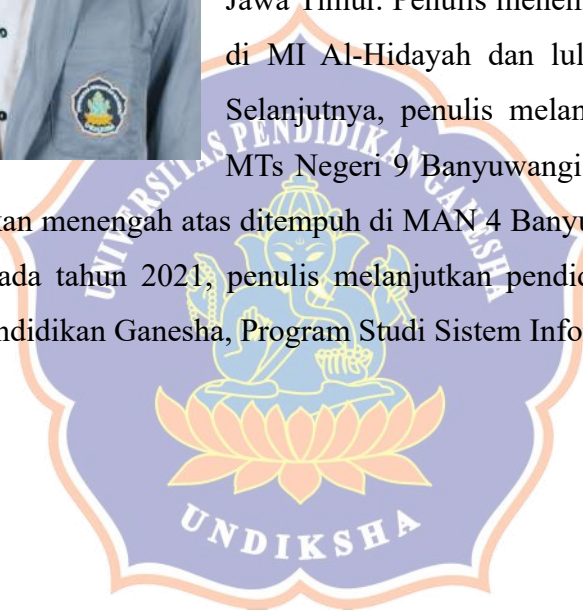


## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Riwayat Hidup



Irhan Hisyam Dwi Nugroho lahir di Banyuwangi pada tanggal 29 Maret 2002. Penulis merupakan putra dari pasangan Bapak Muhamad Nasikin dan Ibu Muriyah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Saat ini, penulis beralamat di Jalan Gumuk Pot RT 04/RW 03, Kecamatan Pesanggaran, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur. Penulis menempuh pendidikan dasar di MI Al-Hidayah dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di MTs Negeri 9 Banyuwangi dan lulus pada tahun 2017. Pendidikan menengah atas ditempuh di MAN 4 Banyuwangi dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan Sarjana (S1) di Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi Sistem Informasi.



## Lampiran 2. Rating Aplikasi Smart Kampung

The image displays two screenshots related to the 'Smart Kampung' application. The left screenshot is from an Android phone, showing the 'Rating dan ulasan' (Rating and reviews) section. The overall rating is 2.9 out of 5, based on 5,173 reviews. A bar chart shows the distribution of ratings: 5 stars (blue), 4 stars (light blue), 3 stars (medium blue), 2 stars (dark blue), and 1 star (red). Two reviews are visible: one from Nanda Utami (4 stars, dated 04/10/25) and one from Nila kartikasari (3 stars, dated 19/09/25). The right screenshot is from the App Store website (apps.apple.com/i), showing the 'App Store Preview' for 'Smart Kampung'. The overall rating is 2.6 out of 5, based on 270 ratings. A review from 'Warga desa' (dated 19/12/2023) is highlighted, with a 3-star rating. The review text is: 'Pembuatan dokument desa Masih Ribet Udah Request dokument melalui smart kampung dan data di smart kampung sudah sesuai KTP tp ketika darang masih harus bawah copy ,KTP, KK ,TTd RT / RW , mas: more'. Below the review is the 'App Privacy' section, which states that the developer, Kabupaten Banyuwangi, indicated that the app's privacy practices may include handling of data as described below.

**Rating dan ulasan**

Rating dan ulasan diverifikasi dan berasal dari orang yang menggunakan jenis perangkat yang sama dengan yang Anda gunakan

**2,9**

5.173

**Nanda Utami**

★★★★☆ 04/10/25

lemoootttt, jangan cuman punya2 doang aplikasi, tapi di pake gabisa. ngisi data buat lamar kerja aja gabisa mohon diperbaiki, jangan asal banyak menu...

1 orang merasa ulasan ini berguna.

Apakah ulasan ini membantu?

**Nila kartikasari**

★★★☆☆ 19/09/25

mau login susah sekali loadingnya lama sampai sehabian sudah dicoba close dan buka lagi tp tetep tolong ya diperbaiki

7 orang merasa ulasan ini berguna.

Apakah ulasan ini membantu?

**App Store Preview**

**Ratings and Reviews** [See All](#)

**2.6** out of 5 [270 Ratings](#)

★★★★☆

Warga desa, 19/12/2023

**Pembuatan dokument desa Masih Ribet**  
Udah Request dokument melalui smart kampung dan data di smart kampung sudah sesuai KTP tp ketika darang masih harus bawah copy ,KTP, KK ,TTd RT / RW , mas: [more](#)

**App Privacy** [See Details](#)

The developer, Kabupaten Banyuwangi, indicated that the app's privacy practices may include handling of data as described below. For more information, see the [developer's privacy policy](#).

## Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian dari Kampus



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,  
SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali  
Laman: <http://ftk.undiksha.ac.id>

Nomor : 1258/UN48.11.1/KM/2025

Singaraja, 28 Mei 2025

Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi  
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 : Irhan Hisyam Dwi Nugroho  
NIM : 2115091052  
Program Studi : Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika  
Data yang dibutuhkan : 1. Data jumlah pengguna aktif aplikasi smart kampung  
2. Informasi kualitas layanan aplikasi berdasarkan metode E-GovQual, meliputi Efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan kepada masyarakat  
Judul Penelitian : Penerapan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) Dalam Evaluasi Kualitas Layanan E-Government pada Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
Made Windu Antara Kesiman  
NIP. 198211112008121001

## Lampiran 4. Surat Penelitian dari Dinas Kominfo



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN**  
 Jalan Kh. Agus Salim Nomor 85, Mojopanggung, Banyuwangi, Jawa Timur 68425  
 Telepon (0333) 422400, Faksimile (0333) 417437  
 Pos-el [kominfosandi@banyuwangikab.go.id](mailto:kominfosandi@banyuwangikab.go.id) Laman [diskominfo.banyuwangikab.go.id](http://diskominfo.banyuwangikab.go.id)

Banyuwangi, 13 Agustus 2025

Nomor : 400.14.5.4/5289/429.116/2025  
 Sifat : Penting  
 Lampiran : Satu Berkas  
 Hal : Pemberian izin penelitian

Yth. UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
 di  
 Tempat

Menindaklanjuti surat dari Universitas Pendidikan Ganesha Fakultas Teknik Dan Kejuruan Nomor : 1258/UN48.11.1/KM/2025 tanggal 28 Mei 2025 perihal permohonan izin penelitian, maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan penelitian dengan memfasilitasi data yang di perlukan kepada :

Nama : Irhan Hisyam Dwi Nugroho  
 NIM : 2115091052  
 PRODI : Teknik Informatika

Demikian atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Komunikasi,  
 Informatika Dan Persandian  
 Kabupaten Banyuwangi



Budi Santoso, S.Sos., M.Si  
 Pembina Utama Muda (IV/c)  
 Nip. 197406191993021002

Lampiran Surat Kepala Dinas Komunikasi,  
Informatika dan Persandian Kab  
Banyuwangi Nomor :  
400.14.5.4/5255/429.116/2025  
Tanggal : 11 Agustus 2025  
Hal : Pemberian izin penelitian

1. Jumlah pengguna Aplikasi Smart Kampung berdasarkan wilayah

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENGGUNA
1	PESANGGARAN	7,151
2	GLENMORE	10,003
3	KALIBARU	5,841
4	SINGOJURUH	9,512
5	ROGOJAMPI	9,733
6	KABAT	8,855
7	GLAGAH	5,359
8	BANYUWANGI	31,622
9	GIRI	4,648
10	WONGSOREJO	9,321
11	SONGGON	6,340
12	BANGOREJO	8,368
13	SEMPU	14,497
14	KALIPURO	11,245
15	SILIRAGUNG	8,831
16	TEGALSARI	7,060
17	LICIN	3,341
18	BLIMBINGSARI	8,959
19	PURWOHARJO	13,006
20	TEGALDLIMO	9,046
21	MUNCAR	17,824
22	CLURING	10,443
23	GAMBIRAN	9,868
24	SRONO	11,617
25	GENTENG	14,072
<b>TOTAL</b>		<b>256,562</b>

2. Jumlah Desa/Kelurahan yang sudah menjalankan Aplikasi Smart Kampung =  
217 Desa/Kelurahan

3. Indikator keberhasilan dalam penerapan Program Smart Kampung tersebut

- Peningkatan Akses dan Kualitas Pelayanan Publik Desa
- Peningkatan Literasi dan Keterlibatan Digital Masyarakat
- Infrastruktur Digital dan Konektivitas

## Lampiran 5. Surat Penelitian dari Kecamatan



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
**KECAMATAN PESANGGARAN**

Jl. Raya Pancer Nomor 06 Telp. (0333)713466  
<http://www.banyuwangikab.go.id> email [kec\\_pesanggaran@banyuwangikab.go.id](mailto:kec_pesanggaran@banyuwangikab.go.id)  
 BANYUWANGI - KODE POS 68488

Pesanggaran, 13 Oktober 2025

Nomor : 072/ 320 /429.515/2025  
 Sifat : Penting/Segera  
 Lampiran : -  
 Perihal : Rekomendasi Ijin Penelitian/Survey/Permintaan Data/  
 KKN/Magang an. IRHAN HISYAM DWI NUGROHO.

Yth. Sdr. Kepala Desa se wilayah Kecamatan Pesanggaran  
 di  
Pesanggaran

Menindak-lanjuti surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi nomor 072/315/429.206/2025 tanggal 07 Oktober 2025 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, bersama ini disampaikan Rekomendasi Ijin Penelitian/Survey/Permintaan Data atas nama :

Nama : Irhan Hisyam Dwi Nugroho  
 NIM : 2115091052.  
 Universitas : Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Bali.  
 Waktu : 13 Oktober s/d 13 Nopember 2025.  
 Topik/Tujuan : Evaluasi Kualitas Layanan E-Government pada Aplikasi Smart Kampung Menggunakan E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, bersama ini dimohon bantuan Saudara berupa tempat, data/keterangan yang diperlukan, dengan ketentuan :

1. Peneliti wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah Desa setempat;
2. Peneliti wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif;
3. Melaporkan hasil dan sejenisnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi.

