

LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup



I Gede Pasek Wedana lahir di Denpasar pada tanggal 10 Februari 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nyoman Adi Gunawan dan Ibu Ni Luh Gede Suliastini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Br. Dinas Kajanan, Desa Ngis, Kecamatan Manggis, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali. Penulis

menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 3 Ngis dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Manggis dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021, penulis lulus dari SMA PGRI 1 Amlapura dan melanjutkan ke program S1 Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2026 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.



Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Pengelola Sistem

Dokumentasi Wawancara dengan tim Pengembang dan Pengelola sistem Aku Dicari bidang PIAK. Bapak Ketut Adi Sukadana selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung



Nama : Ketut Adi Sukadana

Tempat Wawancara : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

Topik Wawancara : Data Pengguna Aktif, Profil, Permasalahan dan Kendala selama pengimplementasian Sistem Aku Dicari.

Peneliti : Sistem Aku Dicari ini adalah sistem apa dan apa yang melatarbelakangi pembuatan sistem ini?

Narasumber : Sistem Aku Dicari ini adalah sistem Administrasi Kependudukan yang dimiliki oleh Disdukcapil Badung ini. Sistem ini diluncurkan pada tahun 2020 saat era pandemi *Covid-19*, inovasi ini tercipta ketika masyarakat yang tidak diperbolehkan keluar rumah saat itu dan tidak dapat

mengurus dokumen kependudukan, maka dari itu kami tim pengembang dan pengelola *Website* dari divisi Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK) berinovasi untuk membuat sistem Aku Dicari ini tujuannya agar masyarakat cukup mengurus dari rumah saja tanpa perlu datang ke kantor.

Peneliti : Bagaimana kondisi sistem saat ini apakah pernah ada masalah atau kendala yang terjadi selama pengimplementasian?

Narasumber : Kondisi sistem saat ini bisa dibilang cukup, karena tentunya dalam pengimplentasian sistem terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pengguna seperti sistem yang down ketika di akses oleh banyak pengguna dan terkadang sistem agak lambat di beberapa waktu.

Peneliti : Apakah selama sistem Aku Dicari di implementasikan sudah pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan sistem?

Narasumber : Sejauh ini sistem Aku Dicari belum pernah dilakukan evaluasi kualitas sistem

Peneliti : Apakah Aku Dicari akan dilakukan *Update* untuk meningkatkan keamanan sistem dan kualitas sistem?

Narasumber : Tentu saja sistem Aku Dicari akan terus dilakukan *update* dan *maintenance* secara berkala sebelum mengambil tindakan tersebut kami perlu melihat situasi sistem terlebih dahulu dan apakah ada kendala dan laporan yang masuk oleh pengguna dari hal tersebut nanti baru kami akan melakukan tindakan yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

Peneliti : Apakah sebelumnya sudah pernah dilakukan penelitian mengenai evaluasi sistem?

- Narasumber : Kalau sampai saat ini belum pernah yang melakukan penelitian terkait Evaluasi Kualitas dari Sistem
- Peneliti : Apakah evaluasi sistem penting untuk dilakukan?
- Narasumber : Evaluasi kualitas sistem penting dan perlu dilakukan untuk mengetahui kinerja sistem saat ini dan yang pengguna rasakan saat menggunakan sistem sehingga bisa mengambil tindakan.



Lampiran 3 Hasil Wawancara Pengguna Sistem Aku Dicari (1)

Wawancara dengan pengguna Aku Dicari Bapak Gede Githa Suryantara asal Gulingan.



Peneliti : Dari sejak kapan anda menggunakan sistem Aku Dicari?

Narasumber : saya sudah menggunakannya sekitaran 2 tahun lalu

Peneliti : Apakah sistem Aku Dicari mudah digunakan?

Narasumber : lumayan efektif sih, sistem Aku Dicari ini kan bersifat online jadi saya bisa mengurus dokumen kependudukan tanpa harus ke kantor lagi, tapi saat saya pertama mengakses web nya agak kurang mengerti sih harus klik yang mana dulu dan saya juga sering minta bantuan ke teman yang cukup paham tentang web ini gimana cara pakainya ya akhirnya sedikit mengerti walaupun kadang lupa juga

Peneliti : Selama Menggunakan Aku Dicari sistem dapat merespon dengan cepat aktivitas administrasi kependudukan yang dilakukan?

Narasumber : kalau merespon sih biasanya cepet sih, cuman sewaktu-waktu saya membuka *Website* nya terkadang macet dan loadingnya lama sekali sampe akhirnya tidak bisa diakses sementara waktu

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

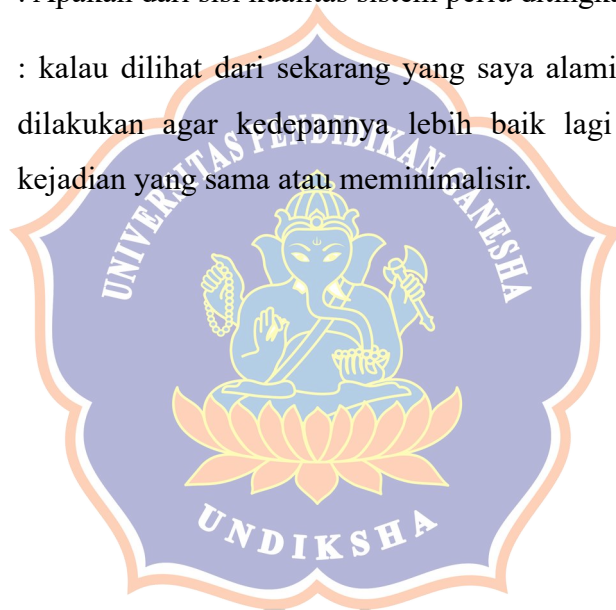
Narasumber : kalau kendala yang saya alami saat menggunakan sistem yaitu menunggu dokumen nya terbit itu cukup lama bisa seharian penuh, dan malah tidak selesai hari itu juga dan harus menunggu besok lagi untuk dokumen nya selesai

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

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

Peneliti : Apakah dari sisi kualitas sistem perlu ditingkatkan ?

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



Lampiran 4 Hasil Wawancara Pengguna Sistem Aku Dicari (2)

Wawancara dengan pengguna Aku Dicari Bapak Ketut Arka asal Mengwi.



Peneliti : Dari sejak kapan anda menggunakan sistem Aku Dicari?

Narasumber : saya sudah menggunakannya sekitar 1 tahunan

Peneliti : Apakah sistem Aku Dicari mudah digunakan ?

Narasumber : bagi saya cukup mudah digunakan dan lumayan efektif sih, terutama untuk saya yang rada malas untuk pergi ke kantor karena jaraknya lumayan jauh dari rumah terus kalo ngurus dokumen nya agak lama saya harus menunggu dulu disana sampai dokumen nya selesai dan itu lumayan bosan bagi saya, dengan adanya sistem tidak perlu lagi menunggu berjam-jam dikantor, cukup dari rumah input dokumen kemudian menunggu dokumen selesai sambil menyelesaikan pekerjaan rumah juga

Peneliti : Selama Menggunakan Aku Dicari sistem dapat merespon dengan cepat aktivitas administrasi kependudukan yang dilakukan ?

Narasumber : kalau merespon biasanya cepet sih, kecuali kalau antrian di sistem lumayan banyak, dokumen nya agak lama selesai dan sistem kadang down di jam-jam tertentu biasanya sih dari pagi ke siang itu

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

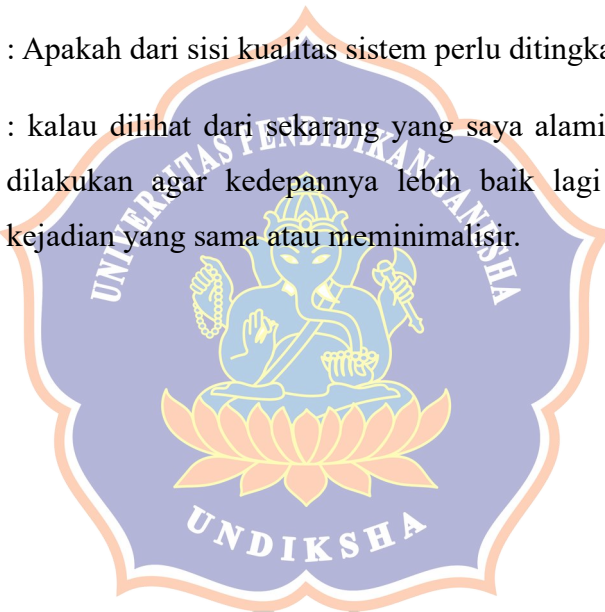
Narasumber : kalau kendala yang saya alami, sistem administrasi kependudukan ini ada kuota nya tiap hari, jadi tiap layanan itu ada beberapa yang dibatasi/memiliki jumlah kuota per harinya

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

Narasumber : Tentu sangat menghambat karena dokumen yang diurus bukan hanya milik saya saja, tapi juga kerabat dan tetangga saya yang tidak mengerti cara menggunakannya khusus nya orang yang sudah tua dan kurang paham mengenai penggunaan teknologi

Peneliti : Apakah dari sisi kualitas sistem perlu ditingkatkan ?

