada Kartu Keluarga (KK), akta kematian akta kelahiran dan dokumen lainnya.

2. Siapa pengguna dari website?

Jawaban : Masyarakat dan desa/kelurahan.

3. Kapan website akuonline dibuat dan mengapa dibuat? Alasannya apa?

Jawaban : Website AKUOnline dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng untuk merespons kebutuhan masyarakat dalam mempermudah proses administrasi kependudukan.

4. Bagaimana alur/proses dari website akuonline ketika menggunakan layanan?

Jawaban : Proses penggunaan layanan pada website AKUOnline dimulai dengan pengguna mengakses situs <https://AKUOnline.bulelengkab.go.id> atau aplikasi "Aku Online NG Dukcapil Buleleng" melalui ponsel. Setelah itu, pengguna dapat melakukan registrasi jika baru pertama kali menggunakan layanan, dengan memasukkan data seperti NIK, alamat email, dan nomor ponsel. Jika sudah memiliki akun, pengguna cukup melakukan login dengan menggunakan NIK dan kata sandi yang telah terdaftar.

Setelah berhasil masuk ke dalam sistem, pengguna akan diarahkan untuk memilih layanan yang diinginkan, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, atau Akta Perkawinan. Setiap layanan memiliki persyaratan dokumen yang berbeda, sehingga pengguna harus mengunggah dokumen yang diperlukan, seperti foto diri, KK, atau dokumen pendukung lainnya sesuai dengan jenis layanan yang dipilih.

5. Sejauh apa layaknya dan cepatnya pengguna/masyarakat dalam mengakses,

menggunakan dan menerima layanan situs? Dimana masyarakat dapat mengakses informasi website ini? Apakah masyarakat sudah tahu/sudah disosialisasikan ke masyarakat?

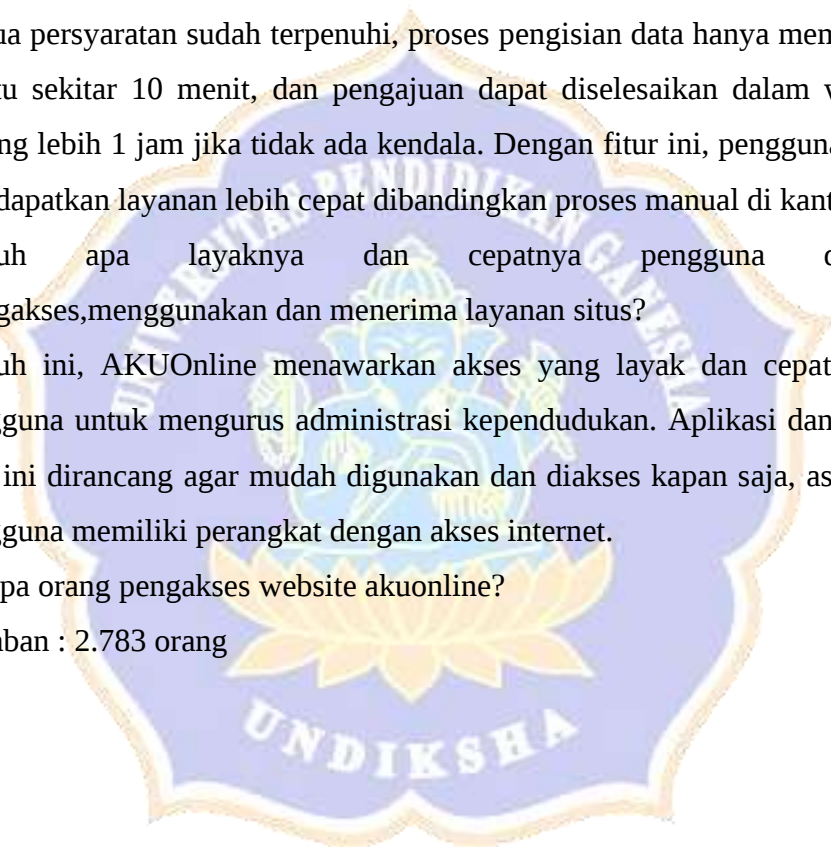
Jawaban : Layanan AKUOnline dirancang untuk memberikan akses yang mudah dan cepat kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Sejauh ini, situs dan aplikasi AKUOnline memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan di mana saja dan kapan saja, asalkan terhubung dengan internet. Kecepatan dalam menggunakan layanan sangat bergantung pada kelengkapan dokumen yang disiapkan oleh pengguna. Jika semua persyaratan sudah terpenuhi, proses pengisian data hanya memakan waktu sekitar 10 menit, dan pengajuan dapat diselesaikan dalam waktu kurang lebih 1 jam jika tidak ada kendala. Dengan fitur ini, pengguna bisa mendapatkan layanan lebih cepat dibandingkan proses manual di kantor.