Demikian untuk menjadikan perhatian dan pelaksanaannya, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**An. CAMAT PESANGGARAN**

Pt. Sekretaris,



**SEJONO, S.H.**

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19690720 199301 1 010

## Lampiran 6. Wawancara Kepala Bidang Teknologi Informasi

Nama Narasumber : Niluh Sari Kurnia Pratiwi, S.Kom.  
 Jabatatan : Kepala Bidang Teknologi Informatika  
 Hari/Tanggal : Kamis, 26 Februari 2025  
 Pembahasan : Jenis Layanan, Kebijakan dan Strategi, Keandalan dan Performa, Permasalahan dialami oleh Pengguna Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi  
 Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Banyuwangi

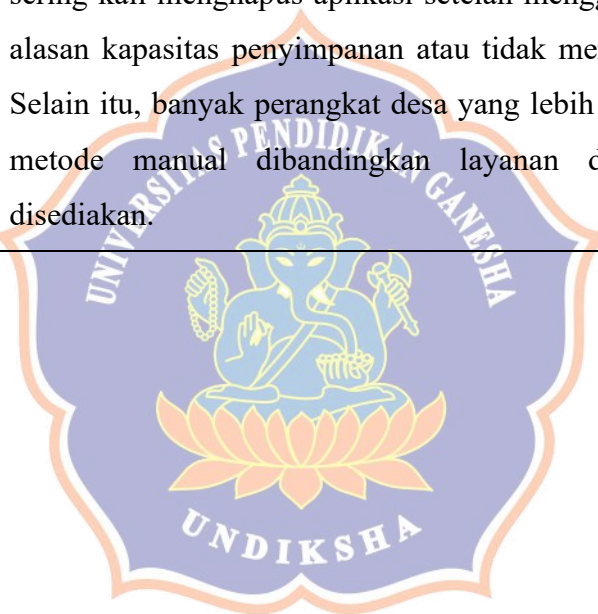


<b>Peneliti</b>	<b>Apa latar belakang pengembangan aplikasi Smart Kampung?</b>
Narasumber	Smart Kampung ini mulai dikembangkan sejak tahun 2016. Awalnya, Smart Kampung dirancang untuk membantu masyarakat desa dalam mengurus administrasi tanpa harus pergi ke kota.
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana cara kerja Smart Kampung pada awalnya?</b>
Narasumber	Awalnya, Smart Kampung hanya tersedia dalam bentuk desktop yang digunakan oleh perangkat desa untuk membantu masyarakat mengurus administrasi seperti surat keterangan. Kemudian, dikembangkan dalam bentuk anjungan layanan digital mirip ATM, di mana warga bisa menempelkan KTP dan mencetak surat yang dibutuhkan secara otomatis.
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana perkembangan Smart Kampung hingga saat ini?</b>

Narasumber	Saat ini, Smart Kampung sudah dikembangkan dalam bentuk aplikasi mobile untuk mempermudah akses layanan publik digital. Selain itu, layanan ini juga bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) untuk pengajuan perubahan data kependudukan.
<b>Peneliti</b>	<b>Apakah perubahan data kependudukan bisa dilakukan secara otomatis melalui Smart Kampung?</b>
Narasumber	Tidak, saat ini data yang diajukan melalui Smart Kampung tetap harus diverifikasi oleh Dispenduk sebelum diperbarui di sistem SIAK.
<b>Peneliti</b>	<b>Layanan apa saja yang tersedia dalam Smart Kampung?</b>
Narasumber	Smart Kampung menyediakan layanan kependudukan, perizinan (KKPR, PBG, SIPR, SKP), serta antrian layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) dan sistem presensi untuk ASN dan pegawai Pemda.
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana cara masyarakat menyampaikan pengaduan melalui Smart Kampung?</b>
Narasumber	Pengaduan dapat dilakukan melalui <a href="https://pengaduan.banyuwangikab.go.id/">https://pengaduan.banyuwangikab.go.id/</a> atau <a href="https://desk.banyuwangikab.go.id/">https://desk.banyuwangikab.go.id/</a> . Jika tidak ada tanggapan dalam waktu 4 hari, pengaduan tersebut akan diteruskan ke Bupati.
<b>Peneliti</b>	<b>Siapa yang menjadi verifikator dalam pendaftaran akun di Smart Kampung?</b>
Narasumber	Verifikator akun adalah Dinas Kominfo, yang memastikan data pengguna sudah sesuai sebelum akun disetujui.
<b>Peneliti</b>	<b>Apakah ada kendala dalam implementasi Smart Kampung?</b>
Narasumber	Salah satu kendala terbesar adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Banyak warga yang lebih nyaman meminta bantuan perangkat desa daripada menggunakan aplikasi secara mandiri.
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana upaya pemerintah untuk meningkatkan penggunaan Smart Kampung?</b>

Narasumber	Pemerintah menerapkan berbagai strategi, seperti mewajibkan masyarakat menggunakan Smart Kampung untuk mengambil antrian di MPP, menghubungkan aplikasi dengan program bantuan sosial, serta melakukan sosialisasi melalui kecamatan dan desa. Dan juga seperti war tiket konser diarahkan diaplikasi smartkampung
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana perlindungan data pribadi pengguna Smart Kampung?</b>
Narasumber	Data pengguna dienkripsi bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk memastikan keamanan informasi. Selain itu, terdapat sistem verifikasi dua langkah (OTP via WhatsApp dan email) untuk mengurangi risiko penyalahgunaan akun.
<b>Peneliti</b>	<b>Apakah pernah ada serangan siber terhadap Smart Kampung?</b>
Narasumber	Sejauh ini, belum ada serangan siber yang mengancam sistem Smart Kampung secara langsung. Namun, keamanan terus diperkuat untuk mengantisipasi potensi ancaman.
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana proses evaluasi dan pembaruan fitur Smart Kampung?</b>
Narasumber	Evaluasi dilakukan berdasarkan permintaan pimpinan dan laporan permasalahan teknis (bug case). Contohnya, setelah ditemukan banyak akun palsu, sistem diperbarui dengan verifikasi ulang dan pembatasan email yang dapat digunakan untuk registrasi, dari pimpinan.
<b>Peneliti</b>	<b>Apa rencana pengembangan Smart Kampung ke depan?</b>
Narasumber	Rencana utama adalah migrasi ke sistem microservices, agar aplikasi tetap stabil meskipun digunakan oleh banyak orang dalam waktu bersamaan, seperti saat presensi ASN atau saat terjadi war tiket layanan publik.
<b>Peneliti</b>	<b>Siapa target utama pengguna Smart Kampung?</b>

Narasumber	Target utama adalah warga berusia 17 tahun ke atas yang sudah memiliki e-KTP, dengan harapan seluruh penduduk Kabupaten Banyuwangi akan menggunakan aplikasi ini.
Peneliti	<b>Berapa persen warga Banyuwangi yang sudah menggunakan Smart Kampung?</b>
Narasumber	Hingga saat ini, baru sekitar 18% dari total penduduk yang telah mendaftar dan menggunakan Smart Kampung.
Peneliti	<b>Apa kendala utama dalam meningkatkan adopsi Smart Kampung?</b>
Narasumber	Banyak warga yang masih enggan menggunakan aplikasi digital, sering kali menghapus aplikasi setelah menggunakannya dengan alasan kapasitas penyimpanan atau tidak merasa membutuhkan. Selain itu, banyak perangkat desa yang lebih suka menggunakan metode manual dibandingkan layanan digital yang telah disediakan.



## Lampiran 7. Wawancara dengan Programmer Mobile

Nama Narasumber : Abdul Aziz, S.Sos.  
 Jabatan : Programmer Mobile Smart Kampung  
 Hari/Tanggal : Senin, 16 Juni 2025  
 Pembahasan : Data jumlah pengguna aktif aplikasi Smart Kampung  
 Informasi kualitas layanan aplikasi berdasarkan metode  
 E-Govqual, meliputi efisiensi, kepercayaan, keandalan,  
 dukungan kepada Masyarakat.  
 Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian  
 Banyuwangi



<b>Peneliti</b>	<b>Seberapa sering aplikasi di-update?</b>
Narasumber	Tergantung kebutuhan. Kalau ada fitur baru atau permintaan dinas, baru di-update. Misalnya penambahan SSO, OCR, face recognition, dsb.
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana dengan akses pengguna?</b>
Narasumber	Verifikasi cukup ketat. Daftar harus unggah foto KTP dan wajah. Beberapa HP seperti OPPO/Vivo sering bermasalah dengan kamera.
<b>Peneliti</b>	<b>Emulator atau HP untuk uji coba Aplikasi Smart Kampung?</b>
Narasumber	Emulator dan HP pribadi (Infinix). Jadi tidak tahu bug di OPPO dan Vivo.
<b>Peneliti</b>	<b>Apakah terdapat Respons dari masyarakat bagaimana?</b>

Narasumber	Untuk saat ini di HP dan jaringannya bagus, lancar. Masalah muncul saat file yang perlu di-upload banyak, atau jaringan lambat. Sekarang sudah menggunakan <i>microservice</i> .
<b>Peneliti</b>	<b>Layanan publik konsisten tersedia?</b>
Narasumber	Ya. Tapi dinas bisa mengaktifkan/nonaktifkan layanan sesuai hari kerja atau libur.
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana menjaga keamanan data?</b>
Narasumber	Data disimpan di server. Aplikasi pakai secure storage (Flutter) dan SSL. API sudah terenkripsi (hashed).
<b>Peneliti</b>	<b>Apakah pada Aplikasi Smart Kampung, Aplikasi Pernah mengalami down?</b>
Narasumber	Ya, dulu saat sistem masih monolith (PHP), terutama saat presensi massal. Sekarang sudah pakai microservices, Golang, Docker—lebih stabil.
<b>Peneliti</b>	<b>Ada sistem monitoring?</b>
Narasumber	Ya, pakai Grafana.
<b>Peneliti</b>	<b>Bagaimana menangani keluhan pengguna?</b>
Narasumber	Pakai sistem helpdesk. Pengguna bisa kirim keluhan dan gambar. Tidak ada live chat. Tim teknis akan tangani sesuai antrian.
<b>Peneliti</b>	<b>Pengguna aplikasi siapa saja?</b>
Narasumber	Masyarakat umum, ASN, perangkat desa
<b>Peneliti</b>	<b>Kalau masyarakat kecewa karena layanan lambat?</b>
Narasumber	Itu di luar tanggung jawab teknis. Kita hanya fasilitator. Kecepatan tergantung proses internal masing-masing dinas.

## Lampiran 8. Formulir Uji Instrumen Oleh Ahli 1 Tahap Pertama

## FORM UJI INSTRUMEN PENELITIAN

**Judul Penelitian** : Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung Menggunakan Metode E-GovQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

**Penulis** : Irhan Hisyam Dwi Nugroho

**NIM** : 2115091052

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

Petunjuk pengisian:

1. Berilah Nilai (1 - 4) pada salah satu kolom penilaian, dengan memilih antara kurang relevan dan tidak relevan.
2. Jika memilih kolom kurang relevan, mohon berikan keterangan pada tabel yang tersedia.

