



**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Oleh:
Marita Dwi Wicayani
152410101077

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Marita Dwi Wicayani
152410101077

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam mengerjakan skripsi.
2. Ibunda tercinta Ibu Ngatirah dan Ayahanda tercinta Satukan untuk setiap kasih sayang, doa, dukungan serta semangatnya.
3. Saudara perempuan saya Sulihati untuk setiap kasih sayang, doa, dukungan serta semangatnya.
4. Guru-guru ku baik dari pendidikan formal maupun informal.
5. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

MOTO

“Membuang buang waktu akan menyulitkan dirimu sendiri”

(Marita 2019)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marita Dwi Wicayani

NIM : 152410101077

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29 Februari 2019

Yang menyatakan,

Marita Dwi Wicayani

NIM 152410101077



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Oleh :

Marita Dwi Wicayani

152410101077

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Prof Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Ifrina Nuritha S.Kom.,M.Kom

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 8 Maret 2019

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh:

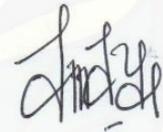
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom

NIP 196811131994121001



Ifrina Nuritha, S.Kom., M.Kom

NIP 760016786

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 8 Maret 2019

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Tim Penguji:

Penguji I,



Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI

NIP 198706192014041001

Penguji II,



Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

NIP 760016852

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,



Prof Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom

NIP 196811131994121001

RINGKASAN

“Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”; Marita Dwi Wicayani; 2019; 113 Halaman; Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember (Dispendukcapil Kabupaten Jember) merupakan salah satu instansi pemerintah yang dimiliki oleh Kabupaten Jember pada bidang administrasi kependudukan yang menerapkan *e-Government*. Salah satu bentuk penerapan *e-Government* di Dispendukcapil Kabupaten Jember yakni penerapan Sistem Informasi Pelayanan (SIP). SIP merupakan sistem informasi yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dan memberikan pelayanan yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Jember yang membutuhkan permohonan dan pengajuan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Permohonan pelayanan dilakukan secara *online* dengan melakukan registrasi terlebih dahulu. Namun dengan adanya SIP masih belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat mereka merasa bahwa SIP secara fungsional belum masih belum optimal dalam membantu kepengurusan administrasi kependudukan dan *website* SIP belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi pengguna dan masih belum sesuai dengan kebutuhan pengguna karena masih terdapat berbagai hal dalam kepengurusan adminduk yang perlu untuk diperbaiki.

Melihat kondisi ini, maka Dispendukcapil Kabupaten Jember perlu melakukan evaluasi kualitas web SIP agar dapat mengetahui hasil evaluasi dan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas web berdasarkan kebutuhan pengguna. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat dalam melakukan permohonan dan pengajuan *online*. Saat ini SIP semakin berkembang, tidak hanya berbasis *website* tetapi juga terdapat aplikasi berbasis android.

Untuk dapat mengevaluasi kualitas SIP dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan kebutuhan pengguna perlunya dua metode yang dapat memenuhi dua unsur tersebut. Hal ini diperlukan metode *Webqual 4.0* untuk mengetahui kualitas dari SIP dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menganalisis dan memberikan prioritas perbaikan dari indikator/item pada metode *Webqual 4.0*. Kelebihan dari metode *Webqual 4.0* ini adalah metode ini sangat cocok untuk digunakan untuk mengukur kualitas *website* karena variabel dan indikator sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada Sistem Informasi Pelayanan dan metode IPA ini dapat memberikan rekomendasi indikator/item mana yang harus diprioritas untuk perbaikan. Kedua metode ini sangat cocok untuk digabungkan dalam penelitian ini karena saling adanya keterkaitan antara metode *Webqual* dan IPA. Metode *Webqual* terdapat beberapa indikator-indikator yang dapat digunakan untuk penilaian kinerja dari *website* dan kepentingan dari pengguna terhadap *website*. Indikator-indikator tersebut digunakan dalam menganalisis indikator-indikator manakah yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan kuadran IPA.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunian-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi.
2. Ifrina Nuritha, S.Kom.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi.
3. Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT selaku Dosen Pembimbing Akademik..
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akedemika di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember
5. Ibunda tercinta Ibu Ngatira dan Ayahanda Satukan untuk segala bentuk kasih sayang, doa, dukungan serta semangat yang senantiasa diberikan.
6. Saudara perempuan Sulihati untuk segala kasih sayang, doa, dukungan serta semangat yang senantiasa diberikan.
7. Temanku Dimas Seno Prayugo yang sudah memberikan semangat dari maba hingga sekarang.
8. Teman-teman kos Ayu, Sisca, Dhea, Nungki, Arum, Rida, Wanda, Sugeng atas segala bantuan selama pengerjaan skripsi
9. Teman-teman seperjuangan Ela Ayu Ashari, Tsaniatul Maulidia, Oryza Kusuma Dewi, Ayunda Nita D.L, Selly Mandalica G, Siti Vika N.F, Rosita R.J, Sefti yang selalu saya cintai.

10. Teman-teman sekaligus keluarga UKM-O MACO tercinta
11. Teman-teman KKN 163 selama 45 hari mengabdikan di desa Jumpong Wonosari Bondowoso.
12. Teman-teman seperjuanganku Selection angkatan 2015.
13. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi di semua angkatan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dengan harapan bahwa penelitian ini nantinya akan terus berlanjut dan berkembang kelak, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 29 Februari 2019

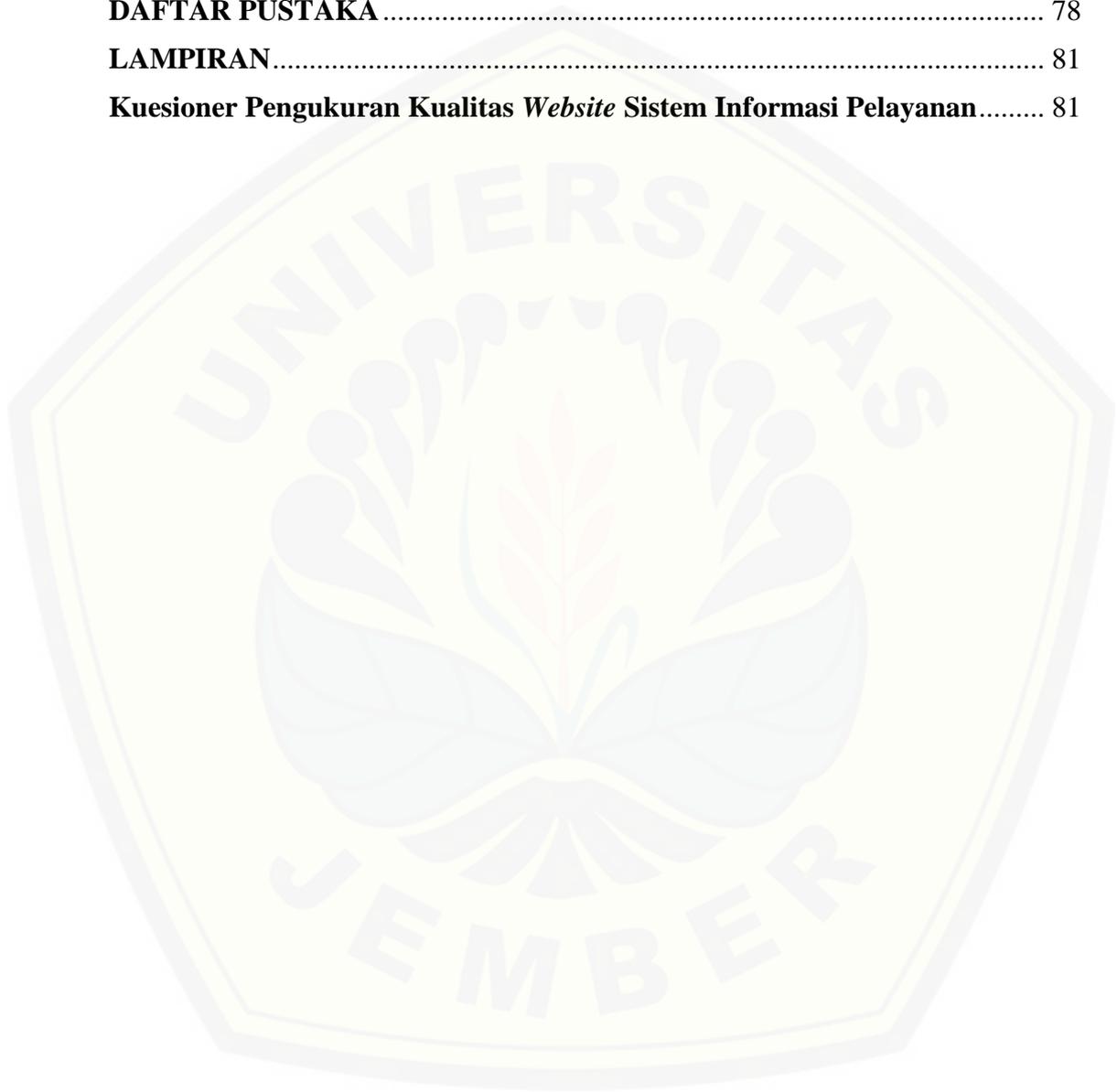
Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTO	iii
PERNYATAAN	iv
SKRIPSI	v
PENGESAHAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN PENGUJI	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Evaluasi	9
2.3 E- Government	9
2.4 SIP (Sistem Informasi Pelayanan)	9
2.5 Metode <i>Webqual</i>	11
2.5.1 <i>Weighted Score</i>	16
2.5.2 <i>Maximum Score</i>	16
2.5.3 <i>Webqual Index (WQI)</i>	17
2.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	17
2.6.1. Analisis Kesesuaian	18