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



Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Kampus

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali Laman: http://fk.undiksha.ac.id														
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> Nomor : 857/UN48.11.1/KM/2025 Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data </td> <td style="width: 50%; text-align: right; vertical-align: top;"> Singaraja, 9 April 2025 </td> </tr> </table>		Nomor : 857/UN48.11.1/KM/2025 Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data	Singaraja, 9 April 2025												
Nomor : 857/UN48.11.1/KM/2025 Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data	Singaraja, 9 April 2025														
Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung 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: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td>: I Gede Pasek Wedana</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: 2115091071</td> </tr> <tr> <td>Semester</td> <td>: VIII</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: Sistem Informasi</td> </tr> <tr> <td>Jurusan</td> <td>: Teknik Informatika</td> </tr> <tr> <td>Data yang dibutuhkan</td> <td>: Data yang terkait dengan jumlah pengguna Sistem Aku Dicari dan Wawancara</td> </tr> <tr> <td>Judul Skripsi</td> <td>: Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari terhadap Kepuasan pengguna di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode SerQual dan IPA (Important Performance Analysis)</td> </tr> </table> Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.		Nama	: I Gede Pasek Wedana	NIM	: 2115091071	Semester	: VIII	Program Studi	: Sistem Informasi	Jurusan	: Teknik Informatika	Data yang dibutuhkan	: Data yang terkait dengan jumlah pengguna Sistem Aku Dicari dan Wawancara	Judul Skripsi	: Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari terhadap Kepuasan pengguna di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode SerQual dan IPA (Important Performance Analysis)
Nama	: I Gede Pasek Wedana														
NIM	: 2115091071														
Semester	: VIII														
Program Studi	: Sistem Informasi														
Jurusan	: Teknik Informatika														
Data yang dibutuhkan	: Data yang terkait dengan jumlah pengguna Sistem Aku Dicari dan Wawancara														
Judul Skripsi	: Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari terhadap Kepuasan pengguna di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode SerQual dan IPA (Important Performance Analysis)														
 a.n Dekan Wakil Dekan Bidang Akademik, Made Winda Antara Kesiman NIP. 198211112008121001 08															



Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Instansi



PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 PUSAT PEMERINTAHAN KABUPATEN BADUNG MANGUPRAJA MANDALA
 Jalan Raya Sempidi Mengwi-Kabupaten Badung Provinsi Bali (80351)
 Telp. (0361) 8947979
 Laman : www.badungkab.go.id

Nomor : 000.9/543/DISDUKCAPIL Mangupura, 16 Mei 2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Ijin Penelitian Tugas Akhir

Yth. Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan
 Universitas Pendidikan Ganesha

di - Tempat

Berdasarkan Surat dari Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha, Nomor: 857/UN48.11/KM/2025, tanggal 9 April 2025 Perihal: Surat Permohonan Pengambilan Data.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dapat menerima 1 (satu) mahasiswa untuk melakukan penelitian/survey, atas nama:

NO	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi
1.	I Gede Pasek Wedana	2115091071	Sistem Informasi

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.



DRS. ANAK AGUNG NGURAH ARIMBAWA
 NIP. 196511161987031006
 Pembina Utama Muda (IV/c)



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN. Keabsahan dapat diakses melalui pindai QRCode yang tersedia pada dokumen ini atau tautan berikut.
<https://tse.badungkab.go.id/doc/3d611c7508bf859430816532e1093d3>



Lampiran 7 Dokumentasi Observasi Ulasan Pengguna pada Google

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Badung

Jl. Raya Sempidi Mangupura, Sempidi, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351, Indonesia

3.6 ★★★★★ 513 reviews

Komang Putri
5 reviews · 2 photos
★★★★★ 3 months ago
Pelayanan terRIBET
Semua berkas" sdh dlengkap,
Lewat online sudah d setuju,
Malah lagi d oper sana siniii 😡
[See translation \(English\)](#)

4

Laksmi Dewifrida
4 reviews · 6 photos
★★★★★ 5 months ago
Saya pengajuan online sllu susah..saya menghubungi pihak dukcapil untuk pengajuan alternatif
kematan susah di tanggap
[See translation \(English\)](#)

4

3.6 ★★★★★ 513 reviews

Agung Ade Aryadi
4 reviews · 1 photo
★★★★★ 8 months ago
Tolong pengajuan akta lahir secara online ribet banget, jam pelayanannya sedikit. Kesalahan d
hari beda kesalahan,
[See translation \(English\)](#)

2

Mang Arik
5 reviews
★★★★★ a month ago
mempersulit orang aja kerjaan mau buat kk secara online nginformasi m
skikan setengah setengah udh respon nya lama klk gk mempersulit itu g
emng nya yaa ? kok bisa ya kerja nya gini
[See translation \(English\)](#)

Hover to react

★★★★★ 2 months ago
Persyaratan yang di online benar2 tidak jelas dan membuat keliru harus n
diupdate lg bikin online tp sm aja buat bingung harus WA dan sangat slow
jadinya ribet bukan praktis
[See translation \(English\)](#)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Badung

Jl. Raya Sempidi Mangupura, Sempidi, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351, Indonesia

3.6 ★★★★★ 513 reviews

Persyaratan yang di online benar2 tidak jelas dan membuat keliru harus nya diupdate lg bkn
sm aja buat bingung harus WA dan sangat slow respon jadinya ribet bukan praktis

[See translation \(English\)](#)

Hover to react

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung (owner)
a month ago
Dear Mr./Mrs. Putri Emilia, we apologize for the difficulties you encountered in submitting
administrative document application. We hope we can further improve our service in the
future.
Translated by Google · [See original \(Indonesian\)](#)

Frisca Indira
5 reviews · 1 photo
★★★★★ 5 months ago
Respon pelayanan online nya lambat, buruk dan sangat terbatas.
[See translation \(English\)](#)

1

Gita Purnama
4 reviews · 4 photos
★★★★★ 4 months ago
Dinas yang tidak berguna dan tidak bermanfaat.
Saya berkata demikian karena Sistem online aktif pada saat jam operasional/jam kantor saja
operasional itu tidak bisa upload/melalui sistem onlinenya.
Harusnya sistem online itu membantu birokrasi/administrasi yg pengurusannya diluar jam k
mempermudah masyarakat maupun petugas yg melayani.
Bobrok ini harus dibenahi.
Bagaimana mau jadi daerah dengan birokrasi bagus, hal-hal basic seperti itu saja terlewatkan
[See translation \(English\)](#)

Dui sup
Local Guide · 80 reviews · 171 photos
★★★★★ Edited 2 months ago
4x bolak balik untuk urus akte kelahiran yg katanya semua sudah online
berintegritas tapi sangat ribet dan informasi yg di berikan selalu berubah
yg di mintakan pun selalu berubah ubah
Walopun staff customer service ramah tapi tidak bisa banyak membantu

Ira Maya
1 review
★★★★★ a year ago
Saya ingin buat kk baru disuruh online sudah saya coba tapi tetap tidak bisa..
Sudah 2 minggu lebih saya mendaftar tapi tidak bisa masuk ke akunnya gmn dong ..kasi solusi
keluar dong jangan mempersulit
[See translation \(English\)](#)

1

	dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi pengguna										
3	Informasi layanan pada <i>Website</i> Aku Dicari disajikan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pengguna										
4	<i>Website</i> Aku Dicari memudahkan saya dalam mengakses layanan meskipun saya memiliki keterbatasan										
Open Question Empathy (Empati) Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait pelayanan Sistem Aku Dicari dalam memperhatikan kebutuhan dan kesulitan pengguna? 											