No Item	Indikator	Pernyataan	Ahli I		Catatan
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<b>Reliability (Keandalan)</b>					
RB1	<i>Form Fast Download</i>	Aplikasi Smart Kampung menyediakan formulir yang saya butuhkan dengan cepat dan mudah diunduh.		4	
RB2	<i>Site Availability</i>	Aplikasi Smart Kampung selalu tersedia dan dapat diakses kapanpun saya membutuhkan layanan.		3	saat
RB3	<i>Service Successful</i>	Layanan dalam aplikasi Smart Kampung berhasil diberikan sesuai permintaan pada percobaan pertama.  Aplikasi Smart Kampung berhasil memberikan semua permintaan layanan pada percobaan pertama	2		
RB4	<i>Perform Service In Time</i>	Aplikasi Smart Kampung menyelesaikan layanan yang saya butuhkan dengan tepat waktu.		4	
RB5	<i>Site Fast Download</i>	Halaman-halaman dalam aplikasi Smart Kampung dapat ditampilkan atau dimuat dengan cepat.		4	

RB6	<i>Application Compatibility</i>	Aplikasi Smart Kampung dapat berjalan dengan baik di berbagai perangkat dan sistem operasi (misalnya Android maupun iOS).		4	
<b>Efficiency (Efisiensi)</b>					
EF1	<i>Clear Structure</i>	Navigasi dan tata letak aplikasi Smart Kampung tersusun jelas sehingga mudah digunakan oleh pengguna		4	
EF2	<i>Search Engine</i>	Fitur pencarian dalam aplikasi Smart Kampung mampu menghadirkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.		3	
EF3	<i>Site Map</i>	Struktur menu atau peta layanan dalam aplikasi Smart Kampung terorganisir dengan baik sehingga memudahkan pengguna menemukan informasi.		3	
EF4	<i>Customization</i>	Aplikasi Smart Kampung memberikan fleksibilitas yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.		4	
EF5	<i>Info Detail</i>	Informasi dalam aplikasi Smart Kampung lengkap, jelas, dan mudah dipahami.		3	
EF6	<i>Info Up To Date</i>	Informasi pada aplikasi Smart Kampung selalu diperbarui secara berkala agar tetap relevan dan akurat.		3	sehingga
EF7	<i>Form Help Informations</i>	Aplikasi Smart Kampung menyediakan petunjuk yang memudahkan pengguna dalam mengisi formulir layanan.		3	
<b>Trust (Kepercayaan)</b>					
TR1	<i>Secure Username Password</i>	Proses login dengan username dan password pada aplikasi Smart Kampung aman dan terlindungi dari penyalahgunaan.		2	Buat pertanyaan lain
TR2	<i>Personal Data Minimum Provision</i>	Aplikasi Smart Kampung hanya meminta data pribadi yang benar-benar diperlukan untuk proses autentikasi (verifikasi).		3	Tambah padanan kata autentikasi
TR3	<i>Data Provided Safety</i>	Data pribadi yang saya berikan pada aplikasi Smart Kampung disimpan dengan aman dan tidak mudah diakses		3	

		pihak yang tidak berwenang.			
TR4	<i>Data Provided Use</i>	Data pribadi yang saya berikan melalui aplikasi Smart Kampung digunakan sesuai dengan tujuan layanan tanpa penyalahgunaan.		4	
<b>Citizen Support (Dukungan Warga)</b>					
CS1	<i>Help Desk Interest</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung menunjukkan perhatian dan kepedulian saat saya mengalami kendala dalam penggunaan layanan.		4	
CS2	<i>Help Desk Prompt Reply</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung merespons pertanyaan atau keluhan saya dengan cepat dan tepat waktu.		4	
CS3	<i>Help Desk Knowledge</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan jawaban dan solusi atas permasalahan yang saya hadapi.		4	
CS4	<i>Help Desk Trust</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung bersikap profesional sehingga menumbuhkan rasa percaya saya terhadap layanan yang diberikan.		4	

Komentar / Saran Evaluator ;

Ahli I  
Singaraja, 19 Agustus 2025

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

## Lampiran 9. Formulir Uji Instrumen Oleh Ahli II Tahap Pertama

## FORM UJI INSTRUMEN PENELITIAN

**Judul Penelitian** : Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung Menggunakan Metode E-GovQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

**Penulis** : Irhan Hisyam Dwi Nugroho

**NIM** : 2115091052

**Evaluator** : Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T, M.T.I

Petunjuk pengisian:

1. Berilah Nilai (1 - 4) pada salah satu kolom penilaian, dengan memilih antara kurang relevan dan tidak relevan.
2. Jika memilih kolom kurang relevan, mohon berikan keterangan pada tabel yang tersedia.

No Item	Indikator	Pernyataan	Ahli II		Catatan
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<b>Reliability (Keandalan)</b>					
RB1	<i>Form Fast Download</i>	Aplikasi Smart Kampung menyediakan formulir yang saya butuhkan dengan cepat dan mudah diunduh.		3	Diperjelas formulir yang dimaksud
RB2	<i>Site Availability</i>	Aplikasi Smart Kampung selalu tersedia dan dapat diakses kapanpun saya membutuhkan layanan.		4	
RB3	<i>Service Successful</i>	Layanan dalam aplikasi Smart Kampung berhasil diberikan sesuai permintaan pada percobaan pertama.		3	Definisikan 'percobaan pertama'
RB4	<i>Perform Service In Time</i>	Aplikasi Smart Kampung menyelesaikan layanan yang saya butuhkan dengan tepat waktu.		3	Indikator tepat waktu perlu didefinisikan dengan angka
RB5	<i>Site Fast Download</i>	Halaman-halaman dalam aplikasi Smart Kampung dapat ditampilkan atau dimuat dengan cepat.		3	Perlu didefinisikan form dan site agar tidak redundant

RB6	<i>Application Compatibility</i>	Aplikasi Smart Kampung dapat berjalan dengan baik di berbagai perangkat dan sistem operasi (misalnya Android maupun iOS).		4	
<b>Efficiency (Efisiensi)</b>					
EF1	<i>Clear Structure</i>	Navigasi dan tata letak aplikasi Smart Kampung tersusun jelas sehingga mudah digunakan oleh pengguna		4	
EF2	<i>Search Engine</i>	Fitur pencarian dalam aplikasi Smart Kampung mampu menghadirkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.		4	
EF3	<i>Site Map</i>	Struktur menu atau peta layanan dalam aplikasi Smart Kampung terorganisir dengan baik sehingga memudahkan pengguna menemukan informasi.		4	
EF4	<i>Customization</i>	Aplikasi Smart Kampung memberikan fleksibilitas yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.		3	Definisikan fleksibilitas (UI/fitur/dll).
EF5	<i>Info Detail</i>	Informasi dalam aplikasi Smart Kampung lengkap, jelas, dan mudah dipahami.		4	
EF6	<i>Info Up To Date</i>	Informasi pada aplikasi Smart Kampung selalu diperbarui secara berkala agar tetap relevan dan akurat.		3	Siapa yang memperbaharui?  Perlu direvisi tata bahasa: "Informasi pada Smart Kampung merupakan informasi terbaru yang akurat."
EF7	<i>Form Help Informations</i>	Aplikasi Smart Kampung menyediakan petunjuk yang memudahkan pengguna dalam mengisi formulir layanan.		3	Perlu revisi tata bahasa:  "Petunjuk pengisian formulir tersedia dan mudah


					dipahami”
<b>Trust (Kepercayaan)</b>					
TR1	<i>Secure Username Password</i>	Proses login dengan username dan password pada aplikasi Smart Kampung aman dan terlindungi dari penyalahgunaan.		3	Perlu didefinisikan lebih detail.  Misalnya; terdapat OTP, multi-factor authentication, biometrik, dll.
TR2	<i>Personal Data Minimum Provision</i>	Aplikasi Smart Kampung hanya meminta data pribadi yang benar-benar diperlukan untuk proses autentikasi.		4	
TR3	<i>Data Provided Safety</i>	Data pribadi yang saya berikan pada aplikasi Smart Kampung disimpan dengan aman dan tidak mudah diakses pihak yang tidak berwenang.		3	Perlu detail aksi yang diberikan:  “Terdapat statement terkait penggunaan/penyimpanan data”
TR4	<i>Data Provided Use</i>	Data pribadi yang saya berikan melalui aplikasi Smart Kampung digunakan sesuai dengan tujuan layanan tanpa penyalahgunaan.		4	Kaji ulang agar tidak redundansi dengan TR4
<b>Citizen Support (Dukungan Warga)</b>					
CS1	<i>Help Desk Interest</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung menunjukkan perhatian dan kepedulian saat saya mengalami kendala dalam penggunaan layanan.		4	
CS2	<i>Help Desk Prompt Reply</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung merespons pertanyaan atau keluhan saya dengan cepat dan tepat waktu.		4	
CS3	<i>Help Desk Knowledge</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan jawaban dan solusi atas permasalahan yang saya hadapi.		4	

CS4	<i>Help Desk Trust</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung bersikap profesional sehingga menumbuhkan rasa percaya saya terhadap layanan yang diberikan.		4	
-----	------------------------	---	--	---	--

**Komentar / Saran Evaluator :**

Tata bahasa perlu disesuaikan dengan sudut pandang tertentu, apakah sudut pandang pengguna atau pengelola (*developer*) sehingga tidak ada kebingungan.

Ahli II  
Singaraja, 8 September 2025



Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T, M.T.I  
NIP 197502212003121001

## Lampiran 10. Formulir Uji Instrumen Oleh Ahli I Hasil Revisi

## FORM UJI INSTRUMEN PENELITIAN

**Judul Penelitian** : Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung Menggunakan Metode E-GovQual dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

**Penulis** : Irhan Hisyam Dwi Nugroho

**NIM** : 2115091052

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

Petunjuk pengisian:

1. Berilah Nilai (1 - 4) pada salah satu kolom penilaian, dengan memilih antara kurang relevan dan tidak relevan.
2. Jika memilih kolom kurang relevan, mohon berikan keterangan pada tabel yang tersedia.

No Item	Indikator	Pernyataan	Ahli I		Catatan
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
<b>Reliability (Keandalan)</b>					
RB1	<i>Form Fast Download</i>	Aplikasi Smart Kampung menyediakan layanan untuk mengunduh ( <i>download</i> ) file, konten, atau formulir administrasi dengan cepat dan mudah.		4	
RB2	<i>Site Availability</i>	Aplikasi Smart Kampung selalu tersedia dan dapat diakses kapanpun saat membutuhkan layanan.		3	
RB3	<i>Service Successful</i>	Aplikasi Smart Kampung berhasil memberikan semua permintaan layanan pada pertama kali diakses		4	
RB4	<i>Perform Service In Time</i>	Aplikasi Smart Kampung menyelesaikan layanan yang saya butuhkan dalam 1-2 hari kerja.		4	
RB5	<i>Site Fast Download</i>	Halaman ( <i>site</i> ) pada aplikasi Smart Kampung dapat dimuat dengan cepat saat diakses.		4	

RB6	<i>Application Compatibility</i>	Aplikasi Smart Kampung dapat berjalan dengan baik di berbagai perangkat dan sistem operasi (misalnya Android maupun iOS).		4	
<b>Efficiency (Efisiensi)</b>					
EF1	<i>Clear Structure</i>	Navigasi dan tata letak aplikasi Smart Kampung tersusun jelas sehingga mudah digunakan oleh pengguna		4	
EF2	<i>Search Engine</i>	Fitur pencarian pada aplikasi Smart Kampung menampilkan informasi sesuai kebutuhan saya.		3	
EF3	<i>Site Map</i>	Aplikasi Smart Kampung Memiliki Struktur menu terorganisir dengan baik sehingga memudahkan saya menemukan informasi.		3	
EF4	<i>Customization</i>	Aplikasi Smart Kampung memberikan fleksibilitas yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.		4	
EF5	<i>Info Detail</i>	Aplikasi Smart Kampung memiliki Informasi lengkap, jelas, dan mudah dipahami.		3	
EF6	<i>Info Up To Date</i>	Informasi pada aplikasi Smart Kampung selalu diperbarui secara berkala sehingga tetap relevan dan akurat.		3	
EF7	<i>Form Help Informations</i>	Aplikasi Smart Kampung menyediakan Petunjuk pengisian formulir tersedia dan mudah dipahami		3	
<b>Trust (Kepercayaan)</b>					
TR1	<i>Secure Username Password</i>	Aplikasi Smart Kampung menggunakan OTP, multi-factor, dan biometrik untuk keamanan login.		4	
TR2	<i>Personal Data Minimum Provision</i>	Aplikasi Smart Kampung hanya meminta data pribadi yang benar-benar diperlukan untuk proses verifikasi.		3	
TR3	<i>Data Provided Safety</i>	Data pribadi saya di aplikasi Smart Kampung disimpan aman dan tidak dapat diakses pihak tidak berwenang.		3	

