

# **EVALUASI KUALITAS WEBSITE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN KARANGASEM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

## **SKRIPSI**



**OLEH:  
I GEDE ARDI SUKARYADI PUTRA  
2115091094**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

# SKRIPSI

## DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER



|               |                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------|
| Pembimbing I  | Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.<br>NIP.198611182015041001 |
| Pembimbing II | Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198603132024212001  |

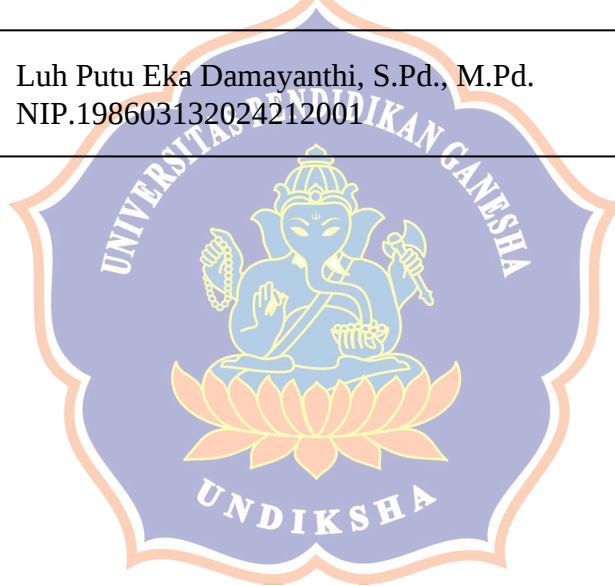


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakn dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh I Gede Ardi Sukaryadi Putra ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 03 Agustus 2026

### Dewan Penguji

|         |                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------|
| Ketua   | Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom.<br>NIP.199003132022031009 |
| Anggota | Putu Buddhi Prameswara, M.Kom.<br>NIP.198804232024211001         |
| Anggota | Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.<br>NIP.198611182015041001 |
| Anggota | Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198603132024212001  |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

**Menyetujui**

|                  |                                                                             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Ketua Ujian      | Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.<br>NIP.198211112008121001 |
| Sekretaris Ujian | Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.<br>NIP.199005152019031008        |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

## PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Evaluasi Kualitas *Website* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” merupakan hasil karya saya. Keseluruhan isi-isi dari karya tulis ini disusun tanpa melakukan penjiplakan ataupun pengutipan yang tidak sesuai dengan kaidah serta etika secara akademik yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap dalam menerima segala konsekuensi ataupun sanksi apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan atau klaim ketidak aslian terhadap karya tulis saya.

Singaraja, 6 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



I Gede Ardi Sukaryadi Putra

NIM. 2115091094

## MOTTO

**“Seberapapun kejatuhan dan kegagalan yang dialami, tetaplah bangkit  
apapun rintangan yang dihadapi”**



## KATA PERSEMBAHAN

Om Swastyastu,

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan

**Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan yang Maha Esa,**

Atas segala anugerah, berkat, serta tuntunan-Nya, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Atas segala keberuntungan yang diberikan oleh yang Maha Kuasa, penulis menghaturkan terima kasih setulus-tulusnya.

Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada

**Orang Tua Tercinta,**

**(I Nyoman Kari & Ni Nengah Putra)**

Yang telah memberikan bimbingan serta didikan kepada penulis dengan tulus, penuh kasih sayang, serta selalu memberikan dukungan dan juga doa yang tiada henti dalam setiap langkah penulis selama menempuh jenjang pendidikan. Penulis ucapkan terima kasih atas segala kebutuhan yang diberikan baik berupa material maupun kebahagiaan hidup lahir batin dengan penuh keikhlasan.

**Saudara dan Keluarga Tersayang,**

**(Ni Wayan Putu Darpini, Ni Made Sri Ayu Lestari, I Komang Hery Abdhi Suputra, Gede Yoga Hermawan, I Gede Mahendra Wira Pratama, Tegar Maharta Arya Putra, Ni Kadek Risma Putri Widartini, dan keluarga lainnya)**

Yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk saat mengalami kesulitan selama pengerjaan skripsi, serta penulis juga ucapkan terima kasih atas setiap doa yang terpanjatkan dan terselip nama penulis.

**Dosen Pembimbing Skripsi**

**(Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. dan Ibu Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.), serta jajaran Dosen pada Program Studi Sistem Informasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,**

Yang telah mengajarkan, memberikan dukungan dan arahan, serta bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta penuh kesabaran dalam membimbing penulis selama menempuh pendidikan sarjana.