Lampiran 9 Formulir Uji Ahli Instrumen Penelitian oleh Ahli 1

FORMULIR UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode ServQual dan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Peneliti : I Gede Pasek Wedana

NIM : 2115091071

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

Petunjuk Pengisian:

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

Tangibles					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
T01	Tampilan Visual	Tampilan halaman <i>website</i> menarik.	2		Kata menarik terlalu subjektif, bisa gunakan kalimat yang lebih terukur misalnya tampilan <i>website</i> terstruktur, atau rapi, dan lain-lain. Tambahkan juga nama websitenya contoh <i>website</i> Aku Dicari
T02		<i>Website</i> memiliki tampilan gambar dan ikon yang jelas		4	Tambahkan nama websitenya contoh <i>website</i> Aku Dicari
T03	Fitur	Fitur – fitur yang ada pada <i>Website</i> dapat berjalan dengan baik		4	Tambahkan nama websitenya contoh <i>website</i> Aku Dicari

T04		<i>Website</i> memiliki fitur dan fasilitas yang lengkap		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
T05	Navigasi dan Struktur Menu	Navigasi pada <i>Website</i> Aku Dicari mudah dipahami oleh pengguna		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
T06		Kejelasan Menu atau Link pada Website		3	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari. Kalimat bisa diperbaiki agar tidak berbentuk frasa, misalnya "Menu atau link pada website Aku Dicari jelas dan mudah dibaca"
T07	Konsistensi dan Kompabilitas	Tata Bahasa pada <i>Website</i> sudah konsisten		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
T08		<i>Website</i> dapat ditampilkan dengan sempurna pada <i>browser</i> maupun <i>device</i> yang berbeda		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
Q1	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait tampilan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Reliability					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
RL01	Keandalan Sistem	<i>Website</i> mudah dioperasikan oleh pengguna		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
RL02		Semua <i>form</i> isian dalam <i>website</i> berfungsi dengan baik		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
RL03	Stabilitas dan Kinerja Sistem	<i>Website</i> dapat cepat terbuka setiap kali diakses oleh pengguna		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
RL04		<i>Error</i> pada <i>Website</i> saat memberikan pelayanan sangat minim		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
RL05	Informasi	Tersedia pengumuman jika ada informasi terbaru pada <i>website</i>		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
RL06		<i>Website</i> secara rutin memperbarui informasi layanan		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
Q2	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait keandalan layanan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Responsiveness					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
RS01	Kecepatan Proses	Kecepatan <i>website</i> dalam melakukan transfer data administrasi kependudukan		3	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari. Kalimat bisa diperbaiki agar tidak berbentuk frasa dan konsisten dengan pernyataan lain misalnya "Website Aku Dicari mampu mentransfer data administrasi kependudukan dengan cepat."
RS02		Kecepatan respon <i>website</i> dalam menanggapi aktivitas yang dilakukan pengguna		3	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari. Kalimat bisa diperbaiki agar tidak berbentuk frasa dan konsisten dengan pernyataan lain misalnya "Website Aku Dicari memberikan respons yang cepat terhadap setiap aktivitas pengguna."
RS03	Interaksi dan Kesalahan	Pilihan tombol dan menu pada <i>Website</i> dapat merespon dengan baik		3	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari. Hilangkan kata

					“pilihan” bisa diganti misalnya “Tombol dan menu pada website Aku Dicari merespons perintah yang saya berikan dengan cepat dan tepat.”
RS04		<i>Website</i> merespon dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan oleh pengguna dengan cepat		3	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari. Kalimatnya bisa diperbaiki agar lebih rapi misalnya “Website memberikan respons yang cepat ketika terjadi kesalahan dalam penggunaan.”
Q3	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait respon layanan pada Sistem Aku Dicari?		4	Tambahkan kata “terhadap” setelah kata respon

Assurance					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
A01	Keamanan dan Kerahasiaan Data	Keamanan <i>Website</i> terjamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari

		tidak berhak menggunakannya			
A02		<i>Website</i> memberikan jaminan kerahasiaan data kepada pengguna		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari.
A03	Pemberitahuan dan Panduan	Kesalahan input data pada <i>Website</i> diberitahukan dengan jelas kepada pengguna	2		Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari. Pernyataan kurang mengarah untuk memberikan keyakinan atau rasa aman pada pengguna. Pernyataan bisa diperbaiki misalnya "Pemberitahuan kesalahan input data pada website disampaikan dengan jelas sehingga saya merasa yakin dalam memperbaikinya."
A04		Tersedianya panduan cara pengoperasian <i>website</i>	2		Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari. Pernyataan kurang mengarah untuk memberikan keyakinan atau rasa aman pada pengguna. Pernyataan bisa diperbaiki misalnya "Tersedianya panduan

					penggunaan membuat saya percaya terhadap proses layanan.”
Q4	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait keamanan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Empathy					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
E01	Perhatian terhadap Pengguna	<i>Website</i> memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran		4	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari
E02		<i>Website</i> mengutamakan kebutuhan pengguna		3	Tambahkan nama websitenya contoh website Aku Dicari. Kalimatnya bisa disempurnakan dengan menambahkan kebutuhan apa yang terpenuhi dengan penggunaan website ini.
E03	Kesesuaian dan Kemudahan yang diberikan	Kemampuan Website dalam memberikan informasi mengenai layanan administrasi sesuai kebutuhan pengguna	1		Pernyataan lebih fokus ke sistem bukan ke perasaan pengguna saat menggunakan sistem sehingga kurang sesuai

					untuk variabel empathy
E04		Kemampuan website dalam memberikan kemudahan akses layanan informasi	1		Pernyataan kurang sesuai untuk variabel empathy.
Q5	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait layanan empati pada Sistem Aku Dicari?		3	Kalimat bisa diperbaiki agar mudah dipahami, misalnya "Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait pelayanan Sistem Aku Dicari dalam memperhatikan kebutuhan dan kesulitan pengguna?"

Komentar / Saran Evaluator: Saran perbaikan yang diberikan dapat dipertimbangkan untuk menyempurnakan instrumen.

Ahli 1

Tanggal : 20 Februari 2026



Ir. Purnama Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

NIP. 199308042020122008

Lampiran 10 Formulir Uji Ahli Instrumen Penelitian oleh Ahli 1 Hasil Revisi

FORMULIR UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode ServQual dan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Peneliti : I Gede Pasek Wedana

NIM : 2115091071

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

Petunjuk Pengisian:

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

Tangibles					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
T01	Tampilan Visual	Tampilan <i>Website</i> Aku Dicari tersusun secara rapi dan terstruktur.		4	
T02		<i>Website</i> Aku Dicari memiliki tampilan gambar dan ikon yang jelas		4	
T03	Fitur	Fitur – fitur yang ada pada <i>Website</i> Aku Dicari dapat berjalan dengan baik		4	
T04		<i>Website</i> Aku Dicari memiliki fitur dan fasilitas yang lengkap		4	
T05	Navigasi dan Struktur Menu	Navigasi pada <i>Website</i> Aku Dicari		4	

		mudah dipahami oleh pengguna			
T06		Menu atau tautan pada <i>Website</i> Aku Dicari mudah dibaca		4	
T07	Konsistensi dan Kompabilitas	Tata Bahasa pada <i>Website</i> Aku Dicari sudah konsisten		4	
T08		<i>Website</i> Aku Dicari dapat ditampilkan dengan sempurna pada <i>browser</i> maupun <i>device</i> yang berbeda		4	
Q1	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait tampilan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Reliability					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
RL01	Keandalan Sistem	<i>Website</i> Aku Dicari mudah dioperasikan oleh pengguna		4	
RL02		Semua <i>form</i> isian dalam <i>website</i> Aku Dicari berfungsi dengan baik		4	
RL03	Stabilitas dan Kinerja Sistem	<i>Website</i> Aku Dicari dapat cepat terbuka setiap kali diakses oleh pengguna		4	
RL04		<i>Error</i> pada <i>Website</i> Aku		4	

		Dicari saat memberikan pelayanan sangat minim			
RL05	Informasi	Tersedia pengumuman jika ada informasi terbaru pada <i>website</i> Aku Dicari		4	
RL06		<i>Website</i> Aku Dicari secara rutin memperbarui informasi layanan		4	
Q2	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait keandalan layanan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Responsiveness					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
RS01	Kecepatan Proses	<i>Website</i> Aku Dicari mampu mentransfer data administrasi kependudukan dengan cepat		4	
RS02		<i>Website</i> Aku Dicari memberikan respons yang cepat terhadap setiap aktivitas pengguna.		4	
RS03	Interaksi dan Kesalahan	Tombol dan menu pada <i>Website</i> Aku Dicari merespons		4	

		perintah yang saya berikan dengan cepat dan tepat.			
RS04		<i>Website</i> Aku Dicari memberikan respons yang cepat ketika terjadi kesalahan dalam penggunaan.		4	
Q3	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait respon terhadap layanan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Assurance					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
A01	Keamanan dan Kerahasiaan Data	Keamanan <i>Website</i> Aku Dicari terjamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak menggunakannya		4	
A02		<i>Website</i> Aku Dicari memberikan jaminan kerahasiaan data kepada pengguna		4	
A03	Pemberitahuan dan Panduan	Pemberitahuan kesalahan <i>input</i> data pada <i>Website</i> Aku Dicari disampaikan dengan jelas sehingga saya merasa yakin dalam memperbaikinya		4	