TR4	<i>Data Provided Use</i>	Data pribadi saya di aplikasi Smart Kampung digunakan sesuai tujuan layanan tanpa penyalahgunaan.		4	
<b>Citizen Support (Dukungan Warga)</b>					
CS1	<i>Help Desk Interest</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung menunjukkan perhatian dan kepedulian saat saya mengalami kendala dalam penggunaan layanan.		4	
CS2	<i>Help Desk Prompt Reply</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung merespons pertanyaan atau keluhan saya dengan cepat dan tepat waktu.		4	
CS3	<i>Help Desk Knowledge</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan jawaban dan solusi atas permasalahan yang saya hadapi.		4	
CS4	<i>Help Desk Trust</i>	Petugas aplikasi Smart Kampung bersikap profesional sehingga menumbuhkan rasa percaya saya terhadap layanan yang diberikan.		4	

Komentar / Saran Evaluator :

Ahli I  
Singaraja, 13 September 2025

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

Lampiran 11. Bukti Kuesiner *Online*

**Kuesioner Penelitian Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung**



## Kuesioner Penelitian Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Saya Irhan Hisyam Dwi Nugroho 2115091052 mahasiswa program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir, dengan ini saya melakukan penelitian yang berjudul "Evaluasi kualitas layanan *E-Government* pada Aplikasi Smart Kampung menggunakan metode E-Govqual dan *Importance Performance Analysis (IPA)*".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak dan berkenan mengisi kuesioner di bawah ini dengan baik dan benar. Kontribusi Saudara/i sangat berarti dalam kesuksesan serta penyelesaian penelitian ini.

Saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu dan kesediaannya.

[irhan@undiksha.ac.id](mailto:irhan@undiksha.ac.id) [Switch accounts](#) 

\* Indicates required question

Saya bersedia berpartisipasi untuk mengisi kuesioner ini \*

Bersedia  
 Tidak Bersedia

**Nama Lengkap \***

Your answer \_\_\_\_\_

**Jenis Kelamin \***

Laki - Laki  
 Perempuan

**Nomer Telepon \***

Your answer: \_\_\_\_\_

**E-Mail \***  
 Tambahkan E-Mail yang Sudah Register di Aplikasi Smart Kampung

Your answer \_\_\_\_\_

**Usia \***

Your answer \_\_\_\_\_

**Tahun Terverifikasi \***

Your answer \_\_\_\_\_

**Kecamatan \***

Choose \_\_\_\_\_

**Sudah Berapa Lama Anda Menggunakan Aplikasi Smart kampung? \***

1 - 3 Bulan  
 3 - 9 Bulan  
 9 - 12 Bulan  
 >1 Tahun

**Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Smart Kampung? \***

Setiap Hari  
 Seminggu Sekali  
 Sebulan Sekali  
 Sesuai Kebutuhan

**Layanan Apa yang Pernah Anda Gunakan di Aplikasi Smart Kampung? \***

Administrasi desa/kelurahan  
 Layanan Antrian (Puskesmas/RSUD/MPP)  
 Layanan Pembayaran  
 Layanan Informasi Publik  
 Other: \_\_\_\_\_

Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

**Reliability (Keandalan)**

Reliability mengacu pada sejauh mana suatu layanan aplikasi/website dapat diandalkan dalam memberikan informasi dan pelayanan secara konsisten tanpa kesalahan. Reliability dianggap penting karena pengguna mengharapkan sistem yang stabil, akurat, dan selalu dapat diakses. Adapun indikator reliability mencakup konsistensi layanan, ketepatan informasi, dan minimnya gangguan/error pada aplikasi Smart Kampung.

**Petunjuk Pengisian:**

Setiap pernyataan akan menilai dua aspek, yaitu tingkat kinerja (bagaimana kinerja aplikasi Smart Kampung saat ini) dan tingkat kepentingan (seberapa penting elemen tersebut dalam meningkatkan kualitas aplikasi).

**Nilai yang diberikan adalah 1 sampai 5:**

1 = Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Penting  
 2 = Tidak Setuju / Tidak Penting  
 3 = Netral  
 4 = Setuju / Penting  
 5 = Sangat Setuju / Sangat Penting

**Apikasi Smart Kampung menyediakan layanan untuk mengunduh (download) file, \* konten, atau formulir administrasi dengan cepat dan mudah.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Apikasi Smart Kampung selalu tersedia dan dapat diakses kapanpun saat \* membutuhkan layanan.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Apikasi Smart Kampung berhasil memberikan semua permintaan layanan pada \* pertama kali diakses.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Apikasi Smart Kampung menyelesaikan layanan yang saya butuhkan dalam 1-2 \* hari kerja.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Halaman (site) pada aplikasi Smart Kampung dapat dimuat dengan cepat saat \* diakses.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Apikasi Smart Kampung dapat berjalan dengan baik di berbagai perangkat dan \* sistem operasi (misalnya Android maupun iOS).**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bagaimana rekomendasi dan saran Anda agar sistem aplikasi Smart Kampung \* selalu dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan pengguna? (Opsional)**

Your answer:

Never submit passwords through Google Forms.  
 This form was created outside of your domain. - [Contact your domain's administrator](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)  
 Does this form look suspicious? Report

Google Forms

**Efficiency (Efisiensi)**

Efficiency mengacu pada sejauh mana aplikasi Smart Kampung dapat digunakan dengan cepat, mudah, dan hemat sumber daya dalam menyelesaikan kebutuhan pengguna. Efisiensi dianggap penting karena berkaitan dengan waktu akses, kecepatan respon, serta kemudahan penggunaan yang mendukung pengalaman pengguna secara keseluruhan. Indikator efficiency mencakup kecepatan akses, kemudahan interaksi, dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas.

**Petunjuk Pengisian:**  
 Setiap pernyataan akan dinilai dari aspek, yaitu tingkat kinerja (bagaimana kinerja aplikasi Smart Kampung saat ini) dan tingkat kepentingan (seberapa penting elemen tersebut dalam meningkatkan kualitas aplikasi).

**Nilai yang diberikan adalah 1 sampai 5:**  
 1 = Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Penting  
 2 = Tidak Setuju / Tidak Penting  
 3 = Netral  
 4 = Setuju / Penting  
 5 = Sangat Setuju / Sangat Penting

---

**Navigasi dan tata letak aplikasi Smart Kampung tersusun jelas sehingga mudah digunakan oleh pengguna.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Fitur pencarian pada aplikasi Smart Kampung menampilkan informasi sesuai kebutuhan saya.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Aplikasi Smart Kampung Memiliki Struktur menu terorganisir dengan baik sehingga memudahkan saya menemukan informasi.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Fitur aplikasi Smart Kampung dapat disesuaikan dengan kebutuhan saya.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Aplikasi Smart Kampung memiliki Informasi lengkap, jelas, dan mudah dipahami.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Informasi pada aplikasi Smart Kampung selalu diperbarui secara berkala sehingga tetap relevan dan akurat.**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Aplikasi Smart Kampung menyediakan Petunjuk pengisian formulir tersedia dan mudah dipahami**

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**Bagaimana rekomendasi dan saran Anda agar aplikasi Smart Kampung lebih mudah digunakan dan navigasinya lebih jelas?  
(Opsional)**

Your answer

Back    Next    Clear form

Never submit passwords through Google Forms.  
 This form was created outside of your domain. - Contact form owner - Terms of Service - Privacy Policy  
 How this form looks as a visitor? (Beta)

Google Forms

## Kuesioner Penelitian Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung



## Kuesioner Penelitian Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung

irhan@undiksha.ac.id [Switch account](#)

Your email address will be recorded when you submit this form.

\* Indicates required question

### Trust (Kepercayaan)

Trust mengacu pada sejauh mana aplikasi Smart Kampung mampu menumbuhkan rasa aman, keyakinan, dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan. Dimensi ini penting karena menyangkut aspek keandalan sistem, keamanan data pribadi, serta keyakinan bahwa layanan pemerintah online dapat dijalankan dengan jujur dan transparan. Indikator trust mencakup keamanan informasi, integritas layanan, dan konsistensi dalam menjaga kepentingan publik.

#### Pelanjut Pengisian:

Setiap pernyataan akan dinilai dua aspek, yaitu tingkat kinerja (bagaimana kinerja aplikasi Smart Kampung saat ini) dan tingkat kepentingan (seberapa penting elemen tersebut dalam meningkatkan kualitas aplikasi).

Nilai yang diberikan adalah 1 sampai 5:

- 1 = Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Setuju / Tidak Penting
- 3 = Netral
- 4 = Setuju / Penting
- 5 = Sangat Setuju / Sangat Penting

Aplikasi Smart Kampung menggunakan OTP, multi-factor, dan biometrik untuk keamanan login. \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aplikasi Smart Kampung hanya meminta data pribadi yang benar-benar diperlukan untuk proses verifikasi. \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Data pribadi yang saya berikan pada aplikasi Smart Kampung disimpan dengan aman dan tidak mudah diakses pihak yang tidak berwenang. \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Data pribadi yang saya berikan melalui aplikasi Smart Kampung digunakan sesuai dengan tujuan layanan tanpa penyalahgunaan. \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana rekomendasi dan saran Anda supaya pengguna merasa lebih percaya terhadap perlindungan data dalam aplikasi Smart Kampung? (Opsional)

Your answer

[Back](#)

[Next](#)


[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)


Google Forms



## Kuesioner Penelitian Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung

---

### Kuesioner Penelitian Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Smart Kampung

lthangundiksha.ac.id [Switch account](#) 

Your email address will be recorded when you submit this form.

\* Indicates required question

Citizen Support (Dukungan kepada Masyarakat)

Citizen Support mengacu pada sejauh mana aplikasi Smart Kampung memberikan dukungan, bantuan, serta pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan publik secara online. Dimensi ini penting karena mencerminkan perhatian pemerintah dalam memberikan layanan yang responsif, mudah dipahami, dan membantu kebutuhan warga. Indikator citizen support mencakup ketersediaan bantuan, kejelasan informasi, serta dukungan ketika terjadi kendala.

**Petunjuk Pengisian:**  
Setiap pernyataan akan menilai dua aspek, yaitu tingkat kinerja (bagaimana kinerja aplikasi Smart Kampung saat ini) dan tingkat kepentingan (seberapa penting elemen tersebut dalam meningkatkan kualitas aplikasi).