6. Sejauh apa layaknya dan cepatnya pengguna dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan situs?

Sejauh ini, AKUOnline menawarkan akses yang layak dan cepat bagi pengguna untuk mengurus administrasi kependudukan. Aplikasi dan situs web ini dirancang agar mudah digunakan dan diakses kapan saja, asalkan pengguna memiliki perangkat dengan akses internet.

7. Berapa orang pengakses website akuonline?

Jawaban : 2.783 orang



Lampiran 2. Bukti Komentar Aku Online NG



Lampiran 3. Kuesioner penelitian



**KUESIONER PENELITIAN UNIVERSITAS
PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS
TEKNIK DAN KEJURUAN
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA**

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Teknik Informatika, dengan ini saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN BULELENG: STUDI KASUS SISTEM INFORMASI AKU ONLINE NG MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL"

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/ibu untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya didata yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/ibu yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 09 Februari 2025

Putu Khrisna Neitya Adhe Putra

NIM. 1815091014

1. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :

2. Usia :

3. Jenis

Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

4. Pekerjaan:

5. Apakah anda pengguna aplikasi AkuOnline NG ?

☐ IYA ☐ TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silakan lanjutkan mengisi kuesioner namun jika anda menjawab Tidak silakan berhenti untuk mengisi kuesioner.

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Anda cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia yang sesuai dengan persepsi dan harapan mengenai Kualitas Layanan digunakan dalam menjawab pernyataan adalah sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5= Sangat setuju

3. Draf Pertanyaan

Dimensi	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
Reliability	1. AKU Online NG tersedia dan dapat diakses kapanpun dibutuhkan					
	2. AKU Online NG dapat dimuat dengan cepat					
	3. AKU Online NG berhasil menyimpan proses pendaftaran pada kesempatan pertama					
	4. AKU Online NG dapat berjalan di browser default pengguna					
	5. Formulir pada AKU Online NG dapat diunduh dalam waktu singkat.					
Efficiency	1. URL AKU Online NG yang mudah diingat					
	2. Struktur AKU Online NG terlihat jelas dan mudah diikuti					
	3. Mesin pencari AKU Online NG dapat digunakan dengan efektif.					
	4. Site mapAKU Online NG ini tertata dengan baik					
	5. Informasi yang ditampilkan pada AKU Online NG sudah detail					
	6. Informasi yang ditampilkan					