A04		Tersedianya panduan penggunaan pada <i>Website</i> Aku Dicari membuat saya percaya terhadap proses layanan.		4	
Q4	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait keamanan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Empathy					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 1		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
E01	Perhatian terhadap Pengguna	<i>Website</i> Aku Dicari memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran		4	
E02		<i>Website</i> Aku Dicari dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi pengguna.		4	
E03	Kesesuaian dan Kemudahan yang diberikan	Informasi layanan pada <i>Website</i> Aku Dicari disajikan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pengguna.		4	
E04		<i>Website</i> Aku Dicari memudahkan saya dalam mengakses layanan meskipun saya memiliki keterbatasan.		4	

Q5	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait pelayanan Sistem Aku Dicari dalam memperhatikan kebutuhan dan kesulitan pengguna?		4	
----	----------------------	---	--	---	--

Komentar / Saran Evaluator;

Ahli 1
Tanggal : 27 Februari 2026


Ir. Putu Susila Prajiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008

Lampiran 11 Formulir Uji Ahli Instrumen Penelitian oleh Ahli 2

FORMULIR UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode ServQual dan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Peneliti : I Gede Pasek Wedana

NIM : 2115091071

Evaluator : Putu Dhanu Driya, S.Kom., M.A.

Petunjuk Pengisian:

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

Tangibles Dimensi ini fokus pada tampilan dan aspek fisik sistem yang dilihat langsung oleh pengguna, seperti antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, serta performa yang stabil.				
Kode	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
		Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
T01	Tampilan halaman <i>website</i> menarik.		3	
T02	<i>Website</i> memiliki tampilan gambar dan ikon yang jelas		3	representatif sesuai fungsinya
T03	Fitur – fitur yang ada pada <i>Website</i> dapat berjalan dengan baik		3	
T04	Tata bahasa pada <i>Website</i> sudah konsisten		4	
T05	Navigasi pada <i>Website</i> Aku Dicari tidak membingungkan	1		ini negatif sendiri
T06	<i>Website</i> memiliki fitur dan fasilitas yang lengkap		4	
T07	Kejelasan menu atau link pada <i>website</i>	1		Menu dan link pada website dapat diakses

T08	Website dapat ditampilkan dengan sempurna pada <i>browser</i> maupun <i>device</i> yang berbeda			website dapat di gunakan dengan baik, pada perangkat berbeda
Q1	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait tampilan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Reliability

Dimensi ini mengukur Sejauh mana persepsi responden terhadap sistem dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya. Keandalan menekankan konsistensi kinerja sistem dan keandalannya dalam memenuhi harapan pengguna tanpa mengalami gangguan atau error.

Kode	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
		Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
RL01	Website mudah dioperasikan ✓ oleh pengguna		3	digunakan
RL02	Website dapat cepat terbuka setiap kali diakses oleh pengguna		3	cepat terbuka x waktu loading singkat
RL03	Semua <i>form</i> isian dalam website berfungsi dengan baik		4	
RL04	Tersedia pengumuman jika ada informasi terbaru pada website		4	
RL05	Error pada Website saat memberikan pelayanan sangat minim		4	
Q2	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait keandalan layanan pada Sistem Aku Dicari?		3	

Responsiveness

Dimensi ini menilai bagaimana persepsi responden terhadap layanan dapat membantu aktivitas pengguna dan merespon permintaan pengguna. Daya tanggap mencakup kecepatan sistem dalam merespons permintaan dan menangani masalah atau gangguan secara cepat.

Kode	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
		Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
RS01	Kecepatan <i>website</i> dalam melakukan transfer data administrasi kependudukan	2		Dalam melakukan proses transfer data administrasi kependudukan, <i>website</i> dapat berjalan dengan baik dan cepat
RS02	Pilihan tombol dan menu pada <i>Website</i> dapat merespon dengan baik		4	
RS03	Kecepatan respon dari <i>website</i> dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan oleh pengguna	1		Phrase ambigu lihat contoh RS 01
RS04	Kecepatan respon <i>website</i> dalam menanggapi aktivitas yang dilakukan pengguna	1		Perbaiki phrase seperti di contoh RS 01
Q3	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait respon layanan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Assurance

Dimensi ini mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem aman, kompeten, dan mereka merasa aman menggunakan sistem

Kode	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
		Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
A01	Keamanan <i>Website</i> terjamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak		4	

	yang tidak berhak menggunakannya			
A02	<i>Website</i> memberikan jaminan kerahasiaan data kepada pengguna		4	
A03	Kesalahan input data pada <i>Website</i> diberitahukan dengan jelas kepada pengguna		4	
A04	Tersedianya panduan cara pengoperasian <i>website</i>		4	
Q4	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait keamanan pada Sistem Aku Dicari?		4	

Empathy Dimensi ini berfokus pada sejauh mana sistem memperhatikan kebutuhan dari pengguna dan menyediakan layanan empati ke pengguna.				
Kode	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
		Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
E01	<i>Website</i> memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran		4	
E02	Kemampuan <i>Website</i> dalam memberikan informasi mengenai layanan administrasi sesuai kebutuhan pengguna	1		lihat RS 01
E03	Kemampuan <i>website</i> dalam memberikan kemudahan akses layanan informasi	1		lihat RS 01
E04	<i>Website</i> mengutamakan kebutuhan pengguna		4	
Q5	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait layanan empati		4	

	pada Sistem Aku Dicari?			
--	----------------------------	--	--	--

Komentar / Saran Evaluator;

website → website Aku dicari
gunakan frase/ kalimat yang jelas
TOS → negative statement, sisanya
positif → rubah ke positive statement

Ahli 2
Tanggal 03/02/2026



Putu Dhanu Driya, S.Kom., M.A.

FORMULIR UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode ServQual dan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Peneliti : I Gede Pasek Wedana

NIM : 2115091071

Evaluator : Putu Dhanu Driya, S.Kom., M.A.

Petunjuk Pengisian:

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

Tangibles					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
T01	Tampilan Visual	Tampilan <i>Website</i> Aku Dicari tersusun secara rapi dan terstruktur.		4	The revised version meets the requirement
T02		<i>Website</i> Aku Dicari memiliki tampilan gambar dan ikon representative sesuai fungsinya		4	The revised version meets the requirement
T03	Fitur	Fitur – fitur yang ada pada <i>Website</i> Aku Dicari dapat berjalan dengan baik		4	The revised version meets the requirement
T04		<i>Website</i> Aku Dicari memiliki fitur dan fasilitas yang lengkap		4	The revised version meets the requirement

T05	Navigasi dan Struktur Menu	Navigasi pada <i>Website</i> Aku Dicari mudah dipahami oleh pengguna		4	The revised version meets the requirement
T06		Menu dan tautan pada <i>Website</i> Aku Dicari mudah dibaca		4	The revised version meets the requirement
T07	Konsistensi dan Kompabilitas	Tata Bahasa pada <i>Website</i> Aku Dicari sudah konsisten		4	The revised version meets the requirement
T08		<i>Website</i> Aku Dicari dapat digunakan dengan sempurna pada perangkat yang berbeda		4	The revised version meets the requirement
Q1	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait tampilan pada Sistem Aku Dicari?		4	The revised version meets the requirement

Reliability					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
RL01	Keandalan Sistem	<i>Website</i> Aku Dicari mudah digunakan oleh pengguna		4	The revised version meets the requirement
RL02		Semua <i>form</i> isian dalam <i>website</i> Aku Dicari berfungsi dengan baik		4	The revised version meets the requirement
RL03	Stabilitas dan Kinerja Sistem	<i>Website</i> Aku Dicari cepat terbuka setiap kali diakses oleh pengguna		4	The revised version meets the requirement

RL04		<i>Error</i> pada <i>Website</i> <i>Aku</i> Dicari saat memberikan pelayanan sangat minim		4	The revised version meets the requirement
RL05	Informasi	Tersedia pengumuman jika ada informasi terbaru pada <i>website</i> <i>Aku</i> Dicari		4	The revised version meets the requirement
RL06		<i>Website</i> <i>Aku</i> Dicari secara rutin memperbarui informasi layanan		4	The revised version meets the requirement
Q2	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait keandalan layanan pada Sistem <i>Aku</i> Dicari?		4	The revised version meets the requirement