**Nilai yang diberikan adalah 1 sampai 5:**  
1 = Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Penting  
2 = Tidak Setuju / Tidak Penting  
3 = Netral  
4 = Setuju / Penting  
5 = Sangat Setuju / Sangat Penting

Petugas aplikasi Smart Kampung menunjukkan perhatian dan kepedulian saat saya mengalami kendala dalam penggunaan layanan. \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Petugas aplikasi Smart Kampung merespons pertanyaan atau keluhan saya dengan cepat dan tepat waktu. \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Petugas aplikasi Smart Kampung memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan jawaban dan solusi atas permasalahan yang saya hadapi. \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Petugas aplikasi Smart Kampung bersikap profesional sehingga menumbuhkan rasa percaya saya terhadap layanan yang diberikan. \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana rekomendasi dan saran Anda supaya layanan bantuan (help desk, call center, atau penduan) lebih memudahkan pengguna? (Opsional)

Your answer

Apabila Anda Serius dalam Mengisi Kuesioner Silahkan Pilih Angka 2 \*

1

2

Back
Submit
Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. - [Get email form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)  
Does this form look suspicious? Report

Google Forms

Lampiran 12. Bukti Dokumentasi Selama Penelitian



Lampiran 13. Responden Uji Validitas

No.	Nama	Jenis Kelamin	Kecamatan	Lama Penggunaan
1.	Nanang Yuniawan	Laki – Laki	Kalibaru	>1 Tahun
2.	Suhartono	Laki – Laki	Kalibaru	>1 Tahun
3.	Ummul Umaeyah	Perempuan	Kalipuro	>1 Tahun
4.	Imam Wahyudi	Laki – Laki	Kalipuro	>1 Tahun
5.	Dwi Rudi Wijayanto	Laki – Laki	Kalipuro	>1 Tahun
6.	Ayang Kharis Maulana	Laki – Laki	Kalipuro	>1 Tahun
7.	Nur Hadi	Laki – Laki	Kabat	>1 Tahun
8.	Mujalis	Laki – Laki	Kabat	>1 Tahun
9.	Mu,Arif Zaen	Laki – Laki	Kabat	>1 Tahun
10.	Nugroho Budi Utomo	Laki – Laki	Kabat	>1 Tahun
11.	Mustopa	Laki – Laki	Kabat	>1 Tahun
12.	Muhammad Rifa'i	Laki – Laki	Pesanggaran	3 Bulan
13.	Febri Setyawan	Laki – Laki	Sempu	>1 Tahun
14.	Melanita Salkiano Fany	Perempuan	Tegalsari	3 Bulan
15.	Slamet Yatim	Laki – Laki	Wongsorejo	>1 Tahun
16.	Sutiyani	Perempuan	Wongsorejo	>1 Tahun
17.	Buhasan	Laki – Laki	Wongsorejo	3 - 9 Bulan
18.	Vivi Handriyana	Perempuan	Wongsorejo	>1 Tahun
19.	Sella Auria	Perempuan	Wongsorejo	>1 Tahun
20.	Riadi Saputra,S.Sos.	Laki – Laki	Wongsorejo	3 - 9 Bulan
21.	Moh. Sunaryo	Laki – Laki	Giri	>1 Tahun
22.	Niamil Mukromi	Laki – Laki	Giri	>1 Tahun
23.	Sunaryo	Laki – Laki	Giri	>1 Tahun
24.	Ety Subekti.A	Perempuan	Giri	>1 Tahun
25.	Vidya Agus Amphibianto	Laki – Laki	Giri	>1 Tahun
26.	Reyhan Maulana	Laki -Laki	Giri	3 Bulan
27.	Komairi, Amd	Laki – Laki	Giri	>1 Tahun
28.	Sudarno	Laki – Laki	Glagah	>1 Tahun
29.	Yuni Dwi Arini	Perempuan	Glenmore	3 Bulan
30.	Farel Firmansyah	Laki – Laki	Glenmore	3 Bulan



14.	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17.	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5
18.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
19.	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22.	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
25.	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
26.	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
27.	2	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
28.	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5



16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17.	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5
18.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
19.	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22.	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
25.	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
26.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
27.	2	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
28.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5

## Lampiran 15. Hasil Pengujian Validitas (Persepsi)

DIMENSI *RELIABILITY* (RB)

		Correlations						
		RB01	RB02	RB03	RB04	RB05	RB06	TOTAL
RB01	Pearson Correlation	1	.438*	.760**	.277	.515**	.669**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.016	<.001	.138	.004	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB02	Pearson Correlation	.438*	1	.674**	.464**	.794**	.764**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.016		<.001	.010	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB03	Pearson Correlation	.760**	.674**	1	.425*	.601**	.732**	.846**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.019	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB04	Pearson Correlation	.277	.464**	.425*	1	.405*	.593**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.138	.010	.019		.026	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB05	Pearson Correlation	.515**	.794**	.601**	.405*	1	.786**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	.026		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB06	Pearson Correlation	.669**	.764**	.732**	.593**	.786**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.751**	.826**	.846**	.683**	.830**	.933**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

DIMENSI *EFFICIENCY* (EF)

		Correlations							
		EF01	EF02	EF03	EF04	EF05	EF06	EF07	TOTAL
EF01	Pearson Correlation	1	.645**	.731**	.661**	.699**	.711**	.671**	.817**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF02	Pearson Correlation	.645**	1	.753**	.688**	.666**	.811**	.829**	.868**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF03	Pearson Correlation	.731**	.753**	1	.804**	.910**	.879**	.716**	.928**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF04	Pearson Correlation	.661**	.688**	.804**	1	.834**	.803**	.708**	.886**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF05	Pearson Correlation	.699**	.666**	.910**	.834**	1	.849**	.699**	.908**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF06	Pearson Correlation	.711**	.811**	.879**	.803**	.849**	1	.778**	.936**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF07	Pearson Correlation	.671**	.829**	.716**	.708**	.699**	.778**	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.817**	.868**	.928**	.886**	.908**	.936**	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

## DIMENSI CITIZEN SUPPORT (CS)

		Correlations				
		CS01	CS02	CS03	CS04	TOTAL
CS01	Pearson Correlation	1	.737**	.690**	.691**	.848**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
CS02	Pearson Correlation	.737**	1	.907**	.829**	.943**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
CS03	Pearson Correlation	.690**	.907**	1	.933**	.957**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
CS04	Pearson Correlation	.691**	.829**	.933**	1	.936**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.848**	.943**	.957**	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

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


 DIMENSI TRUST (TR)

		Correlations				
		TR01	TR02	TR03	TR04	TOTAL
TR01	Pearson Correlation	1	.630**	.779**	.789**	.874**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
TR02	Pearson Correlation	.630**	1	.744**	.760**	.869**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
TR03	Pearson Correlation	.779**	.744**	1	.908**	.944**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
TR04	Pearson Correlation	.789**	.760**	.908**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.874**	.869**	.944**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

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

## Lampiran 16. Hasil Pengujian Validitas (Harapan)

DIMENSI *RELIABILITY* (RB)

		Correlations						
		RB01	RB02	RB03	RB04	RB05	RB06	TOTAL
RB01	Pearson Correlation	1	.792**	.753**	.168	.494**	.626**	.780**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.374	.006	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB02	Pearson Correlation	.792**	1	.807**	.193	.561**	.825**	.848**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.306	.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB03	Pearson Correlation	.753**	.807**	1	.464**	.681**	.769**	.916**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.010	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB04	Pearson Correlation	.168	.193	.464**	1	.396**	.522**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.374	.306	.010		.030	.003	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB05	Pearson Correlation	.494**	.561**	.681**	.396**	1	.674**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	<.001	.030		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RB06	Pearson Correlation	.626**	.825**	.769**	.522**	.674**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.003	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.780**	.848**	.916**	.595**	.787**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

DIMENSI *EFFICIENCY* (EF)

		Correlations							
		EF01	EF02	EF03	EF04	EF05	EF06	EF07	TOTAL
EF01	Pearson Correlation	1	.728**	.658**	.711**	.698**	.748**	.767**	.837**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF02	Pearson Correlation	.728**	1	.864**	.707**	.703**	.824**	.811**	.889**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF03	Pearson Correlation	.658**	.864**	1	.838**	.836**	.896**	.811**	.930**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF04	Pearson Correlation	.711**	.707**	.838**	1	.877**	.803**	.782**	.903**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF05	Pearson Correlation	.698**	.703**	.836**	.877**	1	.933**	.789**	.920**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF06	Pearson Correlation	.748**	.824**	.896**	.803**	.933**	1	.788**	.942**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EF07	Pearson Correlation	.767**	.811**	.811**	.782**	.789**	.788**	1	.914**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.837**	.889**	.930**	.903**	.920**	.942**	.914**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

## DIMENSI CITIZEN SUPPORT (CS)

		Correlations				
		CS01	CS02	CS03	CS04	TOTAL
CS01	Pearson Correlation	1	.832**	.815**	.733**	.906**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
CS02	Pearson Correlation	.832**	1	.799**	.845**	.935**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
CS03	Pearson Correlation	.815**	.799**	1	.902**	.944**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
CS04	Pearson Correlation	.733**	.845**	.902**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.906**	.935**	.944**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

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

## DIMENSI TRUST (TR)

		Correlations				
		TR01	TR02	TR03	TR04	TOTAL
TR01	Pearson Correlation	1	.717**	.787**	.771**	.886**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
TR02	Pearson Correlation	.717**	1	.802**	.783**	.898**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
TR03	Pearson Correlation	.787**	.802**	1	.936**	.957**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
TR04	Pearson Correlation	.771**	.783**	.936**	1	.946**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.886**	.898**	.957**	.946**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

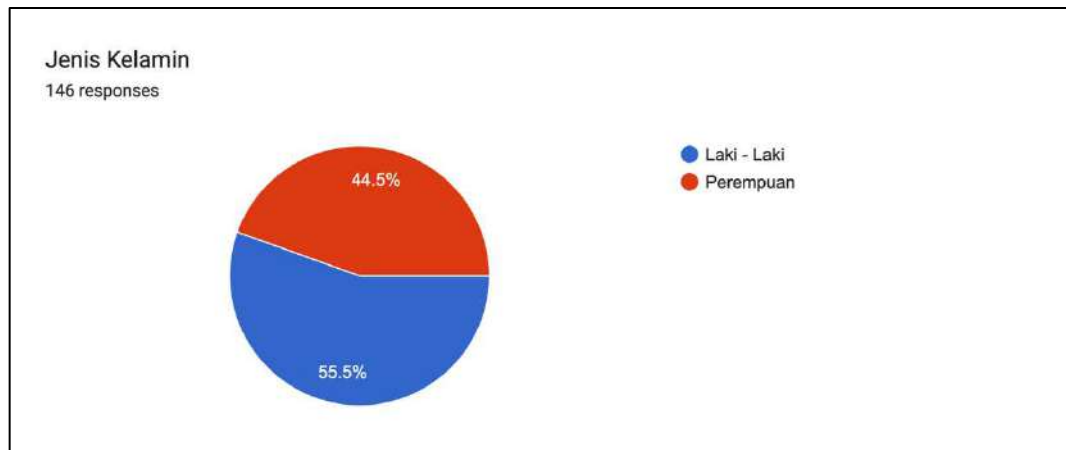
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 17. Hasil Pengujian Reliabilitas