2.6.2	Analisis Kesenjangan (GAP).....	19
2.6.3	Analisis Kuadran.....	19
2.7	Uji Validitas	21
2.8	Uji Reliabilitas	22
2.8	MODEL KERANGKA PENELITIAN	22
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Objek Penelitian	24
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.4	Tahapan Penelitian	25
3.4.1	Identifikasi Masalah	25
3.4.2	Studi Literatur	25
3.4.3	Perumusan masalah.....	25
3.4.4	Penentuan tujuan, manfaat dan batasan penelitian.....	26
3.4.5	Penyusunan Instrumen Pengukuran Menggunakan Metode <i>Webqual</i>	26
3.4.6	Pengujian Instrumen.....	34
3.4.7	Sampling	35
3.4.8	Penyebaran Kuesioner.....	37
3.4.9	Pengukuran Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0	38
3.4.10	Analisis Data Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1.	Data Sampel	39
4.2	Uji Instrumen	40
4.1.2	Uji Validitas	40
4.1.3	Uji Reliabilitas	53
4.3	Perhitungan Kuisioner	56
4.4	<i>Webqual Index (WQI)</i>	57
4.5	ANALISIS IPA (<i>Importance Performance Analisis</i>)	59
4.5.1	Analisis Kesesuaian	59
4.5.2	Analisis Kesenjangan (GAP)	61
4.5.3	Kuadran <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	63

4.6	Rangkuman Saran Responden.....	72
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.5	KESIMPULAN.....	75
5.2	SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN.....		81
Kuesioner Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Sistem Informasi Pelayanan.....		81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Beranda SIP (Sumber : SIP 2018)	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Peneliti.....	23
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Kuadran IPA pada SIP	64
Gambar 4.2 Tampilan Menu Utama <i>Website</i> SIP	64
Gambar 4.3 Registrasi Permohonan.....	65
Gambar 4.4 Gambar Tampilan Menu Utama SIP	67
Gambar 4.5 Gambar Tampilan Registrasi SIP	68
Gambar 4.6 Gambar Bukti Registrasi Pengajuan	69
Gambar 4.7 Permohonan Registrasi KTP	70
Gambar 4.8 Gambar Tampilan Registrasi KK.....	72

DAFTAR BAGAN

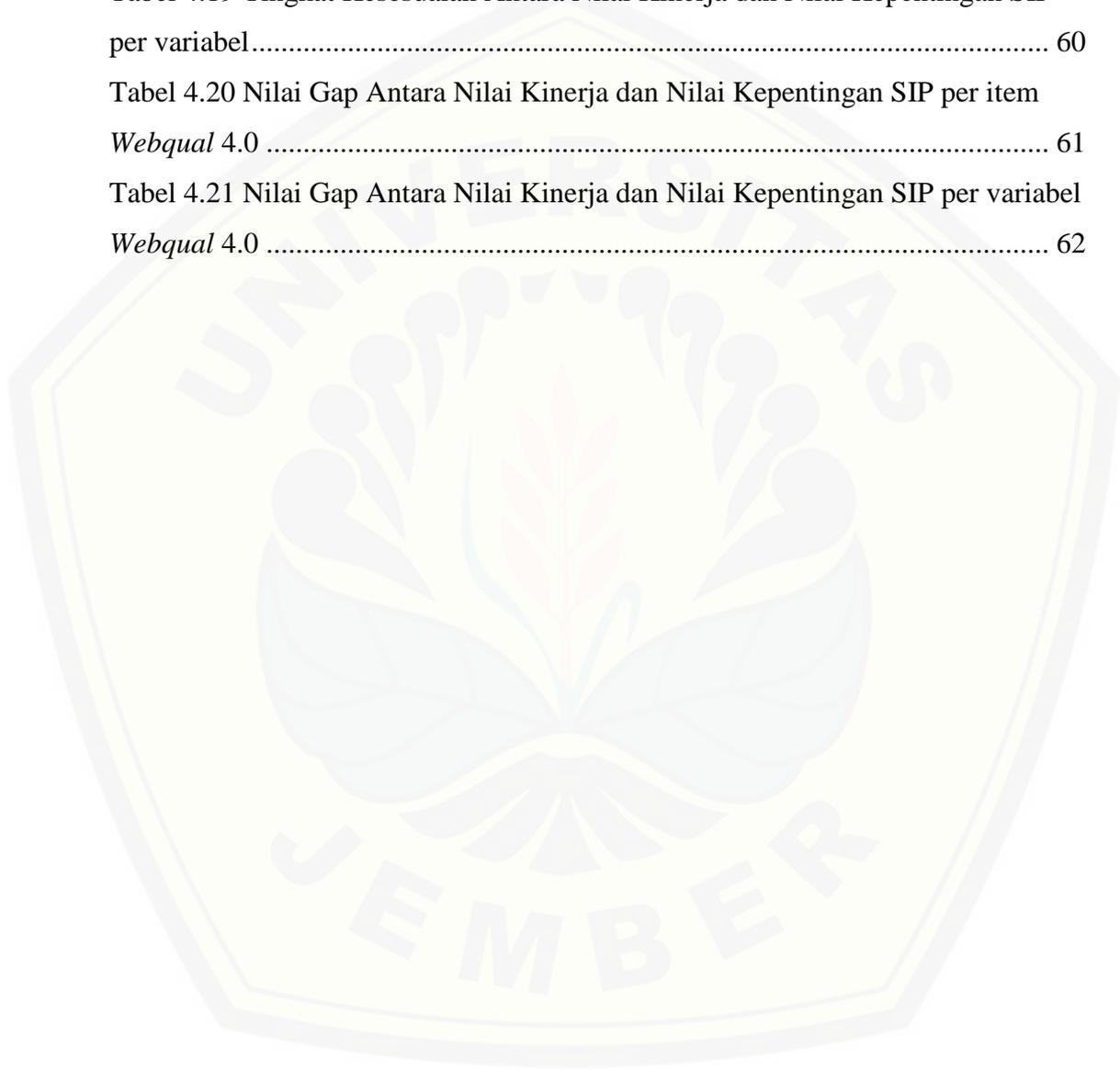
Bagan 4.1 Persentase Pengguna SIP yang menjadi sampel penelitian	39
Bagan 4.2 Usia Responden	39
Bagan 4.3 Rangkuman Saran Responden terhadap SIP	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel <i>Usability</i>	12
Tabel 2.2 Variabel <i>Information</i>	13
Tabel 2.3 Variabel <i>Service Interaction</i>	15
Tabel 2.4 Interpretasi <i>Webqual Index</i> (WQI)	17
Tabel 2.5 Kuadran IPA	20
Tabel 3.1 Penjelasan instrumen variabel dan item pertanyaan	26
Tabel 3.2 Pertanyaan kuesioner <i>Importance</i>	29
Tabel 3.3 Pertanyaan kuesioner <i>Performance</i>	31
Tabel 3.4 Jumlah Pengajuan Adminduk melalui SIP (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2019).....	35
Tabel 3.5 Pembobotan Nilai Skala <i>Importance</i>	37
Tabel 3.6 Pembobotan Nilai Skala <i>Performance</i>	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	41
Tabel 4.2 Kesimpulan Uji Validitas Variabel <i>Usability (Importance)</i>	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	43
Tabel 4.4 Kesimpulan Uji Validitas Variabel <i>Information Quality (Importance)</i>	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction</i>	45
Tabel 4.6 Kesimpulan Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction (Importance)</i> ..	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	47
Tabel 4.8 Kesimpulan Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	49
Tabel 4.10 Kesimpulan Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction</i>	51
Tabel 4.12 Kesimpulan Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction</i>	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel pada nilai kepentingan (<i>Importance</i>).....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel pada nilai kinerja (<i>Performance</i>)	55
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Kuesioner Tiap Item Pernyataan <i>Performance</i>	56

Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Kuesioner Tiap Item Pernyataan <i>Importance</i>	57
Tabel 4.17 <i>Webqual Index</i> pada SIP	58
Tabel 4.18 Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan SIP per item.....	59
Tabel 4.19 Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan SIP per variabel.....	60
Tabel 4.20 Nilai Gap Antara Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan SIP per item <i>Webqual 4.0</i>	61
Tabel 4.21 Nilai Gap Antara Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan SIP per variabel <i>Webqual 4.0</i>	62



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan penggunaan teknologi di bidang informasi saat ini sangat berdampak pada kehidupan manusia. Penggunaan teknologi informasi dapat memperoleh pengetahuan dan mempermudah dalam memenuhi kebutuhan di bidang informasi (Yusuf, 2016). Dengan adanya kemajuan teknologi dalam bidang informasi, pemerintah dapat memanfaatkan penggunaan teknologi informasi untuk membantu memenuhi kebutuhan dalam hal pemerintahan. Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government* menjadi awal pemanfaatan teknologi informasi dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia. Penerapan *e-Government* merupakan pelayanan publik dari pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan masyarakat sehingga dalam melakukan penyebaran informasi pelaksanaan program pemerintah menjadi lebih efisien dan masyarakat bisa mendapatkan informasi lebih jelas dari pihak pemerintah (Parsaorantua et al., 2017).

Kualitas dari sebuah *website* dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pengguna apakah telah sesuai dengan kepentingan pengguna. Hasil dari penilaian kualitas *website* dapat membantu untuk mengetahui tingkat kebutuhan pengguna. Dalam meningkatkan kualitas *website* perlu adanya evaluasi dan kontrol untuk mengetahui bagaimana kegunaan *website* bagi pengguna dan digunakan sebagai salah satu dasar pengembangan web selanjutnya (Istiana, 2011). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) evaluasi merupakan upaya memberikan penilaian secara teknis dan ekonomis terhadap sesuatu yang digunakan sebagai langkah awal untuk mencapai suatu tujuan. Pendapat lain mengatakan bahwa evaluasi merupakan suatu proses yang dapat memberikan hasil penilaian terhadap suatu permasalahan yang berupa informasi (Husni et al., 2010). Jadi, dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu proses penilaian dari sejumlah data yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan tertentu.