**Rekan Seperjuangan,**

**(I Gede Pasek Wedana, Anggaradiva Bendesa, I Putu Mas Yuda Pratama, Irhan Hisyam Dwi Nugroho, I Made Agus Jana Januraga, I Made Putra Utama, I Gede Cipta Aphila Diptha, dan rekan-rekan lainnya)**

Yang telah menemani, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan sarjana.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa selalu membalas segala kebaikan atas semua pihak yang telah membantu penulis selama penyelesaian skripsi ini.

Om Santih, Santih, Santih Om.

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan yang Maha Esa atas segala anugerah, berkat, serta tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas *Website* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana komputer dalam program studi Sistem Informasi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis tak lepas menerima banyak bantuan/arahan, baik secara moral maupun material dari berbagai pihak. Maka dari hal itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi, kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan.
3. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
4. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi.
5. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan dukungan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
6. Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan dukungan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
7. Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan evaluasi untuk penyempurnaan skripsi ini.

8. Putu Buddhi Prameswara, M.Kom. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan evaluasi untuk penyempurnaan skripsi ini.
9. Orang tua penulis yaitu I Nyoman Kari dan Ni Nengah Putra, serta Saudara penulis yaitu Ni Wayan Putu Darpini, Ni Made Sri Ayu Lestari, I Komang Hery Abdhi Suputra yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi tiada henti selama penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh staf dosen di lingkungan Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
11. Bapak Drs. Made Kusuma Negara selaku Kepala Dinas Disdukcapil Karangasem yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
12. Alm. Bapak I Komang Beni Murdani, S.Si. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang telah membantu penulis dalam mengurus surat izin pelaksanaan penelitian.
13. Staf pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem yang memberikan bantuan dan kerja samanya selama penulis melakukan penelitian.
14. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Sistem Informasi Angkatan 21 yang telah memberikan dorongan, fasilitas, dan dukungan moril dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan yang Maha Esa membalas segala kebaikan atas semua pihak yang telah membantu selama penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dari pembaca, baik berupa kritik ataupun saran guna penyempurnaan dalam skripsi ini. Dengan demikian, penulis berharap agar karya ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca.

Singaraja,

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                          |              |
|----------------------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                              | <b>i</b>     |
| <b>MOTTO</b> .....                                       | <b>v</b>     |
| <b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....                            | <b>vi</b>    |
| <b>PRAKATA</b> .....                                     | <b>vii</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                     | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                  | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                               | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                             | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                           | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang .....                                 | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                | 5            |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                               | 6            |
| 1.4 Ruang Lingkup.....                                   | 6            |
| 1.5 Batasan Masalah.....                                 | 7            |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                             | 8            |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                       | <b>9</b>     |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                               | 9            |
| 2.2 Landasan Teori .....                                 | 20           |
| 2.2.1 Pengukuran ( <i>Measurement</i> ).....             | 20           |
| 2.2.2 Evaluasi ( <i>Evaluation</i> ) .....               | 22           |
| 2.2.3 <i>Website</i> .....                               | 23           |
| 2.2.4 Kualitas <i>Website</i> .....                      | 25           |
| 2.2.5 Metode WebQual 4.0 .....                           | 29           |
| 2.2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..... | 32           |
| 2.2.7 <i>Fishbone Analysis</i> .....                     | 34           |
| 2.2.8 Populasi dan Sampel.....                           | 36           |

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.9 Uji Instrumen Penelitian .....                       | 38        |
| 2.2.10 Skala Likert.....                                   | 40        |
| 2.2.11 Teknik Analisis Data .....                          | 41        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                     | <b>46</b> |
| 3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....                 | 46        |
| 3.1.1 Jenis Penelitian .....                               | 46        |
| 3.1.2 Sumber Data Penelitian .....                         | 47        |
| 3.2 Tahapan Penelitian .....                               | 49        |
| 3.2.1 Studi Pendahuluan .....                              | 49        |
| 3.2.2 Identifikasi Masalah.....                            | 50        |
| 3.2.3 Studi Kepustakaan .....                              | 50        |
| 3.2.4 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian .....        | 51        |
| 3.2.5 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian .....       | 51        |
| 3.2.6 Perancangan dan Pengujian Kuesioner.....             | 54        |
| 3.2.7 Pengumpulan Data dan Penyebaran Kuesioner .....      | 60        |
| 3.2.8 Pengolahan Data Kuesioner .....                      | 61        |
| 3.2.9 Analisis Data Kuesioner .....                        | 62        |
| 3.2.10 Analisis Lanjutan dan Perancangan Rekomendasi ..... | 65        |
| 3.2.11 Kesimpulan dan Saran .....                          | 68        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                    | <b>70</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                   | 70        |
| 4.1.1 Profil Organisasi .....                              | 70        |
| 4.1.2 Visi dan Misi Organisasi.....                        | 71        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi .....                            | 72        |
| 4.1.4 <i>Website</i> Disdukcapil Karangasem .....          | 72        |
| 4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....                   | 88        |