Responsiveness					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
RS01	Kecepatan Proses	<i>Website</i> <i>Aku</i> Dicari mampu mentransfer data administrasi kependudukan dengan cepat.		4	The revised version meets the requirement
RS02		<i>Website</i> <i>Aku</i> Dicari memberikan respons yang cepat terhadap setiap aktivitas pengguna.		4	The revised version meets the requirement

RS03	Interaksi dan Kesalahan	Tombol dan menu pada <i>Website</i> Aku Dicari merespons perintah yang saya berikan dengan cepat dan tepat.		4	The revised version meets the requirement
RS04		<i>Website</i> Aku Dicari memberikan respons yang cepat ketika terjadi kesalahan dalam penggunaan.		4	The revised version meets the requirement
Q3	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait respon layanan pada Sistem Aku Dicari?		4	The revised version meets the requirement

Assurance					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
A01	Keamanan dan Kerahasiaan Data	Keamanan <i>Website</i> Aku Dicari terjamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak menggunakannya		4	The revised version meets the requirement
A02		<i>Website</i> Aku Dicari memberikan jaminan kerahasiaan data kepada pengguna		4	The revised version meets the requirement
A03	Pemberitahuan dan Panduan	Pemberitahuan kesalahan input data pada <i>Website</i> Aku Dicari disampaikan dengan jelas sehingga saya		4	The revised version meets the requirement

		merasa yakin dalam memperbaikinya			
A04		Tersedianya panduan penggunaan pada <i>Website</i> Aku Dicari membuat saya percaya terhadap proses layanan.		4	The revised version meets the requirement
Q4	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait keamanan pada Sistem Aku Dicari?		4	The revised version meets the requirement

Empathy					
Kode	Indikator	Pernyataan	Ahli 2		Alasan
			Kurang Relevan Skor (1-2)	Sangat Relevan Skor (3-4)	
E01	Perhatian terhadap Pengguna	<i>Website</i> Aku Dicari memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran		4	The revised version meets the requirement
E02		<i>Website</i> Aku Dicari dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi pengguna.		4	The revised version meets the requirement
E03	Kesesuaian dan Kemudahan yang diberikan	Informasi layanan pada <i>Website</i> Aku Dicari membantu saya dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan.		4	The revised version meets the requirement
E04		<i>Website</i> Aku Dicari memudahkan saya		4	The revised version meets the requirement

		dalam mengakses layanan sesuai dengan kebutuhan saya.			
Q5	<i>Open Question</i>	Bagaimana rekomendasi dan saran yang dapat anda usulkan terkait pelayanan Sistem Aku Dicari dalam memperhatikan kebutuhan dan kesulitan pengguna?		4	The revised version meets the requirement

Komentar / Saran Evaluator;

Ahli 2

Tanggal : 3 Maret 2026



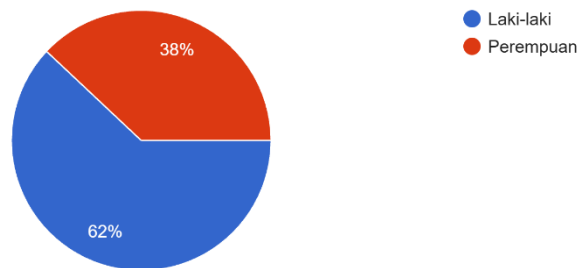
Putu Dhanu Driya, S.Kom., M.A.

Lampiran 13 Karakteristik Responden Pengguna *Website* Aku Dicari

KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin

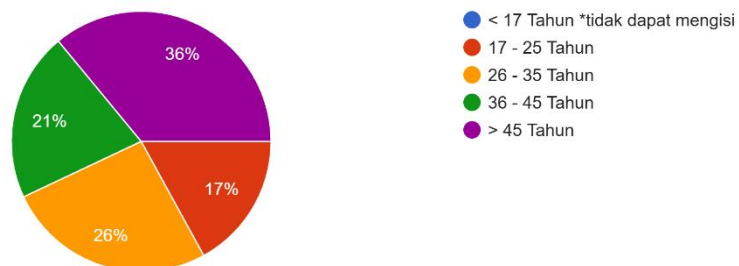
100 responses



KARAKTERISTIK BERDASARKAN KLASIFIKASI USIA

Usia

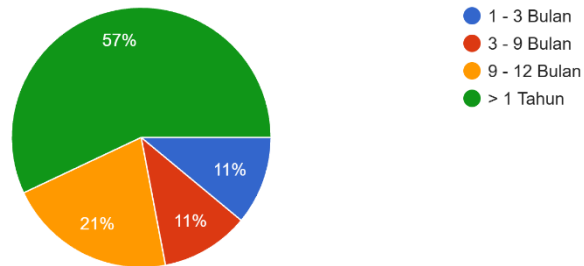
100 responses



KARAKTERISTIK BERDASARKAN LAMA PENGGUNAAN

Sudah Berapa Lama Anda Menggunakan Website Aku Dicari?

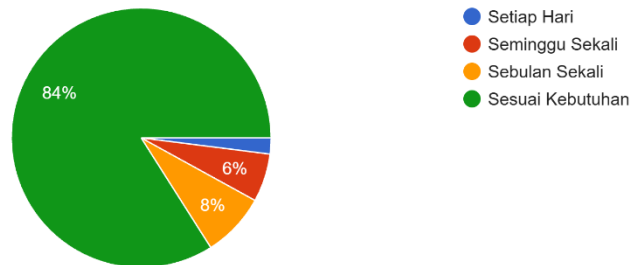
100 responses



KARAKTERISTIK BERDASARKAN FREKUENSI PENGGUNAAN

Seberapa Sering Anda Menggunakan Website Aku Dicari

100 responses



Lampiran 14 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja

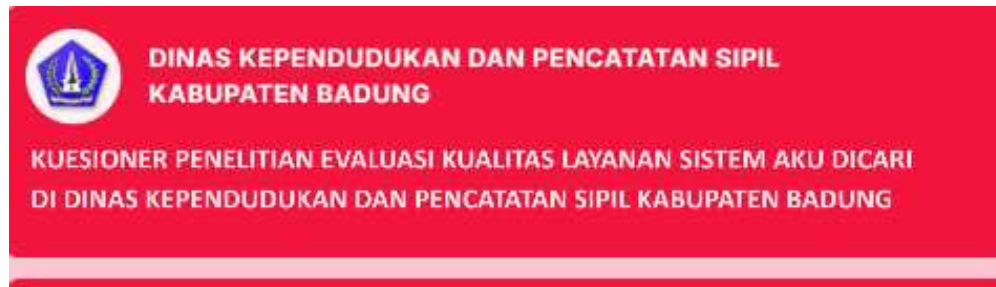
Responden	Pertanyaan/Pernyataan Variabel (Kinerja)																										
	Tangibles (T)								Reliability (RL)						Responsiveness (RS)				Assurance (A)				Empathy (E)				
	T01	T02	T03	T04	T05	T06	T07	T08	RL01	RL02	RL03	RL04	RL05	RL06	RS01	RS02	RS03	RS04	A01	A02	A03	A04	E01	E02	E03	E04	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	2	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4
5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
6	1	2	3	3	2	3	2	4	3	2	5	3	3	3	2	4	1	3	1	2	4	3	4	3	4	3	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
13	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
23	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4
25	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4
26	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
27	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2
30	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

Lampiran 15 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan

Responden	Pertanyaan/Pernyataan Variabel (Harapan)																									
	Tangibles (T)								Reliability (RL)						Responsiveness (RS)				Assurance (A)				Empathy (E)			
	T01	T02	T03	T04	T05	T06	T07	T08	RL01	RL02	RL03	RL04	RL05	RL06	RS01	RS02	RS03	RS04	A01	A02	A03	A04	E01	E02	E03	E04
1	3	3	3	3	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	5	3	4	5	5	3	5	5	4	2	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3
6	3	4	5	4	4	3	4	2	5	3	2	5	2	4	3	3	2	4	3	1	3	2	2	2	4	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4
23	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4
25	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4
26	1	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
27	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4
30	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4

Lampiran 16 Tautan dan Tampilan Kuesioner Google Form

Kuesioner Penelitian dalam bentuk Google Form dapat diakses melalui tautan berikut: <https://forms.gle/aB2edMpXyoEmWpac9>



Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode ServQual dan IPA (Importance Performance Analysis)

Om Swastyastu,

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Shalom, Namo Buddhaya, Salam Sejahtera untuk kita semua,
dan Salam Harmoni.