Terdapat beberapa metode pengukuran yang sering digunakan untuk penelitian seperti *Servqual*, *Information Systems Success Model (ISSM)*, *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Webqual 4.0*. Metode *Servqual* digunakan untuk mengetahui kualitas layanan dari pengguna layanan (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). *ISSM* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode *Webqual 4.0* digunakan untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2002). Oleh karena itu, evaluasi kualitas *website* lebih tepat dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. Hasil dari penggunaan metode *Webqual* dapat memperoleh tingkat kesesuaian, kesenjangan antara kinerja *website* dengan harapan atau kepentingan pengguna. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode analisis yang menggunakan penilaian tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) untuk mengetahui indikator yang menjadi prioritas peningkatan untuk perbaikan (Martilla & James, 1977). Metode *IPA* memiliki 3 analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*), serta analisis kuadran (Martilla & James, 1977). Dimana analisis kuadran dapat mengetahui indikator dari metode *Webqual 4.0* yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritasnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember (Dispendukcapil Kabupaten Jember) merupakan salah satu instansi pemerintah yang dimiliki oleh Kabupaten Jember pada bidang administrasi kependudukan yang menerapkan *e-Government*. Salah satu bentuk penerapan *e-Government* di Dispendukcapil Kabupaten Jember yakni penerapan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) yang beralamatkan https://sipdispendukcapiljember.id/index.php/c_themes. SIP merupakan sistem informasi yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dan memberikan pelayanan yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Jember yang membutuhkan permohonan dan pengajuan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Permohonan pelayanan dilakukan secara *online* dengan melakukan registrasi terlebih dahulu.

Beberapa bentuk pelayanan berbasis teknologi informasi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember diantaranya pengajuan akta kelahiran, permohonan KIA, pengajuan akta kematian, permohonan percetakan KTP baru, pengajuan KTP-EI hilang/rusak, permohonan percetakan surat keterangan perekaman KTP, permohonan percetakan KK baru, permohonan percetakan KK hilang/rusak, dan permohonan pelaporan pindah datang. Layanan-layanan tersebut memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi, mempermudah pelayanan, mempercepat proses pelayanan dan sebagainya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berharap dengan adanya SIP dapat menunjang kebutuhan masyarakat dalam menyediakan berbagai layanan permohonan dan pengajuan tentang administrasi kependudukan, sehingga mereka tidak perlu datang ke kantor Dispenduk Capil Kabupaten Jember dan mengantri panjang setiap hari. Namun, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti pada 9-12 Oktober 2018 mengenai *website* SIP yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan secara *online* diketahui bahwa dari 95 responden merasa bahwa *website* SIP secara fungsional masih belum optimal dalam membantu kepengurusan administrasi kependudukan. Beberapa responden menyatakan bahwa *website* SIP belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi pengguna dan masih belum sesuai dengan kebutuhan pengguna karena masih terdapat berbagai hal dalam kepengurusan adminduk yang perlu untuk diperbaiki. Sehingga hal tersebut yang menjadi suatu alasan bagi masyarakat untuk enggan menggunakan SIP dalam mengurus administrasi kependudukan sebagai dampak gerakan Indonesia sadar adminduk sehingga mereka lebih memilih datang sejak pagi sebelum jam kantor buka karena jika tidak datang lebih awal mereka akan mendapat nomer antrian terakhir, bahkan untuk masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kota mereka rela menempuh jarak yang cukup jauh untuk datang ke kantor Dispendukcapil Jember, hal ini tentunya

akan sangat merugikan bagi masyarakat apalagi antri panjang setiap hari (faktualnews.co, 2018).

Dispendukcapil Kabupaten Jember dalam hal ini perlu melakukan evaluasi kualitas *website* SIP agar dapat mengetahui hasil evaluasi dan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas *website* berdasarkan kebutuhan pengguna. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat dalam melakukan permohonan dan pengajuan *online*. Saat ini SIP semakin berkembang, tidak hanya berbasis *website* tetapi juga terdapat aplikasi berbasis android. SIP sangat berperan penting dalam menunjang kegiatan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Jember, terlebih untuk pengajuan dan permohonan perihal kependudukan. Melihat peran vital dari SIP, maka perlu dilakukan evaluasi kualitas *website* SIP berdasarkan perspektif pengguna.

Evaluasi kualitas SIP menggunakan metode *Webqual 4.0* yang merupakan salah satu metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yang didasarkan pada persepsi pengguna. Metode ini dikembangkan Stuart Barnes pada tahun 2002. Penggunaan metode *Webqual 4.0* dapat memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja (*performance*) dengan harapan atau kepentingan (*importance*) pengguna (Napitupulu, 2016). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode analisis untuk membandingkan sampai sejauh mana antara tingkat kepentingan (*importance*) yang diukur dari harapan pengguna dan tingkat kinerja (*performance*) *website* yang diukur dari kenyataan yang dirasakan pengguna (Martilla & James, 1977). Metode IPA memiliki 3 analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*), serta analisis kuadran (Martilla & James, 1977). Hasil dari pengukuran terhadap metode ini akan ditampilkan dalam bentuk grafik yang terdiri dari dua garis X (*performance*) dan Y (*importance*) yang terbagi atas empat bagian (Martilla & James, 1977).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan evaluasi terhadap *website* SIP dengan menggunakan indikator penilaian *Webqual 4.0* untuk mengetahui kualitas dari *website* SIP dan menganalisis prioritas perbaikan dengan menggunakan penilaian IPA. Evaluasi kualitas *website* berdasarkan persepsi

pengguna yakni semua masyarakat pengguna SIP. Evaluasi akan menghasilkan penjelasan mengenai penilaian kualitas *website* yang diberikan dan memberikan prioritas rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas *website* SIP yang digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk mengembangkan *website* SIP Disedukcapil Kabupaten Jember dimasa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang harus diselesaikan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana kualitas *website* pada Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
2. Indikator mana saja yang menjadi prioritas peningkatan kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
2. Mengetahui indikator mana saja yang menjadi prioritas peningkatan kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini:

1. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan masukan informasi yang terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

2. Bagi Peneliti

Mengetahui bagaimana kualitas sistem informasi pelayanan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* untuk mengevaluasi Sistem informasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

3. Bagi Objek Penelitian

Mengetahui evaluasi kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk pengembangan sistem dimasa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Agar dalam penelitian ini dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan, maka permasalahan yang ada hanya dibatasi pada:

Berikut adalah batasan masalah yang dicantumkan:

1. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dipaparkan tinjauan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dengan judul “Evaluasi Situs WEB Pemerintah Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. (Studi kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang) oleh Liyan Nasution, Ismiarta Aknuranda, dan Aditya Rachmadi tahun 2018. Penelitian ini menganalisis kualitas situs web Kecamatan Lowokwaru Malang dengan mengukur tingkat kesesuaian yang menunjukkan kepuasan pengguna yang didapatkan dari hasil perbandingan antar tingkat kerja dan kepentingan, menganalisis dalam mengidentifikasi bagian mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam pelayanan yang ada pada situs, menganalisis gap dari tingkat harapan pengguna dengan performa layanan *website* dilihat dari sudut pandang pengguna. Penelitian ini menggunakan 22 atribut yang terdapat dalam variabel *Webqual* 4.0 sebagai pertanyaan dalam kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 125 responden, dimana 99 responden diambil dari pengguna situs dan 26 responden diambil dari pegawai Kecamatan dalam penelitian ini. Hasil yang didapatkan dari kualitas *website* ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99,43% yang artinya responden merasa *website* ini mendekati kata sesuai dengan keinginan pengguna. Namun, Tingkat kesenjangan yang diperoleh -0,026 yang disimpulkan bahwa hasil dari kinerja *website* tersebut masih kurang dan belum dapat terpenuhi kepentingan pengguna. Hasil analisis kuadran didapatkan 1 atribut dibagian pertama kuadran, 12 atribut pada kuadran kedua, dan 8 atribut pada kuadran ketiga, serta 1 atribut pada kuadran keempat.

Penelitian yang dilakukan oleh Ega Claudia Iqla Azizah, Himawat Aryadita, dan Admaja Dwi tahun 2018 dengan judul “Evaluasi Kualitas *Website* Forum Diskusi *Online* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio)*”. Penelitian ini melakukan evaluasi terhadap efektivitas dari pemanfaatan sistem untuk melakukan pemantauan guna

memberikan rekomendasi perbaikan dengan harapan dapat dijadikan acuan perbaikan bagi pihak pengelola *website* Dictio dalam melakukan perbaikan. Penelitian ini mengevaluasi dari segi kemudahan dan *user interface* yang menggunakan sekitar 30 sampai 50 responden. Pada perhitungan analisis tingkat kesesuaian menunjukkan hasil rata-rata keseluruhan indikator sebesar 91,80% dimana masih menunjukkan tingkat kesesuaian <100%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja *website* Dictio karena masih dibawah harapan pengguna. Hasil dari nilai kesenjangan (*gap*) pada pada keseluruhan indikator sebesar -0,324 artinya masih bernilai negatif yaitu masih < 0. Hal ini menunjukkan bahwa nilai kualitas kinerja pada *website* Dictio belum memenuhi harapan. Hasil analisis kuadran pada metode IPA yang berada pada kuadran pertama indikator interaksi jelas dan dapat dimengerti, indikator informasi dapat dipercaya, informasi akurat, dan indikator keamanan informasi pribadi merupakan indikator yang membutuhkan perbaikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Budi Setiawan Santoso dan Muhammad Fauzi Anwar dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performace Analysis* (IPA) pada Situs Kaskus”. Penelitian ini melakukan analisis pada situs kaskus untuk mengetahui kualitas *website* menggunakan metode *Webqual* dan mengetahui komponen *website* yang harus mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan menggunakan metode IPA. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 responden, dimana responden yang termasuk dalam kriteria adalah responden yang berasal dari kalangan mahasiswa. Hasil dari nilai *gap* terbesar terdapat pada variabel informasi dimana memiliki selisih yang didapatkan dari nilai kinerja situs dan harapan pengguna sebesar -(0.97). Terdapat perbedaan yang memperlihatkan adanya kesenjangan (*gap*) antara antara tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepentingan (*importance*) atau kualitas ideal yang diharapkan. Hasil dari penilaian kuadran terdapat beberapa atribut yang berada dan berdekatan pada kuadran pertama yang artinya atribut tersebut harus menjadi prioritas pengembangan dan menjadi perhatian bagi manajemen pihak *website* Kaskus. Atribut tersebut adalah atribut informasi dapat dipercaya, keamanan

dalam bertransaksi, Informasi akurat, keamanan informasi pribadi, Informasi dalam format yang sesuai, informasi aktual, informasi relevan dan mudah melakukan.