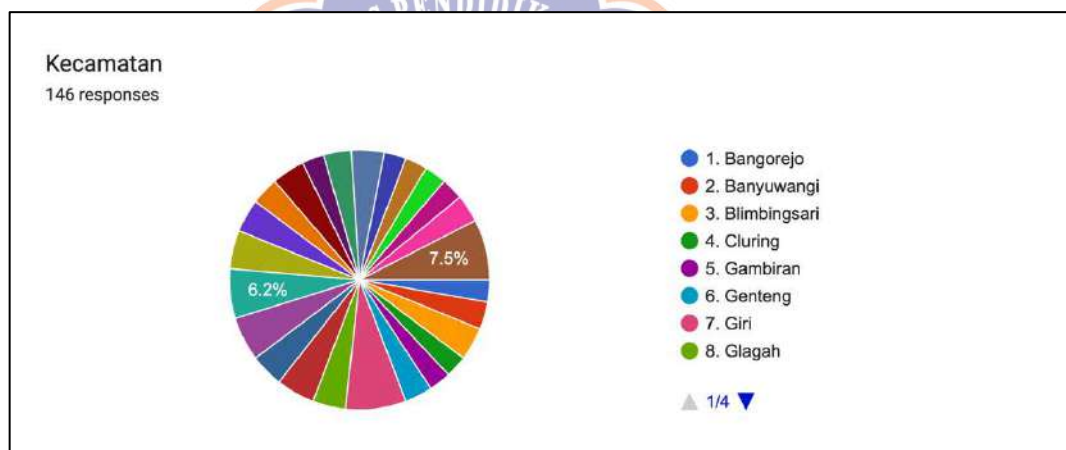
Dimensi	Reliability Statistics						
Dimensi <i>Reliability</i> (P_RB)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reliability Statistics</th> </tr> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.883</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Reliability Statistics		Cronbach's Alpha	N of Items	.883	6
Reliability Statistics							
Cronbach's Alpha	N of Items						
.883	6						
Dimensi <i>Efficiency</i> (P_EF)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reliability Statistics</th> </tr> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.954</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Reliability Statistics		Cronbach's Alpha	N of Items	.954	7
Reliability Statistics							
Cronbach's Alpha	N of Items						
.954	7						
Dimensi <i>Citizen Support</i> (P_CS)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reliability Statistics</th> </tr> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.940</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Reliability Statistics		Cronbach's Alpha	N of Items	.940	4
Reliability Statistics							
Cronbach's Alpha	N of Items						
.940	4						
Dimensi <i>Trust</i> (P_TR)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reliability Statistics</th> </tr> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.928</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Reliability Statistics		Cronbach's Alpha	N of Items	.928	4
Reliability Statistics							
Cronbach's Alpha	N of Items						
.928	4						
Dimensi <i>Reliability</i> (H_RB)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reliability Statistics</th> </tr> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.882</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Reliability Statistics		Cronbach's Alpha	N of Items	.882	6
Reliability Statistics							
Cronbach's Alpha	N of Items						
.882	6						
Dimensi <i>Efficiency</i> (H_EF)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reliability Statistics</th> </tr> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.962</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Reliability Statistics		Cronbach's Alpha	N of Items	.962	7
Reliability Statistics							
Cronbach's Alpha	N of Items						
.962	7						
Dimensi <i>Citizen Support</i> (H_CS)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reliability Statistics</th> </tr> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.948</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Reliability Statistics		Cronbach's Alpha	N of Items	.948	4
Reliability Statistics							
Cronbach's Alpha	N of Items						
.948	4						
Dimensi <i>Trust</i> (H_TR)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Reliability Statistics</th> </tr> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.941</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Reliability Statistics		Cronbach's Alpha	N of Items	.941	4
Reliability Statistics							
Cronbach's Alpha	N of Items						
.941	4						

## Lampiran 18. Karakteristik Pengguna Aplikasi Smart Kampung

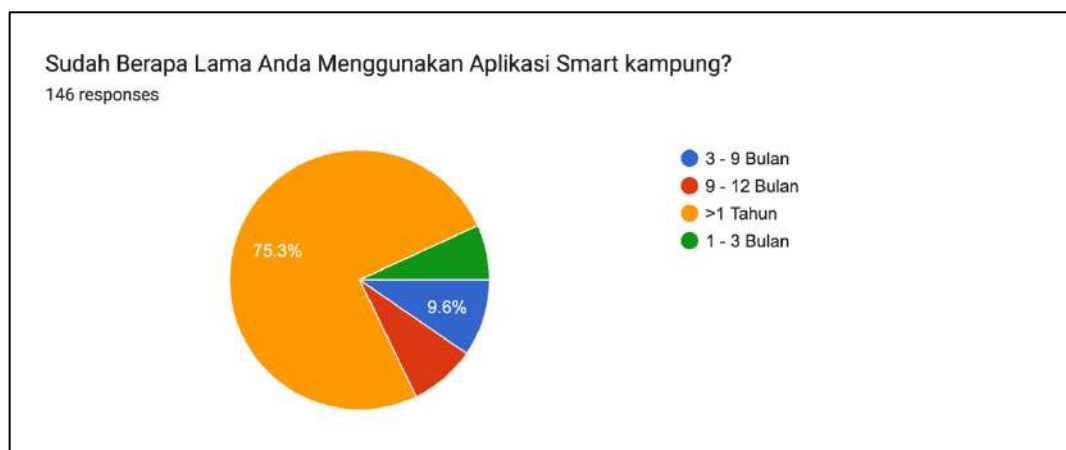
## KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN



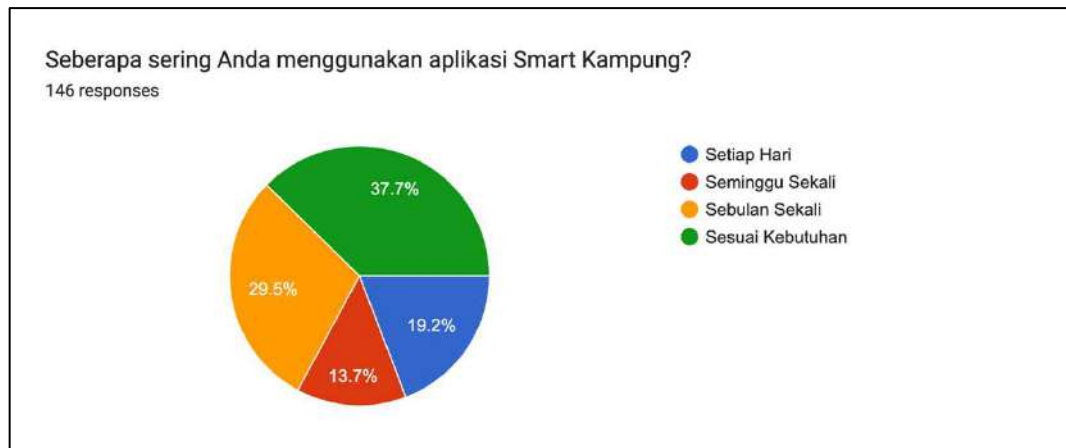
## KARAKTERISTIK BERDASARKAN KECAMATAN



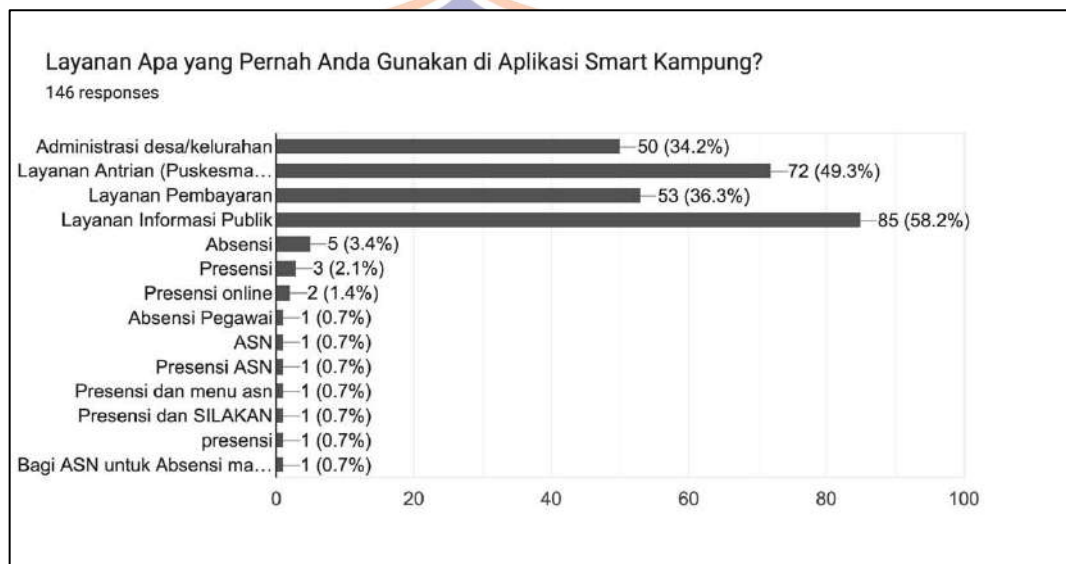
## KARAKTERISTIK BERDASARKAN FREKUENSI PENGGUNAAN



## KARAKTERISTIK BERDASARKAN LAMA PENGGUNAAN



## KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS LAYANAN



Lampiran 19. Data 100 Responden

No.	Nama	Jenis-Kelamin	Kecamatan	Lama Penggunaan
1.	Nanang Surdianto	Laki – Laki	Pesanggaran	3 - 9 Bulan
2.	Rizaldi Firman	Laki – Laki	Pesanggaran	>1 Tahun
3.	Devina Melati	Perempuan	Pesanggaran	>1 Tahun
4.	Azkasyah Putra	Laki – Laki	Pesanggaran	9 - 12 Bulan
5.	Sugeng Sutikno, S.Ap	Laki – Laki	Bangorejo	>1 Tahun
6.	Joko Wahyudi	Laki – Laki	Bangorejo	9 - 12 Bulan
7.	Alisha Putri	Perempuan	Bangorejo	9 - 12 Bulan
8.	Fadil Rahman	Laki – Laki	Bangorejo	>1 Tahun
9.	Tika Rahmi	Perempuan	Purwoharjo	>1 Tahun
10.	Nanda Atika	Perempuan	Purwoharjo	9 - 12 Bulan
11.	Bima Wijaya	Laki – Laki	Purwoharjo	>1 Tahun
12.	Elvira Nadira	Perempuan	Purwoharjo	>1 Tahun
13.	Laila Putri	Perempuan	Tegaldlimo	>1 Tahun
14.	Reihan Muhammad	Laki – Laki	Tegaldlimo	>1 Tahun
15.	Inas Rahma	Perempuan	Tegaldlimo	9 - 12 Bulan
16.	Gilang Saputra	Laki – Laki	Tegaldlimo	>1 Tahun
17.	Tiara Putri	Perempuan	Muncar	9 - 12 Bulan
18.	Ricky Hartama	Laki – Laki	Muncar	>1 Tahun
19.	Aisyah Anindya	Perempuan	Muncar	3 - 9 Bulan
20.	Fauziansyah	Laki – Laki	Muncar	9 - 12 Bulan
21.	Shafira Zahra	Perempuan	Cluring	>1 Tahun
22.	Naufal Ardiansyah	Laki – Laki	Cluring	>1 Tahun
23.	Aurelia Prameswari	Perempuan	Cluring	>1 Tahun
24.	Rendy Kurniawan	Laki – Laki	Cluring	>1 Tahun
25.	Dina Safitri	Perempuan	Gambiran	>1 Tahun
26.	Ilham Setiawan	Laki – Laki	Gambiran	>1 Tahun
27.	Ahmad Syahrul	Laki – Laki	Gambiran	>1 Tahun
28.	Citra Maharani	Perempuan	Gambiran	9 - 12 Bulan