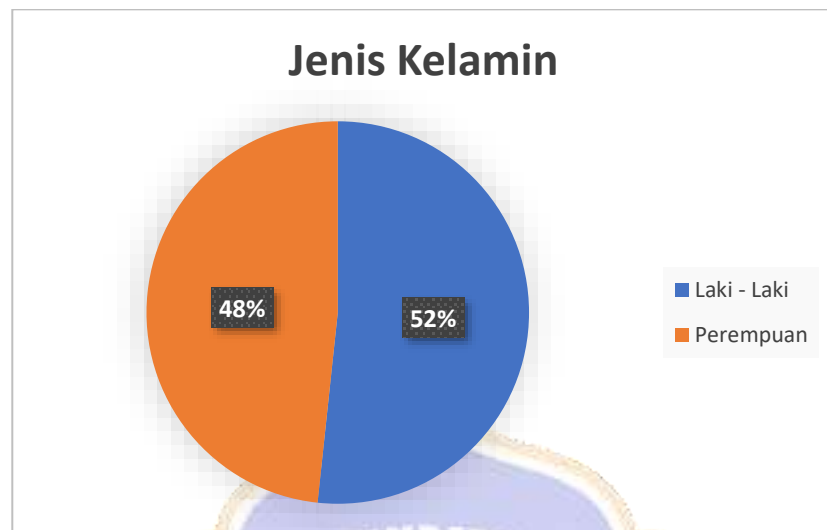
	pada AKU Online NG adalah info baru					
	7. Informasi tentang kelengkapan persyaratan pendaftaran yang dibutuhkan mudah dimengerti					
<i>Trust</i>	1. AKU Online sudah menjaga penggunaan data pribadi dengan aman					
	2. Pengguna percaya username dan password yang digunakan pada AKU Online NG sudah aman					
	3. Pengguna yakin data yang diberikan pada AKU Online NG sudah diarsipkan dengan aman					
<i>Citizen Support</i>	1. AKU Online NG memiliki informasi kontak yang dapat dihubungi					
	2. Layanan helpdesk AKU Online NG menunjukkan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah					
	3. Layanan helpdesk AKU Online NG memberikan respon cepat dalam menjawab pertanyaan permasalahan pendaftaran					

	4. Helpdesk support AKU Online NG memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban permasalahan					
	5. Pengguna percaya pada informasi yang diberikan oleh layanan helpdesk AKU Online NG					
<i>Kualitas Layanan</i>	1. Informasi yang ditampilkan di website AKU Online NG akurat, rinci, dan terkini.					
	2. Website AKU Online NG memberikan layanan administrasi kependudukan secara tepat waktu.					
	3. Informasi yang saya butuhkan tersedia lengkap, akurat, dan mudah dipahami di website AKU Online NG.					
	4. Website AKU Online NG dapat digunakan dengan lancar melalui komputer/laptop maupun handphone.					
	5. Menu navigasi dalam website AKU Online NG tersusun dengan baik dan mudah digunakan.					

	6. Tersedia fitur pencarian untuk memudahkan saya mencari informasi administrasi kependudukan .					



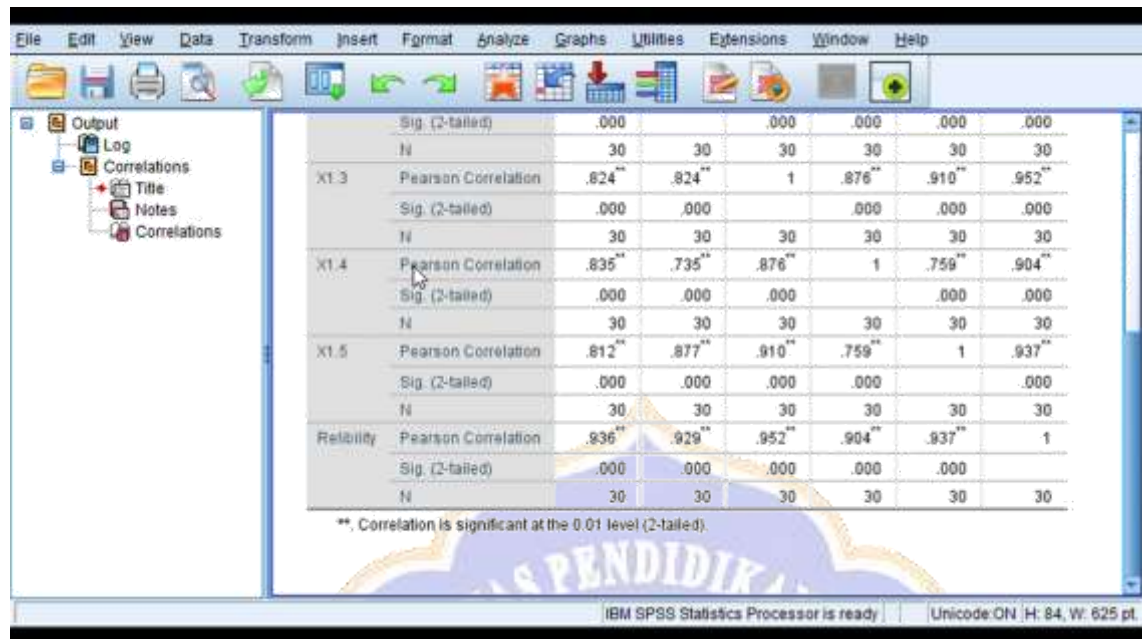
**Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen
Demografis**