Mohon maaf mengganggu waktunya,

Perkenalkan saya I Gede Pasek Wedana, NIM 2115091071, mahasiswa Program Studi S1 Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam rangka memenuhi syarat penelitian untuk tugas akhir (Skripsi) yang berjudul "**Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan Metode ServQual dan IPA (Importance Performance Analysis)**", saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner pernyataan penelitian saya.

Sehubungan dengan itu, saya sangat mengharapkan kuesioner ini dapat diisi secara lengkap dan dengan penilaian yang sejukur-jujurnya sesuai dengan kondisi/keadaan yang anda rasakan. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas, data, dan informasi yang diperoleh, baik dalam pengumpulan data, pengolahan, maupun penyajian laporan nantinya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Akhir kata, saya mengucapkan terimakasih atas bantuan serta partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Apabila terdapat kendala ataupun masalah dalam pengisian kuesioner, dapat hubungi saya secara langsung melalui no wa: 081237963290.

Saya ucapkan terimakasih atas kesediaan dan partisipasinya,
Om Santih, Santih, Santih Om 🙏

Lampiran 17 Tabulasi Data Penelitian Kinerja

Responden	Pertanyaan/Pernyataan Variabel (Kinerja)																									
	Tangibles (T)								Reliability (RL)				Responsiveness (RS)				Assurance (A)				Empathy (E)					
	T01	T02	T03	T04	T05	T06	T07	T08	RL01	RL02	RL03	RL04	RL05	RL06	RS01	RS02	RS03	RS04	A01	A02	A03	A04	E01	E02	E03	E04
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2		5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2
4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
6	2	1	1	2	1	4	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	1	2	2	3	3	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
18	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	4	1	2	1	4	2	1	1	2	3	1	1	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1
24	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	5	5	4	5	1	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
28	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1
31	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1
32	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
35	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
37	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
38	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	3	1	1	2	1
39	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
48	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3
50	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4
51	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3
52	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
56	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	1	2	3	3	2	3	4	2	2	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	2
59	2	3	2	1	4	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3
60	3	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5
62	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2												

Lampiran 18 Tabulasi Data Penelitian Harapan

Responden	Pertanyaan/Pernyataan Variabel (Harapan)																											
	Tangibles (T)								Reliability (RL)						Responsiveness (RS)				Assurance (A)				Empathy (E)					
	T01	T02	T03	T04	T05	T06	T07	T08	RL01	RL02	RL03	RL04	RL05	RL06	RS01	RS02	RS03	RS04	A01	A02	A03	A04	E01	E02	E03	E04		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	
6	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	1	2	2	2	3	2	2	
10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	
15	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
18	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	5	
24	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	5	4	5	1	5	5	5	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
28	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	
31	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	
32	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
35	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
37	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	
38	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	
39	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
48	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3
50	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
51	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
52	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
59	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	
60	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4														

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

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

Lampiran 21 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kinerja**Reliability Statistics**

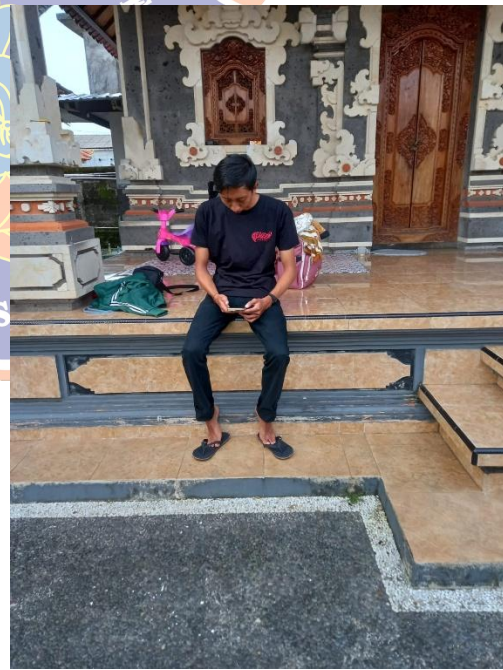
Cronbach's Alpha	N of Items
.982	26

Lampiran 22 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Harapan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	26



Lampiran 23 Dokumentasi Pengumpulan Data









Lampiran 24 Hasil Open Question Kuesioner Oleh Responden

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
1	Sudah Bagus	Sudah Bagus	Sudah Bagus	Sudah Bagus	Sudah Bagus
2	Sudah baik	Sudah baik	Sudah baik	Sudah baik	Sudah baik
3	Tampilan Sudah Bagus	Sudah Bagus	Sudah Bagus	Sudah Bagus	Sudah Bagus
4	Sudah bagus	Baik	Sudah bagus	Sudah baik	Sudah baik
5	Sempat saat ini saya belum menemukan kendala	Saya belum menemukan kendala	Layanan sangat baik sehingga minim kendala	Website dicari sangat aman	Kesulitan penggunaan belum ada
6	Menu dan tata letak kurang dipahami, mungkin lebih disesuaikan lagi tata letaknya	Web sering terjadi error di jam tertentu, mungkin ditambah lagi servernya	Cs susah dihubungi di jam tertentu dan lambat respon ketika butuh keperluan penting, cs harus lebih gerak cepat ketika pengguna butuh jawaban	Sebaiknya menggunakan proteksi tinggi untuk data data sensitif	Perlu ditambahkan chatbot ketika pihak disdukcapil terlalu sibuk
7	Tampilan menu mudah dipahami tapi kadang2 server yg krodit pengaruh sinyal INTERNET masing2 individu.	Pengaruh sinyal dan error server sehingga harus nunggu.	Kecepatan Respon yg harus ditingkatkan	Kerahasiaan data pengguna harus terjamin	Menu di web harus jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna yg awam IT

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
8	Tidak pernah ada kendala selalu berjalan lancar dan dikerjakan dengan baik	Tidak pernah ada kendala selalu lancar	Tidak ada kendala	Sudah baik	Sudah bagus dan baik
9	icon button kurang jelas	pengumuman setiap pembaruan yang terjadi pada sistem seharusnya lebih jelas dijelaskan	sedikit lambat ketika di hp	panduan penggunaa n kurang jelas	saran saya harus banyak melakukan pengambilan data feedback dari para pengguna layanan agar tau dimana kekuranga n atau ketidaksesuain yang terjadi pada kebutuhan usernya
10	Tingkatka n pelayanan dan kalo bisa lebih gampang cara isi linknya	Sudah bagus..dan tingkatkan lagi biar lebih mudah pelayanann ya	Sudah bagus	Bagus	Agar dikasi arahan dan cepat ada jawaban mana yg perlu diperbaiki
11	Sekarang sangat bagus..dan memudahkan masyarakat untuk melaksanakan online	Sangat bagus	Sangat bagus	Sudah sangat bagus	Mantap

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
	data kependudukan..saran..untuk kepala lingkungan diberikan quota lebih karena tidak semua warga memahami i cara menggunakannya..				
12	Layanan terbatas di jam kerja kantor saja, bila perlu diaktifkan 24jam agar dapat dijangkau setiap saat jika dibutuhkan	saat pengguna banyak yang mengakses website aku dicari, maka server akan lambat, mungkin dapat dimaksimalkan lagi	jangan dibatasi dengan jam kerja kantor tapi baiknya karena online 24jam saja	lebih ditingkatkan lagi	apabila ada kendala dalam penggunaan, sertakan nomor aktif admin yang bertugas, agar bisa dihubungi saat memakai layanan ini, jadi admin offline juga tetap terlibat
13	Masuk ke akun nya	Cari bantuan. Karena gk bisa	Sy gk bs komentar	Sy.minta bantuan untuk mengisi data	Sulit
14	Tidak semua	Sering error	Sering error	Tidak ada	Tidak ada

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
	dipahami.. . Musti ada sosialisasi				
15	Tidak ada kendala, Pelayan nya sangat baik dan ramah.	Tidak ada kendala, Pelayanan sangat baik dan ramah tamah.	Tidak ada kendala.	Tidak Ada kendala.	Tidak ada kendala ataupun kesulitan dalam mengisi kebutuhan .
16	Aman, tidak ada kendala	Tidak ada kendala	Aman	Aman	Aman
17	Error server	Tingkatkan lagi	Cukup baik	Baik	Bagus
18	Menu" perlu disesuaika n kembali	Perbaiki error saat mengakses web nya	Perlu ditingkatkan	Perlu ditambahk an proteksi lagi dengan lebih ketat	Tambahka n chatbot agar lebih cepat
19	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-
21	Baik dan pertahanka n bilang perlu ditingkatk an	Sudah bagus	Baik	Bagus	Baik
22	Tingkatka n	Tingkatkan	Tingkatkan	Tingkatka n	Tingkatka n
23	Gunakan kombinasi warna yang tidak terlalu mencolok agar pengguna merasa nyaman saat membaca	Website perlu diperiksa dan diperbarui secara berkala untuk menghindar i bug serta menjaga performa	Setiap pertanyaan, laporan, atau keluhan dari pengguna sebaiknya ditanggapi dengan cepat agar tidak menimbulkan ketidakpuasan.	Data penting harus dicadangk an secara berkala agar tidak hilang jika terjadi serangan atau	perlu meningkat kan aksesibilit as website sehingga dapat digunakan oleh semua kalangan, termasuk