|                                                                                              |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas Isi ( <i>Gregory</i> ) .....                                       | 88         |
| 4.2.2 Hasil Uji Validitas Konstruk (Koefisien Korelasi).....                                 | 95         |
| 4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas.....                                                            | 97         |
| 4.3 Pengumpulan Data Kuesioner.....                                                          | 98         |
| 4.3.1 Teknik dan Proses Pengumpulan Data Kuesioner.....                                      | 98         |
| 4.3.2 Analisis Karakteristik Demografi .....                                                 | 99         |
| 4.4 Hasil Analisis Data.....                                                                 | 104        |
| 4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....                                                         | 104        |
| 4.4.2 Hasil Analisis <i>WebQual Index</i> (WQI) .....                                        | 110        |
| 4.4.3 Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....                       | 112        |
| 4.4.4 Hasil Analisis Pertanyaan Terbuka ( <i>Open Questions Analysis</i> ) .....             | 121        |
| 4.4.5 Hasil Analisis <i>Fishbone</i> .....                                                   | 128        |
| 4.5 Pembahasan.....                                                                          | 172        |
| 4.5.1 Persepsi Pengguna terhadap Variabel <i>Usability</i> (USB).....                        | 172        |
| 4.5.2 Persepsi Pengguna terhadap Variabel <i>Information Quality</i> (ITQ) .....             | 174        |
| 4.5.3 Persepsi Pengguna terhadap Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (SICQ)<br>..... | 175        |
| 4.5.4 Persepsi Pengguna terhadap Kualitas <i>Website</i> Disdukcapil Karangasem<br>.....     | 177        |
| 4.6 Rekomendasi .....                                                                        | 178        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                   | <b>185</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                         | 185        |
| 5.2 Saran.....                                                                               | 187        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                   | <b>188</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                         | <b>197</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....                                                    | 9   |
| <b>Tabel 2.2</b> Indikator WebQual 4.0.....                                                    | 32  |
| <b>Tabel 3.1</b> Pernyataan Kuesioner WebQual 4.0 .....                                        | 54  |
| <b>Tabel 3.2</b> Skala Likert <i>Performance</i> (Tingkat Kinerja).....                        | 57  |
| <b>Tabel 3.3</b> Skala Likert <i>Importance</i> (Tingkat Kepentingan).....                     | 57  |
| <b>Tabel 3.4</b> Kriteria Skala Likert <i>Performance</i> (Tingkat Kinerja) .....              | 57  |
| <b>Tabel 3.5</b> Kriteria Skala Likert <i>Importance</i> (Tingkat Kepentingan) .....           | 58  |
| <b>Tabel 3.6</b> Tabulasi Uji Ahli <i>Gregory</i> .....                                        | 59  |
| <b>Tabel 3.7</b> Kriteria Uji Ahli <i>Gregory</i> .....                                        | 59  |
| <b>Tabel 3.8</b> Kriteria Uji Reliabilitas.....                                                | 60  |
| <b>Tabel 3.9</b> Kriteria <i>WebQual Index</i> (WQI).....                                      | 64  |
| <b>Tabel 4.1</b> Hasil Tabulasi Matriks Uji Validitas Isi ( <i>Gregory</i> ).....              | 89  |
| <b>Tabel 4.2</b> Hasil Tabulasi Silang 2x2 Uji Validitas Isi ( <i>Gregory</i> ) .....          | 90  |
| <b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas Konstruk.....                                             | 96  |
| <b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Reliabilitas.....                                                   | 97  |
| <b>Tabel 4.5</b> Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                           | 99  |
| <b>Tabel 4.6</b> Demografi Responden Berdasarkan Usia.....                                     | 100 |
| <b>Tabel 4.7</b> Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                      | 100 |
| <b>Tabel 4.8</b> Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                               | 101 |
| <b>Tabel 4.9</b> Demografi Responden Berdasarkan Status Tempat Tinggal .....                   | 102 |
| <b>Tabel 4.10</b> Demografi Responden Berdasarkan Alamat.....                                  | 102 |
| <b>Tabel 4.11</b> Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Akses .....                        | 103 |
| <b>Tabel 4.12</b> Demografi Responden Berdasarkan Kemampuan Penggunaan Perangkat Digital.....  | 104 |
| <b>Tabel 4.13</b> Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....             | 105 |
| <b>Tabel 4.14</b> Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....          | 107 |
| <b>Tabel 4.15</b> Hasil Analisis <i>WebQual Index</i> (WQI).....                               | 110 |
| <b>Tabel 4.16</b> Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian ( <i>Conformity Level Analysis</i> ) ..... | 113 |
| <b>Tabel 4.17</b> Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) .....             | 115 |
| <b>Tabel 4.18</b> Hasil Rekapitulasi Atribut pada Kuadran I IPA.....                           | 119 |