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dokter	1	.3	.3	.3
	Guru	71	19.9	19.9	20.2
	Karyawan Swasta	199	55.9	55.9	76.1
	Pegawai Negeri Sipil	27	7.6	7.6	83.7
	Ibu Rumah Tangga	9	2.5	2.5	86.2
	Mahasiswa	4	1.1	1.1	87.4
	Wirausaha	30	8.4	8.4	95.8
	Tidak Bekerja	9	2.5	2.5	98.3
	Pensiunan	3	.8	.8	99.2
	Perangkat Desa	3	.8	.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

Uji Validitas

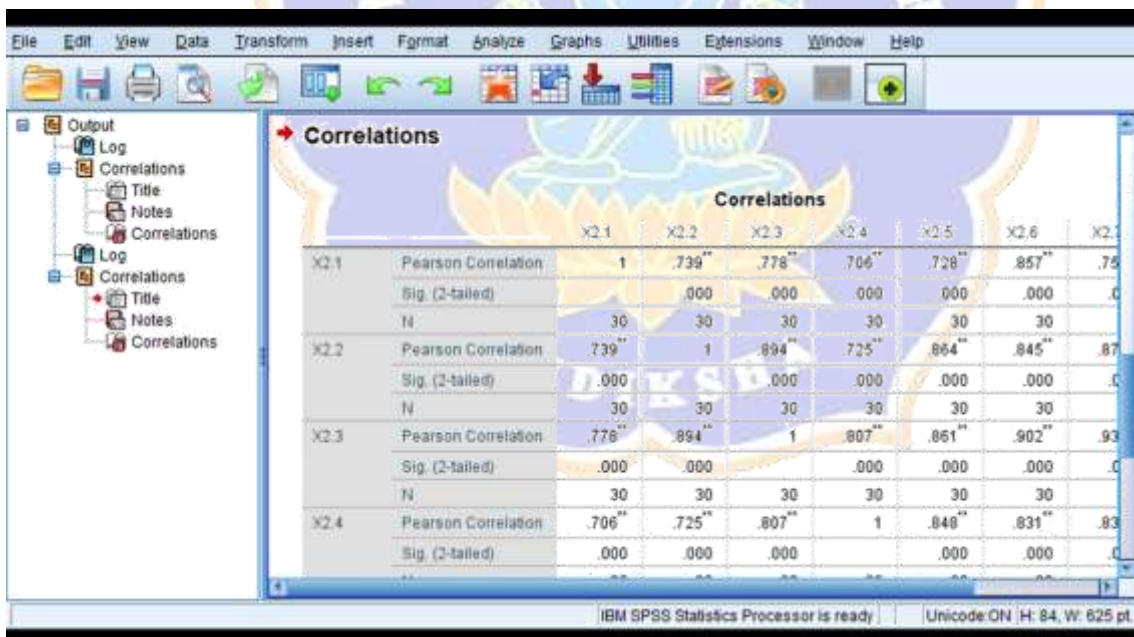
A. Reability



	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.824**	.824**	1	.876**	.910**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.835**	.735**	.876**	1	.759**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.812**	.877**	.910**	.759**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Reliability	Pearson Correlation	.936**	.929**	.952**	.904**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