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
	informasi dalam waktu lama.	tetap optimal.		kerusakan sistem.	pemula maupun pengguna dengan keterbatasan tertentu.
24	Sya buay srt pindah, semua kolom foto sdh terisi, disuruh mmprbaiki yg salah tp kolomnya tdk disediakan utk upload fto baru	Sediakan kolom tanya jawab kalau ada perbaikan kesalahan	Respon dan hasil kurang cepat	Ok	Sediakan ruang percakapan
25	Perlu ditingkatkan lagi	Perlu ditingkatkan lagi	Perlu ditingkatkan lagi	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan lagi
26	Pertahankan dan tingkatkan lagi..	Perlu ditingkatkan.	Tingkatkan lagi	Tingkatkan lagi	Tingkatkan lagi
27	Sangat baik dan semakin dioercaya oleh masyarakat	Luar biasa	Sangat baik dan tingkatkan	Sangat aman dan berkualitas	Sementara tdk ada masalah
28	Tampilan perlu ditingkatkan lagi	Error masih perlu diminimalkan kembali	Respon layanan perlu direspon dengan cepat lagi	Tingkatkan proteksi keamanan data	Sudah bagus
29	baik	baik	tidak ada kendala	tidak ada	tidak ada kendala
30	Perlu ditingkatkan	Perlu Ditingkatkan	Sudah bagus, hanya perlu peningkatan sedikit	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan kembali

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
31	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan lagi untuk proteksi data	Sediakan chatbot
32	Tingkatkan kembali	Tingkatkan kembali	Tingkatkan kembali	Tingkatkan kembali	Perlu Tingkatkan kembali seperti fasilitas chatbot
33	Tingkatkan desain visual	Tingkatkan stabilitas server	Perbaiki sistem penyimpanan data	Lindungi dari serangan bot dan spam	Menyediakan fitur bantuan (help center)
34	Tampilan Website Aku Dicari masih kurang konsisten dan beberapa teks sulit dibaca karena ukuran kecil serta kurang kontras. Navigasi juga agak membingungkan bagi pengguna baru. Dari sisi respon layanan, loading website terkadang	Dari sisi keandalan layanan, Website Aku Dicari terkadang mengalami error atau loading lama saat digunakan, sehingga mengganggu pengguna. Selain itu, beberapa fitur tidak selalu berjalan dengan baik. Solusi: Perbaiki bug/error pada sistem Tingkatkan stabilitas server	Dari sisi respon layanan, Website Aku Dicari terkadang lambat dalam merespon perintah pengguna, seperti saat membuka halaman atau memproses data. Solusi: Tingkatkan kecepatan respon sistem Optimalkan performa website Tambahkan notifikasi/loading agar pengguna tahu proses sedang berjalan	Dari sisi keamanan, Website Aku Dicari belum memberikan rasa aman sepenuhnya, terutama terkait perlindungan data pengguna dan sistem login. Solusi: Tingkatkan keamanan data pengguna (enkripsi) Perbaiki sistem login agar	Website Aku Dicari masih kurang dalam memahami kebutuhan pengguna, terutama bagi pengguna baru yang mengalami kesulitan saat menggunakan fitur tertentu. Solusi: Tambahkan panduan atau tutorial penggunaan Sediakan

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
	lambat saat membuka halaman. Solusi: Perbaiki desain agar lebih konsisten dan rapi Perbesar dan pertegas teks Sederhanakan menu navigasi Optimalkan kecepatan loading website	Lakukan pengecekan dan maintenance secara rutin Pastikan semua fitur berjalan dengan baik sebelum digunakan pengguna		lebih aman Tambahkan verifikasi seperti OTP Lakukan pengecekan keamanan secara rutin	fitur bantuan (FAQ atau customer service) Sederhanakan alur penggunaan agar lebih mudah dipahami
35	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan
36	Penggunaannya cukup mudah, semoga penggunaannya dapat semakin mudah dan simple digunakan	website yg digunakan sangat aman dan cepat	semoga layanannya dapat dikembangkan lebih baik lagi kedepannya	terkadang sering sulit dalam pemahaman bahasa, semoga bahasa yg digunakan dapat lebih mudah dimengerti	tidak ada kesulitan dalam penggunaannya
37	Kendala saat pendaftaran user baru. Konfirmasinya kurang cepat	Pada saat Pendaftaran user baru, konfirmasinya kurang cepat	Bagus	Sudah bagus	Sangat baik

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
38	Perlu penyesuaian tampilan lagi	Error perlu diminimalisir lagi	Tingkatkan lagi	Tingkatkan proteksi data lagi	Sediakan FAQ/chat bot untuk fasilitas bagi para pengguna
39	Sampai saat ini untuk pemakaian akun Aku Dicari sudah sangat baik, belum pernah saya temukan kendala saat pemakaian akun Aku Dicari.	Sebelumnya saya tidak pernah menemukan kendala saat pemakaian akun aku Dicari	Respon dari akun aku Dicari sangat baik disetiap kendala yang di alami oleh pengguna	Agar data" masyarakat dapat di jaga dengan baik agar tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab	Sampai saat ini akun aku Dicari sangat mudah di operasikan dan sangat membantu memudahkan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan
40	Website sudah bagus	Website sudah bagus	Website sudah bagus	Website sudah bagus	Website sudah bagus
41	Gunakan kombinasi warna yang sesuai dengan kenyamanan mata	Sediakan fitur auto resume jika koneksi internet pengguna sempat terputus	Sediakan fitur livechat agar bisa berkomunikasi dengan pengguna	Terapkan fitur autentikasi 2 faktor	Tingkatkan empati pelayanan dengan merancang sistem yang lebih inklusif dan ramah bagi kelompok rentan guna meminimalisir rasa frustrasi saat mengalami kesulitan

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
42	Sejauh ini blm ada kendala	Sejauh ini belum ada	Sejauh ini belum ada	Sejauh ini belum ada	Sejauh ini belum ada
43	Tidak ada, karena respon layanan yg diberikan sangat cukup jelas	Untuk saat ini belum ada kendala	Selama penggunaan belum ada kendala	Untuk saat ini sudah sangat aman	Untuk saat ini belum ada kendala dan kesulitan
44	-	-	-	-	-
45	-	-	-	-	-
46	-	-	-	-	-
47	-	-	-	-	-
48	-	-	-	-	-
49	tampilan sudah menarik dengan pemberian warna berbeda pada setiap fiturnya dimana dapat memudahkan dalam pencarian menu yang ada	pada layanan, dalam mengakses suatu menu contohnya akta, jika terjadi kesalahan, data yang kita input akan dibatalkan dan diminta untuk diupload kembali, hal itu memerlukan waktu yang banyak, sarannya jika ada perbaikan dalam suatu data, kita hanya perlu update data	respon sering dilakukan dalam kurleb setengah jam paling cepat, kedepannya agar bisa lebih cepat sehingga proses yang diperlukan lebih singkat	semoga data yang masuk ke sistem mendapat perlindungan dan tidak mengalami pembobolan karena mengandung data pribadi	akses lancar hanya saja dalam kata sandi terjadi error

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
		itu ssaja tanpa mengisi ulang seluruh data			
50	Ui untuk mobile apps lebih ditingkatkan dan agar lebih responsif. Untuk registrasi pengguna baru tidak dilakukan secara mudah, harus menunggu verifikasi dan tidak langsung mendapat email verifikasi. saat kami mendaftar kami melakukan konfirmasi kepihak desa dulu dan menunggu 2x 24 jam baru akun login bisa digunakan. Padahal seharusnya	Sudah cukup baik	Respon layanan harusnya dapat ditambah, tidak hanya ditentukan 50 antrian per hari. Untuk layanan yg sering habis antrian nya sebaiknya ditambah lagi jumlah antriannya	Sebaiknya ditambahkan verifikasi 2 langkah	Dokumen administrasi yg dilengkapi sangat sulit dipahami bagi pengguna usia lanjut, terutama dalam melengkapi pengisian form