2.2 Evaluasi

Evaluasi menurut Arikunto (2004) adalah suatu kegiatan yang dilakukan berkenaan dengan proses untuk mengumpulkan dan menentukan nilai dari suatu informasi yang dapat digunakan sebagai alternatif dalam mengambil keputusan. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa evaluasi dilakukan untuk mendapatkan tindakan yang lebih baik dari yang sebelumnya.

2.3 E- Government

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dikembangkan oleh Pemerintahan sebagai sarana penyampaian informasi dari pemerintah untuk masyarakat yang efektif dan efisien serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi publik dan berguna untuk meningkatkan pelayanan publik (Sari & Winarno, 2012).

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dengan salah satu tujuannya dapat menjadi alternatif dan mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Melalui pengembangan *e-government* pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dengan melakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan.

2.4 SIP (Sistem Informasi Pelayanan)

SIP merupakan salah satu bentuk penerapan *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. SIP merupakan sistem informasi yang dibangun untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan memberikan kemudahan bagi pihak pemerintahan Dispendukcapil untuk melayani atau memberikan pelayanan perihal

adminduk. SIP dapat diakses secara *online* menggunakan *website* dan tersedia juga aplikasi yang dapat didownload di *play store*. Pengguna SIP ini merupakan seluruh masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Jember. Secara umum halaman beranda SIP terdiri dari dua *frame* yang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1 Halaman Beranda SIP (Sumber : SIP 2018)

1. Frame Navigasi

Frame navigasi berisi identitas pengguna dan kumpulan menu pelayanan pada SIP. Frame pada SIP terdiri dari :

a. Profil Pengguna

Profil pengguna berisi tentang identitas dan hak akses pengguna yang sudah login, Pengguna dapat mengganti profil identitas data pengguna.

b. Menu Pelayanan

Menu Pelayanan pada SIP berisi tentang Pengajuan dan Permohonan pelayanan tentang adminduk, dimana pengguna dapat melakukan registrasi permohonan mulai dari menambah, melihat dan mengubah data.

2. Frame Content

Frame Content berisi *Teaser* tentang keterangan pengajuan dan permohonan yang dirilis dengan tujuan untuk membuat orang penasaran, tertarik, dan mengajak masyarakat apabila ingin mengurus layanan adminduk dari mana saja, kapan saja

dan dimana saja dapat dengan mudah melakukan mengakses pelayanan *online* yang disediakan oleh Dispenduk Kabupaten Jember.

2.5 Metode *Webqual*

Metode *Webqual* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website*. *Webqual* disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir dari suatu situs. Hal ini karena metode *Webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada *voice of customer* dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa (Barnes & Vidgen, 2000). Seiring perkembangannya, *Webqual* mengalami beberapa iterasi baik pada penyusunan dimensi dan pertanyaan/indikator dari *Webqual* 1.0 hingga *Webqual* 4.0. (Barnes & Vidgen, 2002).

1. *Webqual* 1.0

Pengembangan *Webqual* versi 1.0 merupakan versi pertama dari instrumen *Webqual* yang menggunakan penyebaran fungsi kualitas (QFD). Kelebihan dari versi 1.0 ini kuat pada dimensi *Information Quality* namun lemah pada dimensi *Service Interaction*.

2. *Webqual* 2.0

Memperluas aspek interaksi dengan mengadaptasi dan menerapkan pekerjaan pada kualitas layanan. Aspek iterasi tersebut dibagi menjadi 3 aspek area berbeda yaitu *quality of website*, *quality of information*, *quality of Service Interaction*.

3. *Webqual* 3.0

Webqual 3.0 menyempurnakan kelemahan yang ada pada *Webqual* versi 1.0 yaitu *Service Interaction* dan kelemahan pada *Webqual* 2.0 pada *quality information*. Versi baru *Webqual* 3.0 ini diuji di domain *online* lelang (Barnes & Vidgen, 2001).

4. *Webqual* 4.0

Webqual 4.0 Menggunakan 3 dimensi yang ada pada *Webqual* 3.0. Metode ini terbagi atas 3 dimensi yaitu:

1. Usability

Usability mewakili persepsi pengguna terhadap mutu yang berhubungan rancangan *website* seperti penampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan *interface* (Barnes & Vidgen, 2002).

2. Information Quality

Information Quality mewakili persepsi pengguna terhadap mutu dari isi yang terdapat dalam *website* seperti keakuratan informasi, pantas tidaknya informasi yang disampaikan, format informasi dan keterkaitan informasi (Barnes & Vidgen, 2002).

3. Quality of Service Interaction

Service Interaction Quality mewakili persepsi pengguna terhadap kualitas dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan *website* sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan, kenyamanan, dan empati, seperti keamanan transaksi data dan informasi, personalisasi, dan komunikasi dengan pengelola *website* (Barnes & Vidgen, 2002). Berikut tabel instrumen penelitian didalam variabel-variabel dengan rincian pada tabel berikut (Barnes & Vidgen, 2002):

Tabel 2.1 Variabel *Usability*

No	<i>Webqual</i> 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
1	Saya merasa mudah mempelajari cara mengoperasikan situs ini (<i>I find the site easy to learn to operate</i>)	Bailey and Pearson 19832 , Davis et al. 19892 ,Davis 19892, 19931,Venkatesh and Davis 20002
2	Interaksi saya dengan situs ini jelas dan mudah dimengerti (<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>)	Davis et al. 19892 , Davis 19892 ,19931, Shneiderman 19982 , Venkatesh and Davis 20002
3	Saya merasa situs ini mudah untuk dinavigasikan	Eighmey 19972, Levi and

No	Webqual 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
	<i>(I find the site easy to navigate)</i>	Conrad 19962 , Nielsen 19992 , 2000a2 , Spool 19992
4	Saya merasa situs ini mudah digunakan <i>(I find the site easy to use)</i>	Davis et al. 19892 , Davis 19892 ,19931, Venkatesh and Davis 20002 , Nielsen 19932 , 19992 , 2000a2
5	Situs ini memiliki tampilan menarik <i>(The site has an attractive appearance)</i>	Nielsen 2000a2 , Parasuraman et al. 19881 , 19912 , Pitt et al. 19952 , 19972
6	Desain situs ini sesuai dengan tipenya <i>(The design is appropriate to the type of site)</i>	From <i>Webqual</i> workshops; no strong support, but tangential to research on customer expectations of appearance, e.g. Zeithaml et al. 1990
7	Situs ini menimbulkan rasa kompeten dalam diri saya <i>(The site conveys a sense of competency)</i>	Parasuraman et al. 19881 , 19912 , Pitt et al. 19952 , 19972 , Zeithaml et al. 19882 , 19902 , 19932
8	Situs ini memberikan pengalaman positif bagi saya <i>(The site creates a positive experience for me)</i>	Eighmey 19972 , Moon and Kim 20012 , Nielsen 2000a2 , White and Manning 19982

Tabel 2.2 Variabel *Information*

No	Webqual 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
1	Situs ini memberikan informasi yang akurat <i>(Provides accurate information)</i>	Bailey and Pearson 19832 , Strong et al. 19972 , Wang

No	Webqual 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
		19982 , Wang and Strong 19961 , Wand and Wang 19962
2	Informasi yang ditawarkan situs ini dapat dipercaya (<i>Provides believable information</i>)	Strong et al. 19972 , Wang 19982 , Wang and Strong 19961 , Wand and Wang 19962
3	Informasi yang diberikan dalam situs ini adalah informasi yang terkini (<i>Provides timely information</i>)	Bailey and Pearson 19832 , Strong et al. 19972 , Wang 19982 , Wang and Strong 19961 , Wand and Wang 19962
4	Situs ini memberikan informasi yang relevan (<i>Provides relevant information</i>)	Bailey and Pearson 19832 , Strong et al. 19972 , Wang 19982 , Wang and Strong 19961 , Wand and Wang 19962
5	Situs ini memberikan informasi yang mudah dimengerti (<i>Provides easy to understand information</i>)	Bailey and Pearson 19832 , Strong et al. 19972, Wang 19982 , Wang and Strong 19961 , Wand and Wang 19962
6	Informasi yang ditampilkan oleh situs ini memiliki tingkat kedetailan yang tepat (<i>Provides information at the right level of detail</i>)	Bailey and Pearson 19832 , Strong et al. 19972 , Wang 19982 , Wang and Strong 19961 , Wand and Wang 19962
7	Penyampaian informasi dalam situs ini dilakukan dengan format yang sesuai (<i>Presents the information in an</i>	Bailey and Pearson 19831 , Chau et al. 20002 , DeLone and McLean, 19922

No	Webqual 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
	<i>appropriate format</i>)	

Tabel 2.3 Variabel *Service Interaction*

No	Webqual 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
1	Situs ini memiliki reputasi yang baik (<i>Has a good reputation</i>)	Aaker 19912 , Aaker and Joachimsthaler 20002 , Akshay and Monroe 19572 , Cuningham 19662 , Nielsen 19992
2	Situs ini memberikan rasa aman untuk menyelesaikan transaksi (<i>It feels safe to complete Transactions</i>)	Parasuraman et al. 19881 , 19912 , Pitt et al. 19952 , 19972 , Zeithaml et al. 19882 , 19902 , 19932
3	Situs ini menjamin keamanan data pribadi saya (<i>My personal information feels secure</i>)	Clark 19992 , Cranor 19992 , Goodwin 19912 , Hoffman et al. 19992 , Wang et al. 19982
4	Situs ini menciptakan suatu perasaan personalisasi (<i>Creates a sense of personalization</i>)	Gilmore and Pine 20002 , McKenna20002 , Parasuraman et al. 19881 , 19912 , Pitt et al. 19952 , 19972 , Schubert and Selz 19972 , Zeithaml et al. 19882 , 19902 , 19932,
5	Situs ini menimbulkan perasaan abahwa saya berada dalam komunitas (<i>Conveys a sense of community</i>)	Armstrong and Hagel 19962 , Chang et al. 19982 , Hagel and Armstrong 19972 , Preece