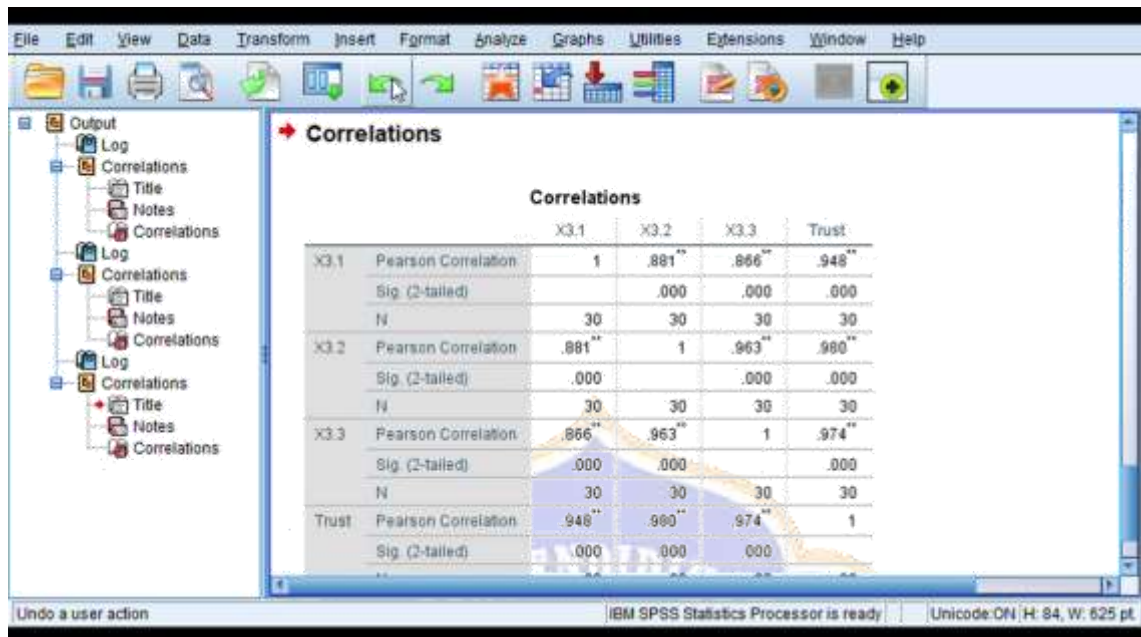
B. Efficiency



		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
X2.1	Pearson Correlation	1	.739**	.778**	.706**	.728**	.857**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.739**	1	.894**	.725**	.864**	.845**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.778**	.894**	1	.807**	.861**	.902**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.706**	.725**	.807**	1	.848**	.831**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