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
	a setiap warga badung berhak membuat akun dan seharunya cepat				
51	Sangat berguna	Bagus dan memuaskan	Sangat berguna	Sangat bagus	Sangat memuaskan
52	Lay out dan tulisan kurang besar	Sudah cukup	Cukup	Belum tau	Belum tau
53	Sangat bagus	Tidak ada	Tidak ada usulan	Sangat baik	Tidak ada
54	Untuk layar foto dokumen kurang lebar	Supaya pembuatan akun dipermudah	Sudah bagus sekarang untuk mengaplud ulangbtans salah saja	Susah bagus	Sudah bagus
55	Baik	Waktu pengajuan kurang panjang	Baik	Baik	Baik
56	Tampilan layar kameranya terlalu kecil	Mohon dibantu untuk memperbesar tampilan kamera	Yang sudah baik supaya ditingkatkan lagi	Sudah baik	Sudah dipermudah
57	Tidak ada kendala	Ruang foto dokumen terbatas dan hasil kecil	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala
58	Tingkatkan	Tingkatkan	Tingkatkan	Tingkatkan	Tingkatkan
59	-	-	Tingkatkan respon layanan lagi	Tingkatkan keamanan data	-

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
60	Dibuat lebih simple dan user friendly	Ketelitian dan Kesamaan persepsi dalam penelitian berkas perlu ditingkatkan	Respon harus cepat	Karena data confidential, semaksimalnya dibuatkan proteksi agar tidak mudah di hack	Sosialisasi dan komunikasi ke masyarakat secara intens melalui media ataupun forum diskusi untuk mengetahui lebih dalam kebutuhan dan kendala penggunaan
61	Sdh sangat baik dan mempermudah pelayanan kependudukan	Mohon tambah quota nya ,agar tdk cpt hrs	Mohon jam layanan diperpanjang lagi 1 jam	Sdh cukup bagus	Tidak sulit
62	Kendala saat buka link	Bagus	Agar lebih sedikit agar cepat selesai	Akses link yang memadai kalau bisa ada langkah lain	Bagus
63	Sesuaikan tampilannya lagi	Perlu minimalkan errornya	Responnya perlu ditingkatkan	Untuk data sensitif perlu menggunakan proteksi data yang ketat	Tingkatkan lagi
64	Verifikasi akun yang	-	-	-	-

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
	terlalu lama,				
65	Web sudah sangat bagus	Bagus	Bagus	Bagus	Sudah bagus
66	Sudah bagus	Sudah bagus	Sudah bagus	Sudah bagus	Sudah bagus
67	Selama ini tidak ada kendala	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala
68	Sudah bagus di pertahankan dan yg kurang bagus di perbaiki /sempurnakan	Untuk saat sudah bagus pelayanan nya, namun kedepannya agar bisa di tingkatkan	Sudah bagus, tapi tetap berharap kedepannya pelayanan harus semakin bagus	Wajib, karena ini merupakan data pribadi dari masyarakat	Intinya kedepannya harus semakin bagus
69	sudah bagus tidak ada kendala	tidak ada saran pertahankan saja	tidak ada saran	tidak ada saran	tidak ada saran
70	Dari segi tampilan, website aku dicari sudah menyediakan fitur2 yang diperlukan, saran saya mungkin agar tata letak atau layoutnya dibuat lebih modern dengan font yang terbaca	Layanan yang diberikan sudah cukup handal	Berdasarkan pengalaman saya tidak ada masalah terhadap respon layanan	Tolong terus tingkatkan keamanan data pengguna	Tolong buat informasi2 pada sistem dengan ukuran font yang konsisten, tidak terkecuali tulisan pada tombol, agar jelas terlihat, terima kasih.

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
	dengan ukuran font yg konsisten setiap halamannya				
71	Tidak ada kendala	Tidak ada kendala	Bagus	Bagus	Lebih ditingkatkan
72	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan	Respon perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan keamanan websitenya	Sudah bagus, tingkatkan lagi
73	perlu ditingkatkan	perlu ditingkatkan	perlu ditingkatkan lagi	perlu ditingkatkan keamanan nya	sudah bagus tingkatkan lagi
74	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada.	-
75	-	-	-	-	-
76	Perlu ditingkatkan	-	Perlu ditingkatkan	Perlu ditingkatkan	Tingkatkan lagi
77	Waktu respon lebih cepat	Fitur lebih ditingkatkan	Perlu lebih ditingkatkan	Harus lebih ditingkatkan	Usahakan lebih user friendly
78	-	-	-	-	-
79	-	-	-	-	-
80	Tidak ada kendala	Sudah bagus	Perlu di tingkatkan	Perlu di tingkatkan lagi	Tidak ada kendala
81	Tidak ada kendala	Tingkatkan	Perlu di tingkatkan	Cukup bagus	Tidak ada kendala
82	Tidak ada kendala	Mohon ditingkatkan dan di pertahankan	Pertahankan jika perlu ditingkatkan	Pertahankan dan ditingkatkan	Baik mohon ditingkatkan
83	Tidak ada halangan	Tidak ada halangan	Tidak ada	Tidak ada halangan	Tidak ada halangan

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
84	Tidak ada halangan	Tidak ada halangan	Tidak ada halangan	Tidak ada halangan	Tidak ada halangan
85	desain yang lebih menarik dan user friendly	Melakukan pemeliharaan sistem secara teratur untuk memastikan bahwa masalah yang mungkin timbul dapat diatasi sebelum mempengaruhi pengguna.	Melakukan monitoring secara terus menerus terhadap sistem untuk memastikan bahwa layanan memberikan respon yang cepat	Adanya pemberitahuan kepada pengguna ketika terjadi pembobolan akun di email supaya pengguna bisa menolak akses hak ciptanya	tingkatkan kinerja helpdesk agar memberikan respon cepat terhadap segala bentuk permasalahan layanan
86	tampilan dan fungsionalitasnya harus tetap optimal	Perbaiki sistem agar error yang sering terjadi dapat diminimalisir.	tingkatkan kecepatan sistem saat transfer data administrasi kependudukan	kalo bisa gunakan fitur keamanan tambahan seperti autentikasi dua faktor	perbaiki pelayanan dan solusi dengan lebih baik
87	tingkatkan	tingkatkan kapasitas sistem pelayanan saat sistem sedang banyak yang mengakses sistem	tambahkan notifikasi terhadap pengguna melalui email ke pengguna sehingga dengan cepat mengetahui informasi terbaru.	lakukan evaluasi dan peningkatan terus menerus terhadap sistem	tetap jaga ritme pelayanan kepada pengguna
88	bagus, tingkatkan	selalu pastikan bahwa data dan informasi	optimalkan	data sensitif harus dienkripsi dan hanya	perlu dilakukan sosialisasi secara berkala

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
		yang tersedia pada website selalu diperbarui dengan akurat		boleh diakses oleh yang berwenang	apabila ada pembaruan entah sistem, menu atau fitur baru
89	Tampilan pengumuman informasi lebih diperjelas lagi	Tingkatkan stabilitas server sistem ketika diakses oleh banyak pengguna	tambahkan notifikasi peringatan kepada pengguna saat mereka melakukan tindakan	tingkatkan lagi keamanan ya	saat memberikan solusi layanan kepada pengguna gunakan bahasa yang mudah dimengerti
90	mungkin disediakan fitur bahasa inggris	tingkatkan jaringan agar pengguna dapat mengakses website dengan lancar meskipun jaringan tidak stabil.	tingkatkan respon layanan untuk mempercepat respon terhadap pengguna.	sudah bagus, tingkatkan lagi	selalu lakukan sosialisasi untuk website apabila ada pembaruan
91	Tidak ada	sudah bagus	sudah bagus	sudah bagus	sudah bagus
92	bagus	sudah bagus	bagus	tingkatkan lagi keamanan ya	tingkatkan
93	tingkatkan	tingkatkan	tingkatkan lagi responnya	tingkatkan	tingkatkan
94	optimalkan lagi	optimalkan	pertahankan dan bila perlu ditingkatkan	sudah bagus, pertahankan	tidak ada, sudah bagus
95	-	tidak ada, sudah bagus	sudah bagus	sudah bagus	sudah bagus

Responden	Saran dan Rekomendasi				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
96	tingkatkan	tingkatkan	tingkatkan	tingkatkan	tingkatkan
97	-	optimalkan website agar dapat kembali normal dengan cepat jika terjadi error	tingkatkan lagi	optimalkan keamanan nya	tingkatkan lagi kinerja layanannya
98	-	-	-	-	-
99	tingkatkan	tingkatkan	tingkatkan	tingkatkan	tingkatkan
100	trus optimalkan	optimalkan lagi	optimalkan lagi	tingkatkan lagi	tingkatkan lagi kinerja layanannya



Lampiran 25 Dokumentasi Penyerahan Hasil Penelitian