No	Webqual 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
		20002, Rheingold 19932 , Schubert and Selz 19972
6	Situs ini memudahkan komunikasi dengan pemerintah (<i>Makes it easy to communicate with the organization</i>)	Bitner et al. 20002 , Jarvenpaa et al. 20002 , Hoffman et al. 19992 , Nielsen 2000a2
7	Saya meyakini bahwa layanan yang dijanjikan melalui situs ini akan dilaksanakan (<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>)	Parasuraman et al. 19881 , 19912 , Pitt et al. 19952 , 19972 , Zeithaml et al. 19882 , 19902 , 19932

2.5.1 Weighted Score

Weighted Score merupakan nilai dari hasil rata-rata perkalian antara tingkat kinerja *website* dengan tingkat kepentingan yang didapatkan dari penilaian responden (Muthmainnah et al., 2016). *Weighted Score* bisa didapat dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Weighted Score} = \text{Mean} \sum(I \times P) \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

I = Bobot kepentingan yang diberikan responden terhadap pernyataan

P = Pernyataan yang dipilih oleh responden

2.5.2 Maximum Score

Maximum Score merupakan hasil dari penilaian yang didapat dari hasil kali dari rata-rata kepentingan dengan skor tertinggi dari bobot kepentingan (skor maksimal pada skala likert) dalam penelitian (Muthmainnah et al., 2016). *Maximum score* bisa didapat dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Max Score} = \text{MoI} \times n \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

MoI (*Mean of Importance*) = rata-rata dari nilai kepentingan seluruh pertanyaan

n = nilai tertinggi yang ada pada skala kepentingan

2.5.3 *Webqual Index* (WQI)

Webqual Index merupakan sebuah angka yang menunjukkan hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas *website* (Muthmainnah et al., 2016). WQI bisa didapatkan dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{WQI} = \sum \frac{\text{Weighted Score}}{\text{Maximum Score}} \dots\dots\dots(3)$$

Berikut ini merupakan tabel 2.4 kriteria penilaian indeks korelasi (r) untuk menyatakan kualitas *website* yang digunakan untuk menginterpretasikan data yang didapatkan dari nilai *Webqual Index* (WQI).

Tabel 2.4 Interpretasi *Webqual Index* (WQI)

No	Interval Koefisien	Tingkat Kualitas
1.	0,80 – 1,00	Sangat Baik
2.	0,60 – 0,79	Baik
3.	0,40 – 0,59	Cukup Baik
4.	0,20 – 0,39	Kurang Baik
5.	0,00 – 0,19	Sangat Kurang Baik

2.6 *Metode Importance Performance Analysis*

Metode IPA pertama kali dikemukakan oleh John A. Martilla & John C. James pada tahun 1997 dalam artikel *Importance Performance Analysis* yang dipublikasikan pada *Journal of Marketing* digunakan menganalisis penilaian layanan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) yang diukur dari harapan pengguna layanan dengan tingkat kinerja yang diukur dari kenyataan pelaksanaan yang dirasakan pengguna (*performance*) (Martilla & James, 1977).

Analisis yang digunakan dalam IPA ada tiga, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis gap (kesenjangan), dan analisis kuadran (Martilla & James, 1977). Hasil dari pengukuran terhadap metode ini akan ditampilkan dalam bentuk grafik yang terbagi atas empat bagian, dimana garis X sebagai *performance* dan garis Y sebagai *importance* (Martila & James, 1977).

2.6.1. Analisis Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kesesuaian terhadap kinerja yang diberikan dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan/harapan pengguna. Untuk mendapatkan hasil analisis kesesuaian dengan cara membandingkan hasil tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dari pada situs ini. Analisis ini akan menghasilkan urutan untuk menentukan atribut mana yang harus diprioritaskan. Berikut ini adalah persentase rata-rata kesesuaian dibagi menjadi 3 level (Nasrullah, 2015) yaitu :

(1) Level 1 apabila diketahui hasil kesesuaian antara (80% -100%), maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian tinggi, artinya kinerja (*Performance*) dari situs sudah sesuai dengan harapan atau kepentingan (*Importance*) pengguna.

(2) Level 2 apabila diketahui hasil kesesuaian antara (60% - 79%), maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian sedang antara kinerja (*Performance*) dari situs yang dirasakan pengguna terhadap harapan/ kepentingan kinerja (*Performance*) pengguna layanan.

(3) level 3 apabila diketahui hasil kesesuaian (<60%), maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian rendah antara antara kinerja (*Performance*) dari situs yang dirasakan pengguna terhadap harapan/ kepentingan kinerja (*Performance*) pengguna layanan. Perhitungan analisis kesesuaian dipaparkan pada persamaan

2.6.1

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} * 100\% \quad \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian harapan/kepentingan responden.

2.6.2 Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengukur dan mendapatkan nilai selisih antara kinerja layanan dengan harapan/kepentingan. Pada analisis ini dikatakan baik apabila menghasilkan kinerja dari pada *website* telah memenuhi kepentingan pengguna dimana kesenjangan ini menghasilkan nilai positif atau $Q_i \geq 0$ dan sebaliknya jika hasil kesenjangan dikatakan kurang atau belum dapat memenuhi kepentingan maka hasil dari kesenjangan bernilai negatif atau $Q_i < 0$ (Santoso B.S., 2015). Perhitungan analisis kesenjangan dipaparkan pada persamaan

2.6.2

$$Q_i (Gap) = Perf(i) - Imp(i) \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan :

$Q_i (Gap)$ =tingkat kesenjangan

$Perf(i)$ =rata-rata kinerja perusahaan

$Imp(i)$ =rata-rata kepentingan responden

2.6.3 Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan dan dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Atribut kinerja (*performance*) digambarkan dengan sumbu X dan atribut kepentingan (*importance*) digambarkan dengan sumbu Y (Martila & James, 1977). Dari analisis kuadran yang ditunjukkan pada tabel 2.5 maka dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.5 Kuadran IPA

Kuadran 1 <i>Concentrate Here</i> <i>High Importance & Low Performance</i>	Kuadran 2 <i>Keep Up The Good Work</i> <i>High Importance & High Performance</i>
Kuadran 3 <i>Low Priority</i> <i>Low Importance & Low Performance</i>	Kuadran 4 <i>Possible Overkill</i> <i>Low Importance & High Performance</i>

Sumber: (Martila & James, 1977)

Diagram Importance Performance Analysis (IPA) pada gambar 2.2 terdiri dari empat kuadran (Martila & James, 1977) yaitu :

- 1) Kuadran I Prioritas utama (*Concentrate Here*) merupakan kuadran yang dianggap penting oleh pengguna (*high importance*) namun kinerjanya rendah (*low performance*) belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Item-item yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan.
- 2) Kuadran II pertahankan prestasi (*Keep Up the Good Work*) merupakan kuadran yang dianggap baik oleh pengguna, item yang berada dalam kuadran ini dianggap penting dan kinerjanya sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dimana antara kinerja dan kepentingan memiliki nilai yang sama besarnya (*high importance high performance*). Jadi item dalam kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya.
- 3) Kuadran III Prioritas rendah (*Low Priority*) merupakan kuadran yang memuat item-item yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna. Sehingga item-item yang berada pada kuadran ini tidak perlu mendapat prioritas perbaikan karena kinerja dan kepentingannya rendah (*low importance dan low performance*).
- 4) Kudran IV Cenderung berlebihan (*Possible Overkill*) merupakan kuadran yang dianggap sebagai faktor kurang penting oleh pengguna namun kinerjanya sangat berlebihan. Jadi item-item yang termuat dalam kuadran ini memiliki kepentingan yang rendah (*low importance*) dan kinerjanya tinggi/berlebihan (*high performance*).

2.7 Uji Validitas

Uji Validitas menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Hal ini dilakukan untuk menguji tiap instrumen kuisioner agar dapat mengetahui instrumen yang digunakan apakah sudah tepat digunakan untuk mengukur. Dalam uji validitas nilai *pearson correlation*. Perhitungan korelasi untuk mendapatkan nilai *pearson correlation* (r) dijelaskan pada persamaan 1.4

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan:

r = nilai korelasi

X = skor yang diperoleh subyek dari setiap item

Y = skor total yang diperoleh dari setiap item

N = banyak sampel

$\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

Menurut Sugiono (2014) Uji validitas memiliki nilai *pearson correlation* (r) yang menjadi dasar pengambilan keputusan dengan aturan sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung > nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid
2. Jika nilai r hitung < nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid

Nilai r tabel dapat ditentukan berdasarkan angka derajat kebebasan (degrees of freedom). Degrees of freedom adalah jumlah total pengamatan dalam sampel (= N) dikurangi banyaknya kendali (linier) bebas atau pembatasan (restriksi) yang diletakkan atas pengamatan. Angka degrees of freedom didapatkan dari jumlah responden penelitian dikurangi dua (df = N-2).