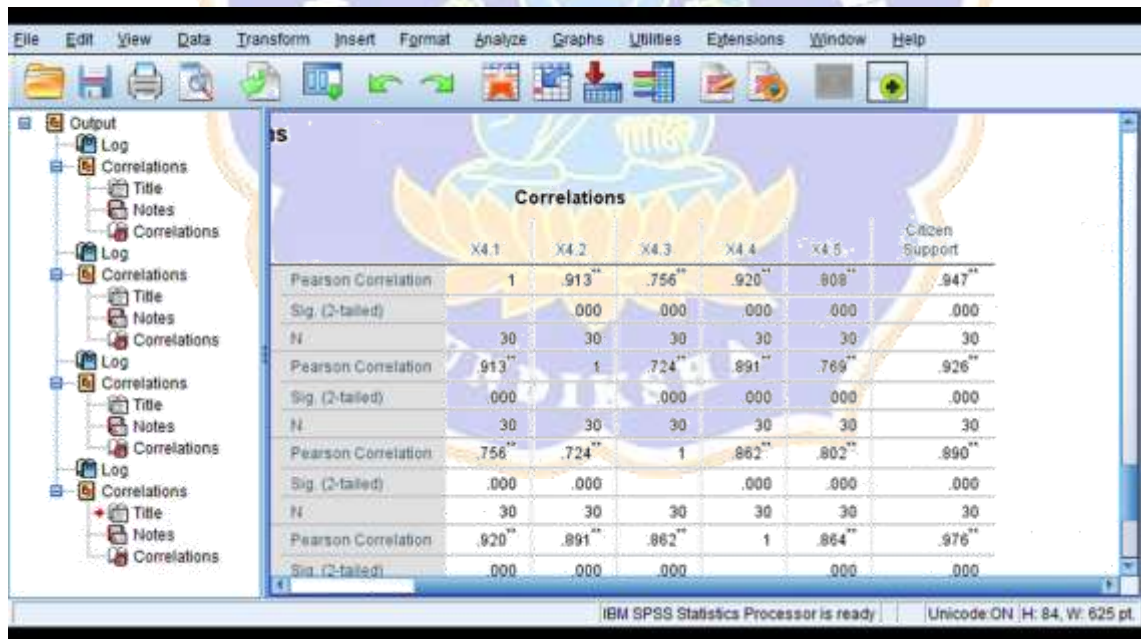
C. Trust



The screenshot shows the SPSS 'Correlations' output window. The left sidebar displays a tree view of the output, with 'Correlations' selected. The main window shows a table of Pearson correlations between variables X3.1, X3.2, X3.3, and Trust. The table includes Pearson Correlation, Sig. (2-tailed), and N for each variable.

		X3.1	X3.2	X3.3	Trust
X3.1	Pearson Correlation	1	.881**	.866**	.948**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.881**	1	.963**	.980**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.866**	.963**	1	.974**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Trust	Pearson Correlation	.948**	.980**	.974**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

D. Citizen Support

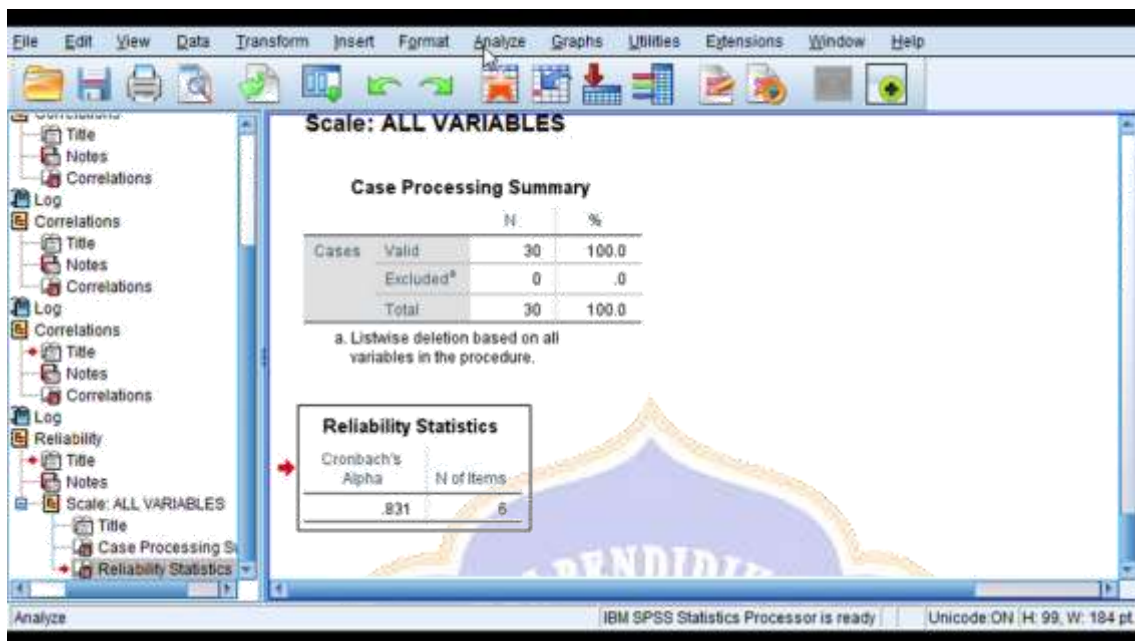


The screenshot shows the SPSS 'Correlations' output window. The left sidebar displays a tree view of the output, with 'Correlations' selected. The main window shows a table of Pearson correlations between variables X4.1, X4.2, X4.3, X4.4, X4.5, and Citizen Support. The table includes Pearson Correlation, Sig. (2-tailed), and N for each variable.