29.	Jessica Melani	Perempuan	Srono	>1 Tahun
30.	Rendra Mahendra	Laki – Laki	Srono	>1 Tahun
31.	Amelia Fitri	Perempuan	Srono	>1 Tahun
32.	Dony Setiawan	Laki – Laki	Srono	>1 Tahun
33.	Yusuf Firmansyah	Laki – Laki	Genteng	>1 Tahun
34.	Andre Saputra	Laki – Laki	Genteng	>1 Tahun
35.	Mayang Prameswari	Perempuan	Genteng	>1 Tahun
36.	Rania Melia	Perempuan	Genteng	>1 Tahun
37.	Widiyanto	Laki – Laki	Glenmore	>1 Tahun
38.	Ayu Puspita	Perempuan	Glenmore	>1 Tahun
39.	Galih Saputra	Laki – Laki	Glenmore	>1 Tahun
40.	Zaskia Maharani	Perempuan	Glenmore	>1 Tahun
41.	Bella Anindita	Perempuan	Kalibaru	>1 Tahun
42.	Rizky Ramadhan	Laki – Laki	Kalibaru	>1 Tahun
43.	Anindya Putri	Perempuan	Kalibaru	>1 Tahun
44.	Dion Mahardika	Laki – Laki	Kalibaru	>1 Tahun
45.	Anisa Rahma	Perempuan	Singojuruh	3 - 9 Bulan
46.	Fauzan Saputra	Laki – Laki	Singojuruh	>1 Tahun
47.	Clara Permata	Perempuan	Singojuruh	9 - 12 Bulan
48.	Naufal Firman	Laki – Laki	Singojuruh	>1 Tahun
49.	Lia Rahmadani	Perempuan	Rogojampi	3 - 9 Bulan
50.	Reza Firmansyah	Laki – Laki	Rogojampi	>1 Tahun
51.	Fitria Nuraini	Perempuan	Rogojampi	>1 Tahun
52.	Kurniawan Aditya	Laki – Laki	Rogojampi	>1 Tahun
53.	Nabil Pratama	Laki – Laki	Kabat	3 - 9 Bulan
54.	Sheila Andini	Perempuan	Kabat	>1 Tahun
55.	Arif Wibowo	Laki – Laki	Kabat	>1 Tahun
56.	Dian Safira	Perempuan	Kabat	>1 Tahun
57.	Salsabila Arum	Perempuan	Glagah	>1 Tahun
58.	Ardan Pratama	Laki – Laki	Glagah	>1 Tahun
59.	Mira Anggraini	Perempuan	Glagah	>1 Tahun

60.	Hanif Maulana	Laki – Laki	Glagah	>1 Tahun
61.	Tasya Amelia	Perempuan	Banyuwangi	>1 Tahun
62.	M Fauzan	Laki – Laki	Banyuwangi	3 - 9 Bulan
63.	Nadira Ayuningtyas	Perempuan	Banyuwangi	>1 Tahun
64.	Dani Santoso	Laki – Laki	Banyuwangi	>1 Tahun
65.	Clarissa Anjani	Perempuan	Giri	>1 Tahun
66.	Adrian Muhammad	Laki – Laki	Giri	>1 Tahun
67.	Fitri Ayunda	Perempuan	Giri	>1 Tahun
68.	Patricia Maria Agustini	Perempuan	Giri	>1 Tahun
69.	Farrel Maulana	Laki – Laki	Wongsorejo	3 - 9 Bulan
70.	Almira Zahra	Perempuan	Wongsorejo	>1 Tahun
71.	Agus Firmansyah	Laki – Laki	Wongsorejo	>1 Tahun
72.	Rizky Pratama	Laki – Laki	Wongsorejo	>1 Tahun
73.	Elyna Safira	Perempuan	Songgon	3 - 9 Bulan
74.	Bayu Wibowo	Laki – Laki	Songgon	9 - 12 Bulan
75.	Novia Rizky	Perempuan	Songgon	>1 Tahun
76.	Haikal Pratama	Laki – Laki	Songgon	>1 Tahun
77.	Olivia Meilani	Perempuan	Sempu	>1 Tahun
78.	Akbar Hidayat	Laki – Laki	Sempu	>1 Tahun
79.	Nurul Fatimah	Perempuan	Sempu	>1 Tahun
80.	Rangga Saputra	Laki – Laki	Sempu	>1 Tahun
81.	Devia Rahma	Perempuan	Kalipuro	>1 Tahun
82.	Yudha Permana	Laki – Laki	Kalipuro	>1 Tahun
83.	Lutfiah Zahra	Perempuan	Kalipuro	>1 Tahun
84.	Aditya Nugraha	Laki – Laki	Kalipuro	>1 Tahun
85.	Yulin Mardina Putri	Perempuan	Siliragung	>1 Tahun
86.	Dyah Ayuning Pamungkas	Perempuan	Siliragung	3 - 9 Bulan
87.	Citra Anindya	Perempuan	Siliragung	>1 Tahun
88.	Ardiansyah Fadil	Laki – Laki	Siliragung	>1 Tahun
89.	Meylana Fitri	Perempuan	Tegalsari	9 - 12 Bulan

90.	Rifky Nugroho	Laki – Laki	Tegalsari	>1 Tahun
91.	Syahira Andini	Perempuan	Tegalsari	>1 Tahun
92.	Celine Maharani	Perempuan	Tegalsari	>1 Tahun
93.	Sabrina Marshanda	Perempuan	Licin	>1 Tahun
94.	Irfan Fauzi	Laki – Laki	Licin	>1 Tahun
95.	Syifa Zahra	Perempuan	Licin	3 - 9 Bulan
96.	Dwi Hartono	Laki – Laki	Licin	9 - 12 Bulan
97.	Marsha Adeline	Perempuan	Blimbingsari	>1 Tahun
98.	Keisya Rahmadani	Perempuan	Blimbingsari	>1 Tahun
99.	Aditya Putra	Laki – Laki	Blimbingsari	>1 Tahun
100.	Livia Anindya	Perempuan	Blimbingsari	>1 Tahun



## Lampiran 20. Hasil dari Data 100 Responden

## A. Data Persepsi Pengguna Aplikasi Smart Kampung

No.	P_ RB1	P_ RB2	P_ RB3	P_ RB4	P_ RB5	P_ RB6	P_ EF1	P_ EF2	P_ EF3	P_ EF4	P_ EF5	P_ EF6	P_ EF7	P_ CS1	P_ CS2	P_ CS3	P_ CS4	P_ TR1	P_ TR2	P_ TR3	P_ TR4
1.	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
2.	2	4	1	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5
3.	2	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4
4.	3	4	1	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5.	3	3	1	4	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5
6.	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4
7.	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	5	3	3	4	5	4	4	5
8.	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4
9.	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4
10.	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	4	4	4	4	5	4	3	5
11.	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5
12.	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4
13.	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	4	4

14.	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4
15.	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5
16.	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	3	5
17.	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5
18.	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
19.	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5
20.	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4
21.	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4
22.	3	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
23.	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5
24.	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
25.	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
26.	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
27.	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4
28.	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4
29.	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4
30.	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4
31.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5



50.	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
51.	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
52.	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	3
53.	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4
54.	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4
55.	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3
56.	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	3	4	2	3
57.	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4
58.	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3
59.	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	3	4	4	4	3	5	4	5
60.	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
61.	4	5	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3
62.	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	4	4	5	3	4	3	5	3	5	2	4
63.	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5
64.	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	5	5
65.	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5
66.	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5
67.	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4

68.	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
69.	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5
70.	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4
71.	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
72.	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4
73.	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4
74.	4	5	4	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5
75.	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4
76.	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4
77.	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	4	5	3	4	5	5
78.	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
79.	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4
80.	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3
81.	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4
82.	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5
83.	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
84.	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4
85.	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4

86.	3	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4
87.	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
88.	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4
89.	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4
90.	4	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4
91.	3	4	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	5	4	3
92.	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4
93.	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
94.	4	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	2	4	3
95.	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
96.	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3
97.	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
98.	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99.	3	4	3	3	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	4	3
100.	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	<b>Dimensi</b> <i>Reliability (RB)</i>						<b>Dimensi</b> <i>Efficiency (EF)</i>						<b>Dimensi</b> <i>Citizen Support (CS)</i>				<b>Dimensi</b> <i>Trust (TR)</i>				
SS	27	23	27	30	27	33	33	30	24	32	31	33	31	20	27	20	23	24	28	24	27

S	50	67	43	44	53	50	50	47	49	38	43	46	39	50	50	51	53	53	49	57	53
N	20	10	27	26	17	17	17	23	27	30	26	20	22	30	23	29	23	23	20	16	20
TS	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	1	0	3	3	0
STS	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100																				



## B. Data Harapan Pengguna Aplikasi Smart Kampung

No.	H_ RB1	H_ RB2	H_ RB3	H_ RB4	H_ RB5	H_ RB6	H_ EF1	H_ EF2	H_ EF3	H_ EF4	H_ EF5	H_ EF6	H_ EF7	H_ CS1	H_ CS2	H_ CS3	H_ CS4	H_ TR1	H_ TR2	H_ TR3	H_ TR4	
1.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
3.	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4.	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
5.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4
7.	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
8.	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
9.	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
10.	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
11.	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
12.	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
13.	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
14.	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
15.	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4

16.	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
17.	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
19.	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
20.	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
21.	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
22.	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
23.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
24.	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
25.	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
26.	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
27.	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
28.	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
29.	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
30.	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
31.	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
32.	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
33.	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5

34.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
35.	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
36.	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
37.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
39.	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
40.	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
41.	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
42.	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
43.	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
44.	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
45.	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
46.	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
47.	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
48.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
49.	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
50.	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
51.	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4

52.	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
53.	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
54.	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
55.	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
56.	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
57.	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
58.	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
59.	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
60.	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
61.	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
62.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
63.	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
64.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
65.	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
66.	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
67.	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
68.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
69.	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5

70.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
71.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
72.	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
73.	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
74.	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
75.	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
76.	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
77.	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
78.	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
79.	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
80.	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
81.	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
82.	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
83.	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
84.	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
85.	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
86.	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
87.	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4

88.	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
89.	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
90.	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
91.	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
92.	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
93.	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
94.	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
95.	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
96.	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
97.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
98.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5
99.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
100.	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
	<b>Dimensi</b> <i>Reliability (RB)</i>						<b>Dimensi</b> <i>Efficiency (EF)</i>						<b>Dimensi</b> <i>Citizen Support (CS)</i>				<b>Dimensi</b> <i>Trust (TR)</i>				
SS	86	60	46	38	49	44	61	43	41	53	58	43	46	55	53	50	43	66	52	49	42
S	12	38	51	60	48	51	34	54	55	44	39	53	50	41	44	47	54	31	45	48	56
N	2	2	3	2	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2