2.8 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2012). Maksud dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan berkali-kali atau lebih pada lain waktu. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Perhitungan nilai Alpha Cronbachs dipaparkan dalam persamaan 1.5

$$R = \alpha = \frac{N}{N-1} \frac{s^2(1-\sum s_i^2)}{s^2} \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach's*

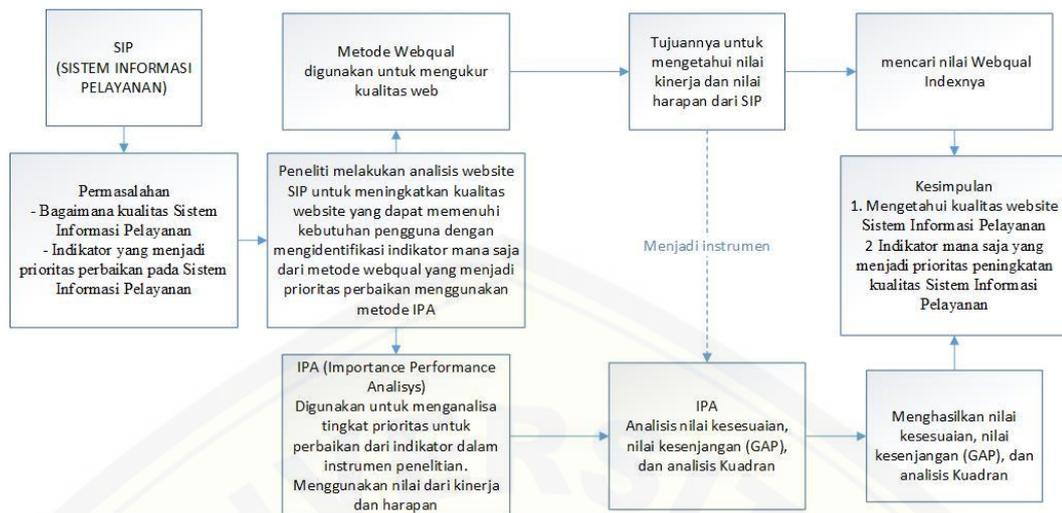
s^2 = varian skor keseluruhan

s_i^2 = varian masing-masing item

Menurut Ghozali (2013) Uji reliabilitas dinyatakan dengan nilai *Cronbach's alpha* yang harus dipenuhi adalah lebih besar dari 0,6. Bila pengujian terpenuhi maka instrumen dinyatakan reliabel.

2.8 MODEL KERANGKA PENELITIAN

Kerangka pemikiran merupakan sebuah alur skema sistematis yang menggambarkan kerangka berfikir dalam penyusunan penelitian ini. Kerangka pemikiran ini disusun berdasarkan studi literatur dari referensi yang digunakan oleh peneliti. Dengan adanya kerangka pemikiran pada penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan sebuah alur penelitian untuk memperjelas arah penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Gambar kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut ini.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Peneliti

Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 2.2 di atas menggambarkan sebuah alur dari penelitian ini. Terdapat 2 permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian mengenai Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yakni bagaimana kualitas dari SIP dan indikator mana saja yang menjadi prioritas perbaikan pada SIP. Peneliti melakukan analisis *website* SIP untuk meningkatkan kualitas dari *website* yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan mengidentifikasi indikator mana saja yang menjadi prioritas untuk perbaikan. Dari kedua permasalahan tersebut di atas dapat diselesaikan dengan menggunakan 2 metode yaitu metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Webqual* 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas *website* SIP dengan mencari nilai *Webqual Index* yang menggunakan nilai kinerja dan nilai kepentingan yang diberikan oleh pengguna. dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis indikator mana saja yang menjadi prioritas untuk perbaikan. Nilai dari kinerja dan kepentingan menjadi instrumen untuk analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran IPA. Sehingga dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu mengetahui kualitas *website* pada SIP dan mengetahui indikator mana saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas dari SIP.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Tahap ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, objek penelitian, tahapan penelitian, serta metode yang digunakan untuk menganalisa data dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *online* yang disebar kepada masyarakat dengan ketentuan pernah menggunakan SIP secara *online*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan perhitungan uji validitas dan realibilitas menggunakan bantuan tools berupa SPSS.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* yang digunakan untuk meneliti populasi pada sampel tertentu (Sugiyono, 2012). Teknik pengambilan sampel pada umumnya digunakan dilakukan secara *random*, pengumpulan data dilakukan menggunakan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik (Sugiyono, 2012).

Menurut Sugiyono (2012:207) statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan ataupun mendeskripsikan suatu data dari hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan keadaan dan fakta-fakta yang terjadi dilapangan.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan *website* Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang memiliki beberapa pelayanan perihal administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pada penelitian ini data didapat dari masyarakat yang pernah menggunakan SIP secara *online* sebagai responden.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan, dimulai bulan Januari sampai dengan february 2019.

3.4 Tahapan Penelitian

Gambar alur tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian

3.4.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dimulai dengan mengetahui kebutuhan dari objek penelitian dan mengetahui masalah yang dapat diselesaikan dengan adanya penelitian. Pada tahap ini dimulai dengan membahas penelitian sebelumnya terkait metode yang akan digunakan.

3.4.2 Studi Literatur

Studi literatur bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode penelitian dan sebagai pembandingan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan.

3.4.3 Perumusan masalah

Perumusan masalah untuk merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu SIP. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data dalam penelitian (Sugiono, 2012).

3.4.4 Penentuan tujuan, manfaat dan batasan penelitian

Penentuan tujuan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tujuan penelitian. Manfaat dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui dampak dari dilakukannya penelitian. Batasan masalah dalam penelitian digunakan untuk menetapkan batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti.

3.4.5 Penyusunan Instrumen Pengukuran Menggunakan Metode *Webqual*

Penyusunan instrumen pengukuran pada penelitian ini berdasarkan setiap variabel metode *Webqual*. Terdapat 3 variabel yang digunakan pada metode *Webqual* 4.0 yang terdiri dari *usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. Pada variabel *usability* terdapat 1 indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini yaitu kemudahan penggunaan dikarenakan indikator tersebut termasuk kedalam pernyataan tentang kemudahan mempelajari penggunaan. Penjelasan instrumen variabel dan item pernyataan akan dipaparkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Penjelasan instrumen variabel dan item pertanyaan

Variabel	Definisi Variabel	Item Pertanyaan	Sumber
<i>Usability</i>	Kegunaan merupakan Kualitas yang berkaitan dengan desain situs dan kemudahan dalam penggunaan (misalnya, penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambar yang disampaikan kepada pengguna. (Barnes & Vidgen 2002)	Saya merasa <i>website</i> SIP sangat mudah dipelajari penggunaannya (saat pertama kali mencoba)	(Barnes & Vidgen 2002)
		Interaksi saya dengan <i>website</i> SIP jelas dan mudah dipahami	
		Saya merasa navigasi <i>website</i> SIP mudah untuk digunakan	
		Saya merasa <i>website</i> SIP memiliki tampilan yang menarik	

Variabel	Definisi Variabel	Item Pertanyaan	Sumber
		Saya merasa tampilan <i>website</i> SIP sesuai dengan jenis <i>website</i>	
		Saya merasa <i>website</i> SIP membawa manfaat dari kemampuannya	
		Saya merasa <i>website</i> SIP memberikan pengalaman yang positif terhadap pengguna. (memberikan suatu hal yang berguna)	
<i>Information Quality</i>	Kualitas informasi merupakan Kualitas yang berkaitan dengan konten yang ada pada <i>website</i> , kesesuaian informasi untuk pengguna, format informasi dan tingkat relevansi. (Barnes & Vidgen 2002)	<p><i>Website</i> SIP memberikan Informasi yang akurat (sesuai fakta)</p> <p><i>Website</i> SIP memberikan Informasi yang dapat dipercaya</p> <p><i>Website</i> SIP menyediakan Informasi (mengenai kondisi status permohonan dan pengajuan sesuai dengan keadaan dilapangan) tepat waktu.</p> <p><i>Website</i> SIP menyediakan informasi yang relevan (sesuai dengan kenyataan)</p> <p><i>Website</i> SIP menyediakan Informasi yang mudah dipahami</p>	(Barnes & Vidgen 2002)

Variabel	Definisi Variabel	Item Pertanyaan	Sumber
		Saya merasa informasi seputar permohonan dan pengajuan layanan disajikan dengan sangat rinci	
		<i>Website</i> SIP menyajikan informasi seputar pelayanannya dengan format yang sesuai	
<i>Service Interaction</i>	Kualitas interaksi merupakan Kualitas yang berkaitan dengan interaksi layanan yang dialami oleh pengguna saat mereka mempelajari lebih dalam ke <i>website</i> , dibangun berdasarkan rasa kepercayaan(masalah transaksi dan informasi Keamanan, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik situs). (Barnes & Vidgen 2002)	<p><i>Website</i> SIP memiliki reputasi yang baik</p> <p>Saya merasa <i>website</i> SIP merupakan <i>website</i> yang aman digunakan</p> <p>Saya merasa <i>website</i> SIP menjamin keamanan informasi pribadi saya (Nomer induk KTP dan lain-lain)</p> <p>Saya merasa <i>website</i> SIP memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember</p> <p>Web SIP membuat saya yakin dengan tawaran pelayanan yang dijanjikan</p>	(Barnes & Vidgen 2002)

Variabel	Definisi Variabel	Item Pertanyaan	Sumber
		(berkaitan dengan permohonan dan pengajuan pelayanan)	

Variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interacion* didapatkan dari metode *Webqual* 4.0. Setiap Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa indikator yang disesuaikan dengan objek penelitian yaitu *website* SIP. Variabel *usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* didapatkan dari metode *Webqual* 4.0. Terdapat 19 indikator dimana masing masing indikator memiliki 2 pernyataan yang digunakan untuk mendapatkan skor kinerja (*Performance*) dan skor kepentingan (*Importance*) yang ditetapkan dalam penelitian. Sehingga diperoleh daftar pernyataan kuesioner sebanyak 19 pernyataan untuk pengukuran kinerja (*performance*) dan 19 pertanyaan untuk pengukuran kepentingan (*importance*) pada *website* SIP Dispenduk Capil Kabupaten Jember. Berikut daftar pertanyaan kuesioner dipaparkan dalam tabel 3.2 dan 3.3.