|                                                                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabel 4.19</b> Hasil Analisis Tematik Pertanyaan Terbuka Berdasarkan Pengkodean dan Penyusunan Tema.....               | 122 |
| <b>Tabel 4.20</b> Hasil Analisis Tematik Pertanyaan Terbuka Berdasarkan Pendefinisian dan Frekuensi Kemunculan Tema ..... | 125 |
| <b>Tabel 4.21</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> USB1.2.2 .....                                                       | 130 |
| <b>Tabel 4.22</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> USB1.4.1 .....                                                       | 134 |
| <b>Tabel 4.23</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> USB1.4.2 .....                                                       | 138 |
| <b>Tabel 4.24</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> USB1.5.1 dan USB1.5.2.....                                           | 141 |
| <b>Tabel 4.25</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> USB1.6.1 .....                                                       | 145 |
| <b>Tabel 4.26</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> USB1.6.2 .....                                                       | 150 |
| <b>Tabel 4.27</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> USB1.7.1 dan USB1.7.2.....                                           | 154 |
| <b>Tabel 4.28</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> USB1.8.1 .....                                                       | 160 |
| <b>Tabel 4.29</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> ITQ2.3.2 .....                                                       | 165 |
| <b>Tabel 4.30</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> SICQ3.2.1 dan SICQ.3.2.2 .....                                       | 168 |
| <b>Tabel 4.31</b> Hasil Rekapitulasi <i>Fishbone</i> SICQ3.3.2.....                                                       | 170 |
| <b>Tabel 4.32</b> Rekapitulasi Pertanyaan Terbuka Berdasarkan Rekomendasi.....                                            | 179 |
| <b>Tabel 4.33</b> Hasil Rekomendasi Perbaikan Penelitian .....                                                            | 180 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gambar 2.1</b> Jenis-Jenis Pengukuran .....                                     | 21  |
| <b>Gambar 2.2</b> Diagram Kartesius IPA .....                                      | 34  |
| <b>Gambar 2.3</b> Struktur <i>Fishbone Diagram</i> .....                           | 34  |
| <b>Gambar 3.1</b> Diagram Alur Penelitian .....                                    | 49  |
| <b>Gambar 3.2</b> Jumlah Penduduk Berdasarkan Kabupaten/Kota di Bali .....         | 53  |
| <b>Gambar 3.3</b> <i>Fishbone Diagram</i> .....                                    | 68  |
| <b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Disdukcapil Karangasem .....                 | 72  |
| <b>Gambar 4.2</b> Tampilan <i>Header</i> pada menu <i>Home</i> .....               | 73  |
| <b>Gambar 4.3</b> Tampilan <i>Body</i> pada menu <i>Home</i> .....                 | 74  |
| <b>Gambar 4.4</b> Tampilan <i>Footer</i> pada menu <i>Home</i> .....               | 75  |
| <b>Gambar 4.5</b> Tampilan Sambutan Kepala Dinas .....                             | 75  |
| <b>Gambar 4.6</b> Tampilan Visi dan Misi Kabupaten Karangasem .....                | 76  |
| <b>Gambar 4.7</b> Tampilan Tugas Pokok dan Fungsi .....                            | 76  |
| <b>Gambar 4.8</b> Tampilan Struktur Organisasi .....                               | 77  |
| <b>Gambar 4.9</b> Moto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....               | 77  |
| <b>Gambar 4.10</b> Moto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....              | 78  |
| <b>Gambar 4.11</b> Nilai-Nilai Budaya Kerja .....                                  | 78  |
| <b>Gambar 4.12</b> Hasil Analisis Kuadran IPA .....                                | 117 |
| <b>Gambar 4.13</b> Hasil Visualiasasi <i>Fishbone</i> USB1.2.2 .....               | 130 |
| <b>Gambar 4.14</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> USB1.4.1 .....                | 133 |
| <b>Gambar 4.15</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> USB1.4.2 .....                | 138 |
| <b>Gambar 4.16</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> USB1.5.1 dan USB1.5.2 .....   | 141 |
| <b>Gambar 4.17</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> USB1.6.1 .....                | 145 |
| <b>Gambar 4.18</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> USB1.6.2 .....                | 149 |