TS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100																				



Lampiran 21. Rekapitulasi *Open Question* Responden Utama

No.	Dimensi <i>Reliability</i> (RB)	Dimensi <i>Efficiency</i> (EF)	Dimensi <i>Citizen Support</i> (CS)	Dimensi <i>Trust</i> (TR)
	Kendala & Saran Rekomendasi	Kendala & Saran Rekomendasi	Kendala & Saran Rekomendasi	Kendala & Saran Rekomendasi
1.	Lebih di tingkatkan	Tingkatkan layanan	Tingkatkan layanan	-
2.	Meningkatkan stabilitas dan performa sistem	Sederhanakan tampilan beranda (home)	Sediakan menu “Bantuan” yang mudah ditemukan	Tampilkan kebijakan privasi yang jelas dan mudah dipahami, menjelaskan data apa saja yang dikumpulkan, untuk apa digunakan, dan bagaimana cara penyimpanannya
3.	Notifikasi yang akurat dan real-time	Sederhanakan tampilan beranda (home)	Dengan layanan bantuan yang responsif, mudah diakses, dan komunikatif, pengguna akan merasa lebih nyaman dan terbantu saat mengalami kendala	Dengan adanya transparansi, sistem keamanan yang kuat, serta komunikasi yang baik kepada pengguna,

				.kepercayaan terhadap p.erlindungan data dalam ap.likasi Smart Kampung akan meningkat
4.	Dengan perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis, keamanan, dan pelayanan, aplikasi Smart Kampung akan semakin efektif, efisien, dan dipercaya oleh masyarakat	Dengan adanya transparansi, sistem keamanan yang kuat, serta komunikasi yang baik kepada pengguna, kepercayaan terhadap perlindungan data dalam aplikasi Smart Kampung akan meningkat	layanan bantuan yang responsif, mudah diakses, dan komunikatif, pengguna akan merasa lebih nyaman dan terbantu saat mengalami kendala	Adanya transparansi, sistem. keamanan yang kuat, .serta komunikasi yang .baik kepada pengguna, kepercayaan terhadap perlindungan data dalam aplikasi Smart Kampung akan meningkat
5.	Memenuhi seluruh layanan masyarakat, dan selalu meningkatkan kualitas kemudahan akses.	Support di seluruh jenis ponsel	Selalu cepat merespon dan memberikan bantuan layanan secepat mungkin	Operator konsisten menjaga akun pengguna

6.	Untuk jaringan sistem lebih di optimalkan lagi	Di pastikan untuk jaringan sistem lebih di optimalkan kembali	Lebih cepat respon nya	Aplikasi di Smart Kampung lebih baik lg kalau aplikasi nya di password seperti aplikasi sebelah
7.	perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis, keamanan, dan pelayanan, aplikasi Smart Kampung akan semakin efektif, efisien, dan dipercaya oleh masyarakat	tampilan yang sederhana, pengelompokan menu yang rapi, dan navigasi yang konsisten, aplikasi Smart Kampung akan terasa lebih intuitif dan nyaman digunakan oleh masyarakat	layanan bantuan yang responsif, mudah diakses, dan komunikatif, pengguna akan merasa lebih nyaman dan terbantu saat mengalami kendala	adanya transparansi, sistem keamanan yang kuat, serta komunikasi yang baik kepada pengguna, kepercayaan terhadap perlindungan data dalam aplikasi Smart Kampung akan meningkat

Catatan:

Tabel hanya menampilkan responden yang memberikan jawaban pada open question.

Lampiran 22. Rekapitulasi *Open Question* Responden Uji Instrumen

No.	Dimensi <i>Reliability</i> (RB)	Dimensi <i>Efficiency</i> (EF)	Dimensi <i>Citizen Support</i> (CS)	Dimensi <i>Trust</i> (TR)
	Kendala & Saran Rekomendasi	Kendala & Saran Rekomendasi	Kendala & Saran Rekomendasi	Kendala & Saran Rekomendasi
1.	Lebih di tingkatkan	Tingkatkan layanan	Tingkatkan layanan	-
2.	rekomendasi dari sy bahwa smartkampung dapat digunakan setiap hari	lebih mudah	-	-
3.	Ditambahkan icon riwayat alamat sebelum n sesudah masyarakat pindah kemana n dimana	-	-	-
4.	Lakukan sosialisasi secara terus-menerus agar semua masyarakat dan aparat paham manfaat dan cara penggunaan aplikasi Smart Kampung.	disarankan untuk menyederhanakan tampilan antarmuka pengguna (UI) dengan ikon yang jelas dan deskriptif, menyusun menu dan fitur secara logis agar mudah ditemukan, dan	Sediakan informasi yang akurat, relevan, dan terkini mengenai layanan publik.	tim pengembang dan pengelola harus meningkatkan transparansi, menerapkan keamanan teknis yang kuat seperti enkripsi dan otentikasi dua faktor,

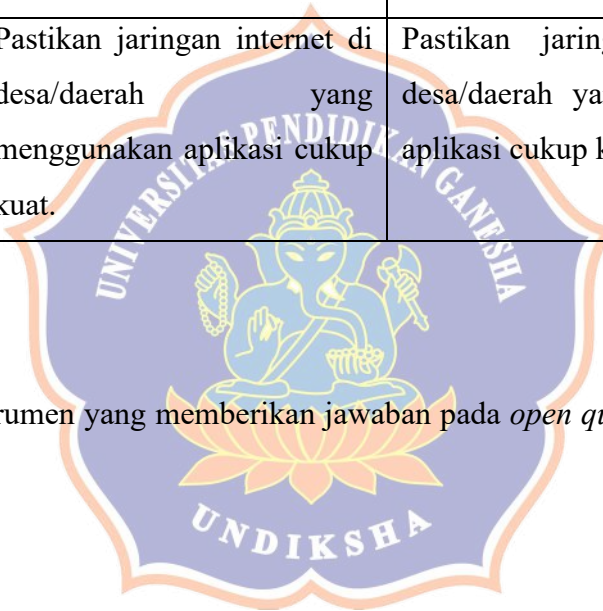
		.menggunakan bahasa yang lugas dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan pengguna.		serta mengedukasi pengguna tentang kebijakan privasi dan cara melindungi akun
5.	Agar supaya Aplikasi Smart Kampung jaringannya diperkuat agar dalam menggunakan Smart Kampung lancar dan tanpa ada kendala	Supaya sinyal jaringannya diperkuat	Agar spy dalam help desk cepat merespon apa yang dikeluhkan oleh pengguna	Aplikasinya tetap terjaga kualitas jaringannya sehingga bisa mudah dalam menggunakan aplikasi tsb
6.	Baik, lebih dipermudah lagi operasionalnya supaya lebih dipahami untuk penggunaannya	Aplikasi lebih diperjelas dan mudah dipahami	Tolong dipermudah lagi untuk layanan komplain masalah aplikasi/permudah untuk mengakses smart kampung lagi	Menggunakan pin atau kata sandi
7.	Agar selalu aplikasi semartkampung di punngsikan/ubdate	selalu ubdate	Agar disosialisasikan	agar di jaga ke rahasiaan datanya
8.	-	disosialisasikan dengan baik	agar selalu bisa menjaga kerahasiaan datanya	-

9.	agar selalu update	selalu disosialisasikan	selalu menjaga kerahasiaan data	-
10.	Selalu update	Selalu sosialisasi	Agar selalu update	-
11.	Aplikasi dapat dimuat dengan cepat sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik khususnya pengguna android maupun ios	Meningkatkan respon pada perangkat agar dapat segera memperoleh pelayanan	Lebih meningkatkan respon dan kecepatan pelayanan , dan selalu update aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat	Setiap mau login aplikasi harap memasukan pin atau kata sandi
12.	Jaringan untuk aplikasi Smart Kampung bisa diperluas	Berharap bisa cepat dalam pemrosesan	Berharap petugas sll meningkatkan kinerja dalam konsultasi	Untuk keamanan data pribadi sudah cukup baik
13.	terus tingkatkan inovasi menuju B one Id	terus tingkatkan layanan	pertahankan quick respon yang sudah berjalan	pastikan kode OTP benar-benar aman
14.	Sistem informasi dn persyaratan d buat lebih efisien agar warga mudah mengaksesnya	Smoga kedepannya smarkampung lebih baik	Smarkampung smoga lebih baik kedepannya buat masyarakat	Smoga tdk akan ada pembobolan data pribadi dengan adanya smarkampung ini.
15.	Peningkatan sitem keamanan	tepat dan jelas	-	Tindakan lebih berdasarkan aplikasinya
16.	Sinyal harus kuat	-	Sinyal harus kuat	Sinyal harus kuat

17.	Di trial eror sampai sempurna	di Trial eror sampai sempurna	Sudah mantap	Jangan mengakses data pribadi seperti minta nomor KTP
18.	Layanan sangat baik	Sangat mudah	Untuk aduan call center saat cepat responnya	Sangat rahasia
19.	Pastikan jaringan internet di desa/daerah yang menggunakan aplikasi cukup kuat.	Pastikan jaringan internet di desa/daerah yang menggunakan aplikasi cukup kuat.	Pastikan jaringan internet di desa/daerah yang menggunakan aplikasi cukup kuat.	Pastikan jaringan internet di desa/daerah yang menggunakan aplikasi cukup kuat.

Catatan:

Tabel hanya menampilkan responden uji instrumen yang memberikan jawaban pada *open question* dan digunakan sebagai data pendukung dalam penyusunan rekomendasi penelitian.



## Lampiran 23. Dokumen Hasil Penelitian

[Klik untuk akses Dokumen](#)

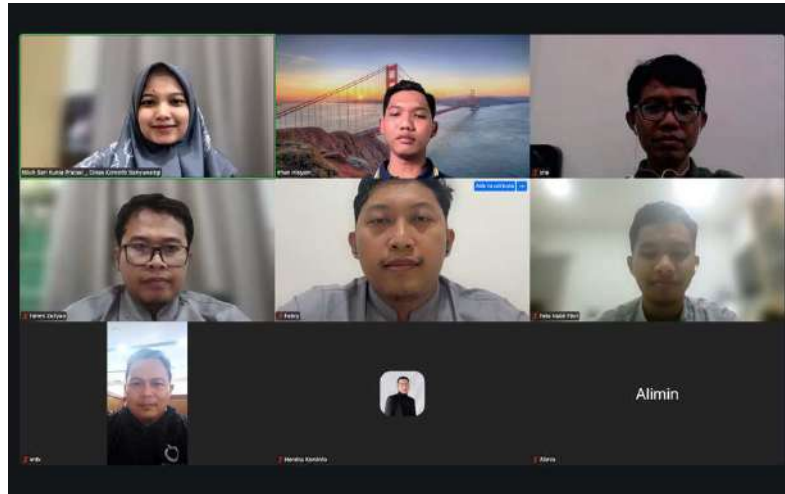
**DOKUMEN HASIL PENELITIAN**

EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI SMART KAMPUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

**Penyusun**  
Irhan Hisyam Dwi Nugroho  
I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.  
Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T, M.T.I

## Lampiran 24. Konfirmasi Hasil penelitian dan Rekomendasi Penelitian

## Konfirmasi Kepada DINAS KOMINFO Kabupaten Banyuwangi



Hari/Tanggal : Jum'at, 6 Februari 2026

Pembahasan : Konfirmasi dari Hasil Penelitian Aplikasi Smart Kampung

Peserta Hadir : Niluh Sari Kurnia Pratiwi, S.Kom (Kabid Teknologi Informatika)

Hendra Irawan Atuqo (JF pranata komputer ahli pertama)

Fata Nabil Fikri (JF Pranata Komputer ahli pertama)

Fahmi Zellyan Mas'ulun (Pelaksana pengelola website)

Nur Alimin (PPPK Pranata Komputer)

Febry Satya Wardana (staf teknis)

Hariawan (Staf Teknis)

Abdul Aziz (Staf Teknis)