3.4.5.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepentingan (Importance)

Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner *Importance*

No	Variabel	Item Pernyataan	Skor Penilaian			
			STP	TP	P	SP
1.	<i>Usability</i>	Apakah penting memberikan kemudahan untuk pengguna dalam menggunakan <i>website</i> SIP				
2.		Apakah penting Interaksi dengan <i>website</i> SIP jelas dan mudah dipahami				
3		Apakah penting navigasi <i>website</i> SIP mudah untuk digunakan				
4.		Apakah penting <i>website</i> SIP memiliki tampilan yang menarik				

No	Variabel	Item Pernyataan	Skor Penilaian			
5.		Apakah penting tampilan <i>website</i> SIP sesuai dengan jenis <i>website</i>				
6.		Apakah penting <i>website</i> SIP membawa manfaat terhadap pengguna				
7.		Apakah penting <i>website</i> SIP memberikan pengalaman yang positif terhadap pengguna (memberikan pengalaman yang berguna)				
8.	<i>Information Quality</i>	Apakah penting <i>website</i> SIP memberikan Informasi yang akurat (sesuai fakta)				
9.		Apakah penting <i>website</i> SIP memberikan Informasi (mengenai pelayanan permohonan dan pengajuan) yang dapat dipercaya				
10.		Apakah penting <i>website</i> SIP menyediakan Informasi yang tepat waktu				
11.		Apakah penting <i>website</i> SIP menyediakan informasi yang relevan (sesuai dengan kenyataan)				
12.		Apakah penting <i>website</i> SIP menyediakan Informasi yang mudah dipahami				
13.		Apakah penting informasi seputar permohonan dan pengajuan layanan disajikan dengan sangat rinci				
14.		Apakah penting <i>website</i> SIP menyajikan informasi seputar				

No	Variabel	Item Pernyataan	Skor Penilaian			
		pelayanannya dengan format yang sesuai				
15.	<i>Service Interacti on</i>	Apakah penting <i>website</i> SIP memiliki reputasi yang baik				
16.		Apakah penting <i>website</i> SIP memberikan rasa aman untuk pengguna				
17.		Apakah penting <i>website</i> SIP menjamin keamanan informasi pribadi saya (Nomer induk KTP dan lain-lain)				
18.		Apakah penting <i>website</i> SIP memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember				
19.		Apakah penting membuat pengguna yakin dengan tawaran pelayanan yang dijanjikan (berkaitan dengan permohonan dan pengajuan pelayanan) pada <i>website</i> SIP				

3.4.5.2 Daftar Pernyataan Kuesioner Pengukuran Tingkat Kinerja (*Performance*)

Tabel 3.3 Pertanyaan Kuesioner *Performance*

No	Variabel	Kode Item	Item Pernyataan	Skor Penilaian			
				STS	TS	S	SS
1.	<i>Usability</i>	US1	Saya merasa <i>website</i> SIP sangat mudah dipelajari penggunaanya (saat pertama kali mencoba)				

No	Variabel	Kode Item	Item Pernyataan	Skor Penilaian			
				STS	TS	S	SS
2.		US2	Interaksi saya dengan <i>website</i> SIP jelas dan mudah dipahami				
3		US3	Saya merasa navigasi <i>website</i> SIP mudah untuk digunakan				
4.		US4	Saya merasa <i>website</i> SIP memiliki tampilan yang menarik				
5.		US5	Saya merasa tampilan <i>website</i> SIP sesuai dengan jenis <i>website</i>				
6.		US6	Saya merasa <i>website</i> SIP membawa manfaat dari kemampuannya				
7.		US7	Saya merasa <i>website</i> SIP memberikan pengalaman yang positif terhadap pengguna (memberikan pengalaman yang berguna)				
8.	<i>Information Quality</i>	IQ1	<i>Website</i> SIP memberikan Informasi yang akurat (sesuai fakta)				
9.		IQ2	<i>Website</i> SIP memberikan Informasi (mengenai persyaratan permohonan				

No	Variabel	Kode Item	Item Pernyataan	Skor Penilaian			
				STS	TS	S	SS
			dan pengajuan) yang dapat dipercaya				
10.		IQ3	<i>Website</i> SIP menyediakan Informasi (mengenai kondisi status permohonan dan pengajuan sesuai dengan keadaan dilapangan) tepat waktu.				
11.		IQ4	<i>Website</i> SIP menyediakan informasi yang relevan (sesuai dengan kenyataan)				
12.		IQ5	<i>Website</i> SIP menyediakan Informasi yang mudah dipahami				
13.		IQ6	Saya merasa informasi seputar permohonan dan pengajuan layanan disajikan dengan sangat rinci				
14.		IQ7	<i>Website</i> SIP menyajikan informasi seputar pelayanannya dengan format yang sesuai				
15.	<i>Service Interaction</i>	SI1	<i>Website</i> SIP memiliki reputasi yang baik				
16.		SI2	Saya merasa <i>website</i> SIP merupakan <i>website</i> yang aman digunakan				

No	Variabel	Kode Item	Item Pernyataan	Skor Penilaian			
				STS	TS	S	SS
17.		SI3	Saya merasa <i>website</i> SIP menjamin keamanan informasi pribadi saya (Nomer induk KTP dan lain-lain)				
18.		SI4	Saya merasa <i>website</i> SIP memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember				
19.		SI5	<i>Website</i> SIP membuat saya yakin dengan tawaran pelayanan yang dijanjikan (berkaitan dengan permohonan dan pengajuan pelayanan)				

3.4.6 Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel untuk analisis penelitian. Instrumen pengukuran diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas menurut Sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Menurut Sugiyono (2012) adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang dalam waktu yang berbeda.

3.4.7 Sampling

Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota atau populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012). *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan sampling yang memiliki karakteristik yang dikehendaki (Sugiyono, 2012:126). Peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan pertimbangan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini. Kriteria yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu pernah menggunakan *website* Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan usia responden minimal 17 tahun. Berikut merupakan jumlah pengguna yang sudah menggunakan layanan administrasi kependudukan Sistem Informasi Pelayanan sampai pada tanggal 1 Februari 2019.

Tabel 3.4 Jumlah Pengajuan Adminduk melalui SIP (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2019)

No	Pelayanan	Jumlah Pengajuan
1.	Permohonan akta kelahiran	1517
2.	Permohonan akta kematian	9
3.	Percetakan KTP baru	1197
4.	Percetakan KTP hilang/rusak	1009
5.	Percetakan surat keterangan Perekaman e-KTP	314
6.	Percetakan KIA	1621

No	Pelayanan	Jumlah Pengajuan
7.	Permohonan percetakan KK Baru untuk bayi lahir	1402
8.	Permohonan percetakan KK Baru untuk baru nikah (Pecah KK)	641
9.	Permohonan percetakan KK Baru untuk Penambahan anggota keluarga	110
10.	Permohonan Percetakan KK hilang/rusak	1009
11.	Pengaduan/Bantuan	1731
	Total	10.542

Merujuk pada tabel diatas bahwa populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 10.542, dalam pengambilan jumlah sampel penulis menggunakan rumus slovin untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi. Menurut Tejada et al.(2012), pada rumus slovin koefisien kepercayaan (*confident coefficient*) yang disarankan dalam suatu penelitian adalah sebesar 95%, sehingga penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 5%. Berikut adalah rumus slovin:

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots(8)$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir sebesar 5% sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebanyak 95 %

Jadi :

$$n = \frac{10.542}{1 + 10.542(0,05)^2} = 385,377 = 385$$

Dari hasil rumus 8 diatas maka dapat disimpulkan, jumlah pengguna Sistem Informasi Pelayanan adalah 10.542 orang. Sehingga jumlah sampel pada penelitian

ini menggunakan 385 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini.

3.4.8 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan efek yang dirasakan oleh masyarakat terhadap sistem informasi pelayanan dispendukcapil Kabupaten Jember. Kuesioner yang digunakan mengacu dari penelitian- penelitian sebelumnya namun ada penambahan dan pengurangan, sebab kuesioner yang digunakan harus berdasarkan permasalahan-permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini sehingga penulisan harus melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner ini akan disebar masyarakat di Kabupaten Jember yang pernah menggunakan *website* SIP.

Penilaian dari responden mengenai kepentingan (*importance*) dalam *website* SIP menggunakan skala likert pada Tabel 3.5, sedangkan penilaian dari responden mengenai mengenai kinerja (*performance*) dalam *website* SIP menggunakan skala likert pada Tabel 3.6.

Tabel 3.5 Pembobotan Nilai Skala *Importance*

Skala	Nilai
Sangat Penting (SP)	4
Penting (P)	3
Tidak Penting (TP)	2
Sangat Tidak Penting (STP)	1

Tabel 3.6 Pembobotan Nilai Skala *Performance*

Skala	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4.9 Pengukuran Menggunakan Metode *Webqual* 4.0

Tahap ini akan dilakukan pengukuran *website* SIP dalam pengajuan dan permohonan perihal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan tiga variabel *Webqual* 4.0.

3.4.10 Analisis Data Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Tahap ini dilakukan analisa setelah mendapatkan hasil dari analisa data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan metode IPA yang digunakan untuk membandingkan sejauh mana tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Terdapat 3 analisis yang digunakan dalam metode IPA ini yakni analisis kesesuaian, analisis gap (kesenjangan), dan analisis kuadran.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari peneliti tentang penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran yang diberikan diharapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

5.5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *Webqual Index* (WQI) kualitas dari SIP Dispenduk Capil Kabupaten Jember memiliki nilai sebesar 0.84 yang artinya kualitas dari web SIP sangat baik menurut persepsi pengguna. Karena dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan yang dapat diakses secara *online* sangat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.
2. Penilaian tingkat kesesuaian antara kinerja (*performance*) atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna dengan kepentingan (*importance*) atau kualitas ideal yang diharapkan, secara keseluruhan memiliki nilai sebesar 94.4%, berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian pada *website* SIP Dispenduk Capil Kabupaten Jember antara kinerja (*performance*) atau aktual yang dirasakan pengguna sudah sesuai dengan kepentingan (*importance*) atau aktual yang diinginkan pengguna.
3. Penilaian tingkat kesenjangan (GAP) secara keseluruhan, antara kinerja (*performance*) dengan kepentingan (*importance*) bernilai negatif dengan nilai sebesar $-(0.19)$. Berdasarkan penilaian ketiga variabel pengukuran, variabel *usability* memiliki nilai gap sebesar $-(0.18)$, variabel *Information Quality* sebesar $-(0.19)$, dan variabel *Service Interaction* memiliki gap sebesar $-(0.19)$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja (*performance*) atau kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kepentingan (*importance*) atau kualitas ideal yang diinginkan pengguna

Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember terutama dari kualitas variabel yang berhubungan dengan kemudahan dalam *website* SIP