| <b>Gambar 4.19</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> USB1.7.1 dan USB1.7.2 .....   | 154 |
| <b>Gambar 4.20</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> USB1.8.1 .....                | 160 |
| <b>Gambar 4.21</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> ITQ2.3.2 .....                | 165 |
| <b>Gambar 4.22</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> SICQ3.2.1 dan SICQ3.2.2 ..... | 167 |
| <b>Gambar 4.23</b> Hasil Visualisasi <i>Fishbone</i> SICQ3.3.2 .....               | 169 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Lampiran 1</b> Hasil Observasi pada <i>Website</i> Disdukcapil Karangasem.....              | 197 |
| <b>Lampiran 2</b> Hasil Wawancara dengan Masyarakat Karangasem .....                           | 200 |
| <b>Lampiran 3</b> Hasil Wawancara dengan Pengelola <i>Website</i> Disdukcapil Karangasem ..... | 202 |
| <b>Lampiran 4</b> Surat Permohonan Data dari Jurusan.....                                      | 204 |
| <b>Lampiran 5</b> Surat Permohonan Data dari Fakultas .....                                    | 205 |
| <b>Lampiran 6</b> Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP Karangasem.....                           | 206 |
| <b>Lampiran 7</b> Surat Izin Penelitian dari Disdukcapil Karangasem .....                      | 207 |
| <b>Lampiran 8</b> Kisi-kisi Kuesioner Penelitian .....                                         | 208 |
| <b>Lampiran 9</b> Kuesioner <i>Offline Final</i> .....                                         | 211 |
| <b>Lampiran 10</b> Kuesioner <i>Online Final</i> .....                                         | 219 |
| <b>Lampiran 11</b> Penilaian Uji Ahli <i>Gregory</i> oleh Ahli 1.....                          | 228 |
| <b>Lampiran 12</b> Penilaian Uji Ahli <i>Gregory</i> oleh Ahli 2 .....                         | 235 |
| <b>Lampiran 13</b> Nilai Distribusi $r_{tabel}$ Signifikansi.....                              | 243 |
| <b>Lampiran 14</b> Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Performance</i> .....       | 244 |
| <b>Lampiran 15</b> Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Importance</i> .....        | 244 |
| <b>Lampiran 16</b> Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas <i>USB_Performance</i> ...       | 245 |
| <b>Lampiran 17</b> Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas <i>USB_Importance</i> .....      | 246 |
| <b>Lampiran 18</b> Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas <i>ITQ_Performance</i> ....      | 247 |
| <b>Lampiran 19</b> Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas <i>ITQ_Importance</i> .....      | 248 |
| <b>Lampiran 20</b> Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas <i>SICQ_Performance</i> ..       | 249 |
| <b>Lampiran 21</b> Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas <i>SICQ_Importance</i> ....      | 250 |
| <b>Lampiran 22</b> Tabulasi Data Utama <i>Performance</i> .....                                | 251 |
| <b>Lampiran 23</b> Tabulasi Data Utama <i>Importance</i> .....                                 | 253 |
| <b>Lampiran 24</b> Hasil Pertanyaan Terbuka ( <i>Open Questions</i> ) Kuesioner Utama..        | 255 |
| <b>Lampiran 25</b> Grafik Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                  | 274 |
| <b>Lampiran 26</b> Grafik Demografi Responden Berdasarkan Usia.....                            | 274 |
| <b>Lampiran 27</b> Grafik Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....    | 274 |
| <b>Lampiran 28</b> Grafik Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                      | 275 |

|                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Lampiran 29</b> Grafik Demografi Responden Berdasarkan Status Tempat Tinggal .....                 | 275 |
| <b>Lampiran 30</b> Grafik Demografi Responden Berdasarkan Alamat .....                                | 275 |
| <b>Lampiran 31</b> Grafik Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Akses.....                        | 276 |
| <b>Lampiran 32</b> Grafik Demografi Responden Berdasarkan Kemampuan Penggunaan Perangkat Digital..... | 276 |
| <b>Lampiran 33</b> <i>Radar Chart WebQual Index (WQI)</i> .....                                       | 276 |
| <b>Lampiran 34</b> Dokumentasi Penyebaran dan Pengisian Kuesioner <i>Offline</i> .....                | 277 |
| <b>Lampiran 35</b> Dokumentasi Penyebaran Kuesioner <i>Online</i> .....                               | 280 |
| <b>Lampiran 36</b> Riwayat Hidup .....                                                                | 281 |