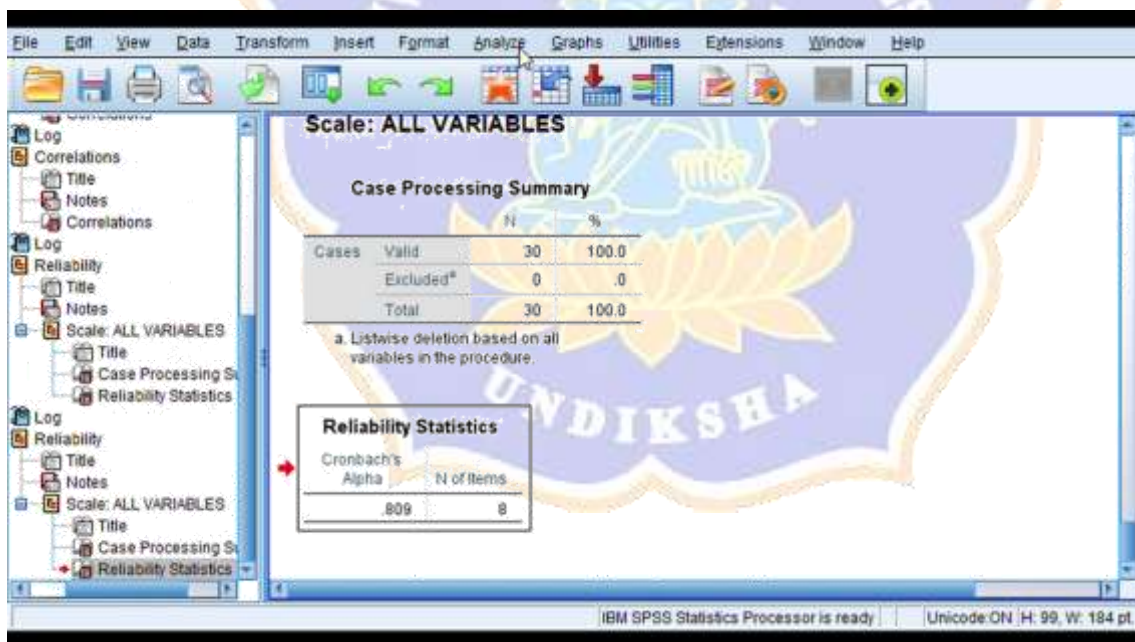
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Citizen Support
	Pearson Correlation	1	.913**	.756**	.920**	.808**	.947**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.913**	1	.724**	.891**	.769**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.756**	.724**	1	.862**	.802**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.920**	.891**	.862**	1	.864**	.976**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000