4. Analisis empat kuadran, indikator kualitas yang menjadi prioritas utama perbaikan pada *website* SIP memiliki tampilan yang menarik. Menurut sejumlah 385 dengan usia rata-rata 17-25 tahun, memiliki tampilan yang menarik pada *website* SIP kinerjanya masih rendah sedangkan kepentingannya tinggi sehingga perlu untuk ditingkatkan. Sehingga item US4 menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan dan perlu ditingkatkan untuk perbaikan pengembangan *website* selanjutnya. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi pihak Dispenduk untuk mengembangkan *website* yang lebih baik. Pengembangan pada *website* SIP bisa difokuskan kepada variabel *usability* (kemudahan) terutama pada indikator mengenai memiliki tampilan yang menarik, misalnya dengan memberikan panduan/petunjuk dan tutorial secara rinci mengenai bagaimana penggunaan *website* SIP terutama pada setiap menu pelayanan yang ada dalam *website* SIP, UI/UX lebih bisa di detailkan, ditambahkan fitur download untuk cetak nomor registrasi, petunjuk lebih dilengkapi agar lebih jelas, dan submenu dari *website* lebih di kembangkan lagi karena untuk revisi KTP masih belum tersedia dalam *website* SIP dan memberikan tampilan yang *user friendly* agar dapat digunakan dan dipahami oleh seluruh kalangan karena dalam hal administrasi kependudukan tidak hanya diperlukan bagi kalangan muda saja, namun kalangan tua juga wajib mengurus administrasi kependudukan. Apabila *website* memiliki tampilan yang menarik maka masyarakat akan tertarik pula untuk menggunakan Sistem Informasi Pelayanan berulang kali.

5.2 SARAN

1. Saran atau masukan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengukur dengan menggunakan metode yang berbeda. Sehingga hasilnya

dapat digunakan sebagai pembandingan antara metode dalam penelitian ini dengan metode yang lain.

2. Untuk penelitian kedepannya diharapkan dapat membuat *mockup* agar dapat memberikan gambaran nyata dari sebuah konsep desain sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna. Konsep desain tersebut digunakan untuk rekomendasi design *interface* baru terhadap *website* Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2004. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azizah, E. C. I., Aryadita, H., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kualitas *Website* Forum Diskusi *Online* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Pada *Website* Dictio). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.2 (8): 2549-2559 .
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*. 3 (3): 114-127.
- Beaird, J. (2010). *The Principles of Beautiful Web Design*. Canada: SitePoint.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y.T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.2 (11): 4833-4839.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information system*. 19 (4): 9-30.
- Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundangundangan. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Doll, W.J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of. *MIS Quarterly*, Vol.12.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (7 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hatta, Muhammad. (2018). Pelayanan Dispendukcapil Jember Dinilai Kacau, Warga Harus Antre dari Pagi Hari [Online]. (<https://faktualnews.co/2018/09/14/pelayanan-dispendukcapil-jember-dinilai-kacau-warga-harus-antre-dari-pagi-hari/99251/>), [diakses pada 29 Oktober 2018].

- Husni, H. S., Tandra, T. W., & Anugrah, A. (2010). Evaluasi Pengendalian Sistem Informasi Penjualan Pada PT. XYZ. *Jurnal ComTech Computer, Mathematics and Engineering Applications*. 1 (2): 969-978.
- Istiana, Purwani. (2011). Evaluasi Usabilty Situs Web Perpustakaan. 13 (3): 5-10.
- Martilla, J. A. and J. C. James. (1977). Importance -Performance Analysis: An easily technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Muthmainnah, S., Slamet, L., & Sriwahyuni, T. (2016). Analisis Kualitas Layanan Portal Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Ekstrakurikuler). *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika*. 4(2): 70-74.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas *Website* Universitas XYZ Dengan Pendekata *Webqual* [Evaluation of XYZ University *Website* Quality Based on *Webqual* Approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi* 14 (1): 51-64. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140105>.
- Parsaorantua, P. H., Pasoreh, Y., & Rondonuwu, S. A. (2017). Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Government di Kominfo Kota Manado. *Jurnal Acta Diurna*. 6 (3).
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. 64 (1).
- Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus.
- S. Blili, L., & Raymond, S. R. (1998). Impact of task uncertainty, end user involvement, and competence on the success of end user computing. 3(33): 137-153. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(97\)-00043-8](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(97)-00043-8)
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Goos Governance di Indonesia. *JEAM*. 11 (1).

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tejada, J. J., & Punzalan, J. R. B. (2012). *On the Misuse of Slovin's Formula*. 61 (1): 8.
- Yusuf, Intje. (2016). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi (Internet) Terhadap Masyarakat di Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi. *Jurnal Katalogi*. 4 (9): 125-136.

LAMPIRAN

Kuesioner Pengukuran Kualitas *Website* Sistem Informasi Pelayanan

Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya Marita Dwi Wicayani, Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember. Ingin melakukan survei sehubungan dengan pengerjaan tugas akhir saya, mengenai evaluasi kualitas website SIP. Satu poin pertanyaan, anda akan diminta memberikan 2 poin penilaian yaitu penilaian kinerja dari website dan penilaian seberapa penting poin pertanyaan tersebut diterapkan pada website SIP.

Kuesioner ini ditujukan kepada responden yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Pernah menggunakan Website Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk mengurus administrasi kependudukan
2. Berusia diatas 17 tahun

Saya berharap responden bersedia membantu penelitian ini dengan cara mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir. responden harap mengisi informasi yang sebenar-benarnya. Mengenai data pribadi yang responden kirimkan akan saya jamin keamanannya.

Atas ketersediaan waktu dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Apakah Anda Pernah Menggunakan Website Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember *

- IYA
- TIDAK

Silahkan masukkan email anda *

Short answer text

Nama anda *

Short answer text

Umur Responden *

- < 17 tahun
- 17 - 25 tahun
- 26 - 35 tahun
- 36 - 45 tahun
- >46 tahun

Anda pernah menggunakan layanan yang mana (Boleh lebih dari 1) *

- Pengajuan akta kelahiran
- Permohonan KIA
- Pengajuan akta kematian
- Permohonan percetakan KTP baru
- Pengajuan KTP-EI hilang/rusak
- Permohonan percetakan surat keterangan perekaman KTP
- Permohonan KK baru
- Permohonan percetakan KK hilang/rusak
- Permohonan pelaporan pindah datang
- Pengaduan

Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Bagian ini anda diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan sesuai dengan yang anda rasakan dalam menggunakan website SIP.

Saya merasa website SIP sangat mudah dipelajari penggunaanya (saat pertama kali menggunakan)

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Interaksi saya dengan website SIP jelas dan mudah dipahami

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa navigasi website SIP mudah untuk digunakan

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa website SIP memiliki tampilan yang menarik

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa tampilan website SIP sesuai dengan jenis website

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa website SIP membawa manfaat terhadap pengguna

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa website SIP memberikan pengalaman yang positif terhadap pengguna

(memberikan pengalaman yang berguna)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Website SIP memberikan Informasi yang akurat (sesuai fakta)

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat tidak Setuju
- (2) tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Website SIP memberikan Informasi (mengenai pelayanan permohonan dan pengajuan) yang dapat dipercaya

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Website SIP menyediakan Informasi yang tepat waktu

Informasi mengenai kondisi status permohonan(sudah selesai) di website SIP sesuai dengan keadaan dilapangan

Question *

- (1) Sangat tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Website SIP menyediakan informasi yang relevan (sesuai dengan kenyataan)

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Website SIP menyediakan Informasi yang mudah dipahami

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa informasi seputar permohonan layanan disajikan dengan sangat rinci

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Website SIP menyajikan informasi seputar pelayanannya disajikan dengan format yang sesuai

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Website SIP memiliki reputasi yang baik

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa website SIP merupakan website yang aman digunakan

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa website SIP menjamin keamanan informasi pribadi saya (Nomer induk KTP dan lain-lain)

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Saya merasa website SIP memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

website SIP membuat saya yakin dengan tawaran pelayanan yang dijanjikan (berkaitan dengan permohonan dan pengajuan pelayanan)

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Setuju
- (2) Tidak Setuju
- (3) Setuju
- (4) Sangat Setuju

Keentingan yang harus diperlukan oleh Website SIP (Sistem Informasi Pelayanan)

Bagian ini anda diminta untuk mengisi kuesioner seberapa penting aspek berikut untuk ada dalam sebuah website SIP.

Apakah penting memberikan kemudahan untuk pengguna dalam menggunakan /mengoperasikan website SIP

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting Interaksi dengan website SIP jelas dan mudah dipahami

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting navigasi website SIP mudah untuk digunakan

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting website SIP memiliki tampilan yang menarik

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting tampilan website SIP sesuai dengan jenis website

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting website SIP membawa manfaat terhadap pengguna

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting website SIP memberikan pengalaman yang positif terhadap pengguna

(Memberikan Pengalaman yang berguna)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting Website SIP memberikan Informasi yang akurat (sesuai fakta)

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting Website SIP memberikan Informasi (mengenai pelayanan permohonan dan pengajuan) yang dapat dipercaya

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting Website SIP menyediakan Informasi yang tepat waktu

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting Website SIP menyediakan informasi yang relevan (sesuai dengan kenyataan)

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting Website SIP menyediakan Informasi yang mudah dipahami

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting informasi seputar permohonan dan pengajuan layanan disajikan dengan sangat rinci

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting Website SIP menyajikan informasi seputar pelayanannya disajikan dengan format yang sesuai

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting Website SIP memiliki reputasi yang baik

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting website SIP memberikan rasa aman untuk pengguna

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting website SIP menjamin keamanan informasi pribadi saya (Nomer induk KTP dan lain-lain)

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting website SIP memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Apakah penting membuat pengguna yakin dengan tawaran pelayanan yang dijanjikan (berkaitan dengan permohonan dan pengajuan pelayanan) pada website SIP

Description (optional)

Question *

- (1) Sangat Tidak Penting
- (2) Tidak Penting
- (3) Penting
- (4) Sangat Penting

Berikan saran anda terhadap Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dispenduk Kabupaten Jember *

Short answer text