Uji Reliabilitas

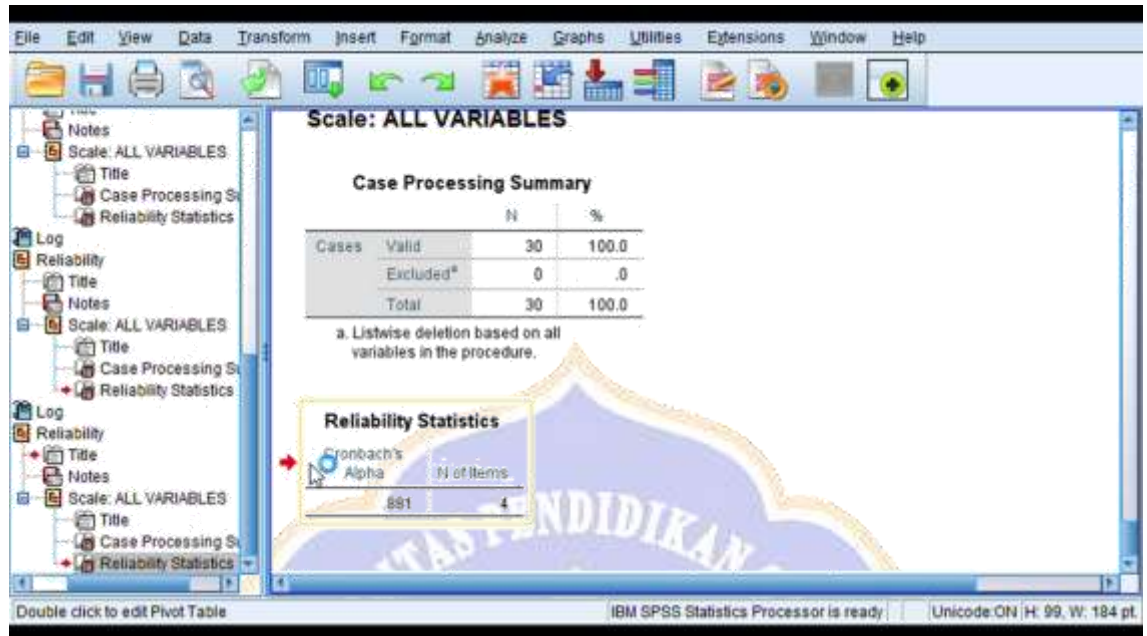
A. Realibilty



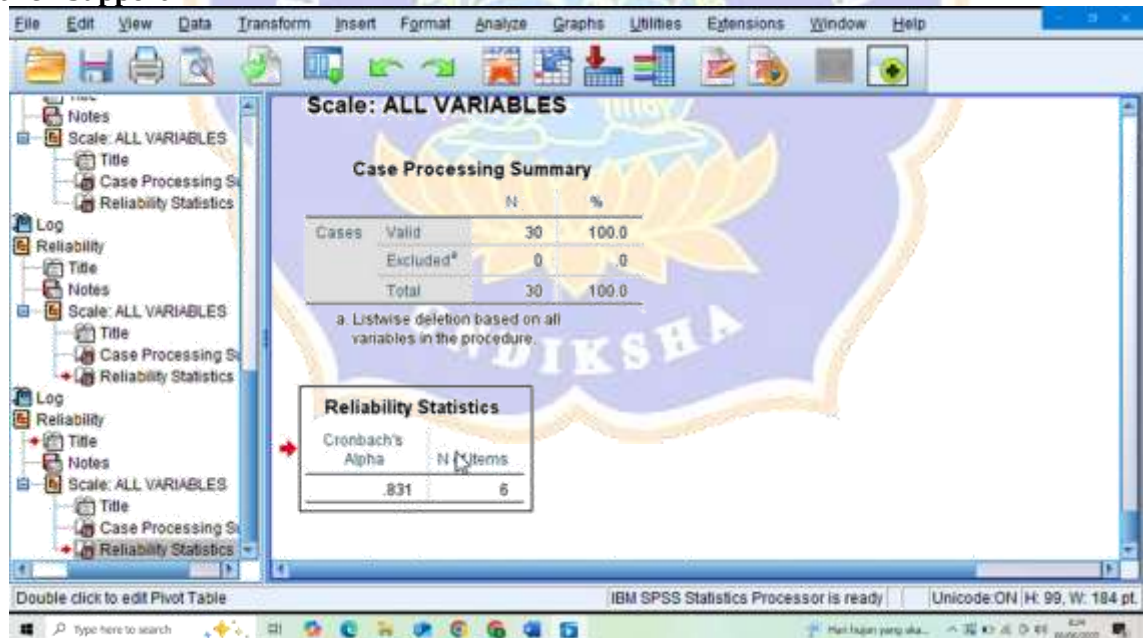
B. Efficiency



C. Trust



D. Citizen Support



Lampiran 7. Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



Putu Khrisna Neitya Adhe Putra lahir di Busungbiu pada tanggal 30 Nopember 1999. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nyoaman Putra, SE dan Ibu Kadek Sri Yuliana. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Saat ini penulis beralamat di desa Busungbiu

Penulis menyelesaikan pendidikan TK di TK Sejahtera pada tahun 2006, kemudian melanjutkan ke jenjang sekolah dasar di SD Negeri 1 Busungbiu dan lulus pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan ke jenjang sekolah menengah pertama di SMPN 4 Busungbiu dan lulus pada tahun 2015 dilanjutkan ke jenjang sekolah menengah atas di SMAN 1 Busungbiu dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil program studi S1 Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika.

