

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *SiCantik* PADA DPMPTSP KABUPATEN
KARIMUN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



Disusun Oleh:

N a m a : Zakeri
NIM : 15523023

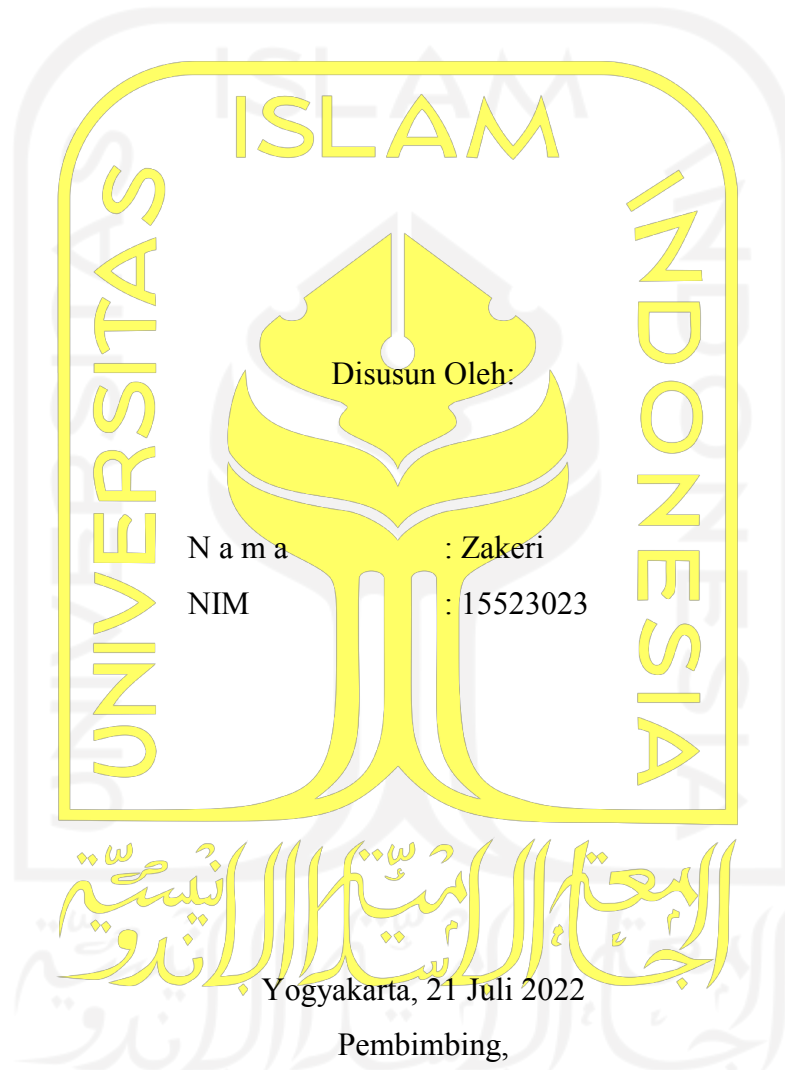
**PROGRAM STUDI INFORMATIKA – PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *SiCantik* PADA DPMPTSP KABUPATEN
KARIMUN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

TUGAS AKHIR



(Hendrik, S.T, M.Eng.)

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *SiCantik* PADA DPMPTSP KABUPATEN KARIMUN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

TUGAS AKHIR

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Informatika – Program Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 21 Juli 2022

Tim Penguji

Hendrik, S.T., M.Eng.



Anggota 1

Ari Sujarwo, S.Kom., M.I.T.



Anggota 2

Andhik Budi Cahyono, S.T., M.T.

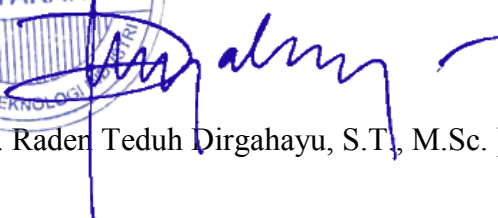


Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika – Program Sarjana
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



(Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc.)



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zakeri

NIM : 15523023

Tugas akhir dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *SiCantik* PADA DPMPTSP KABUPATEN
KARIMUN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya sendiri, tugas akhir yang diajukan sebagai hasil karya sendiri ini siap ditarik kembali dan siap menanggung risiko dan konsekuensi apapun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Juli 2022



(Zakeri)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirrabil'alamin, penulis mempersembahkan tugas akhir ini kepada:

1. Ayahanda Bujang (Alm.) dan Ibunda Morni atas dukungan dan doa yang selalu dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kakanda Heri Bujang dan Dwi Pasuri yang telah tiada henti memberikan dukungan moril dan materil dari masa awal perkuliahan hingga penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Kakanda Asry Budjang, kakak sekaligus teman yang selalu membantu penulis dalam melewati proses yang panjang selama perkuliahan di Yogyakarta.
4. Adinda Salina dan kedua orang tua yang telah selalu memberikan semangat dan dukungan tiada henti kepada penulis.
5. Keluarga Besar Ikatan Pelajar Mahasiswa Provinsi Kepulauan Riau Yogyakarta (IPMKR-Y)
6. Keluarga Besar KPMKR-KKJ yang telah mendidik, memberikan ilmu, menempekan mental hingga penulis menjadi pribadi yang lebih baik.
7. Teman-teman Asrama Karimun Jogjakarta yang telah menemani perjuangan selama penulis menempuh pendidikan di Yogyakarta.
8. Bang Syamsul Huda, Bang Rauf, Bang Dedek, Bang Ryan Oesman, Bang Iacun, Firman, Wisnu, Ardi, yang sudah memberi banyak ilmu sehingga memudahkan penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
9. Kong, Bambina dan Braph yang selalu memberikan motivasi dan hiburan disela-sela kesibukan.
10. Seluruh keluarga besar jurusan Informatika UII yang sudah membantu selama perkuliahan hingga saat ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pengerjaan tugas akhir ini. Terima kasih atas dukungan dan doanya.

HALAMAN MOTO

“Berikan **sebelas jika diminta **sepuluh**”**

Zakeri - 2022



KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah Swt. yang telah memberikan kenikmatan berupa kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan “SiCantik” pada DPMPTSP Kabupaten Karimun Menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad Saw, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan.

Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) di Jurusan Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia. Dengan pengerjaan tugas akhir ini, penulis dapat mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh penulis selama berada di bangku perkuliahan.

Selama proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis menyadari banyak kesulitan yang telah dilalui. Berkat adanya bantuan, dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak, tugas akhir ini dapat diselesaikan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati izinkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc selaku Ketua Jurusan Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Yosli, S.T, M.Si. selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Hendrik, S.T, M.Eng. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang tak kenal lelah dalam memberikan masukan, motivasi, dan membimbing dalam proses pengerjaan tugas akhir.
4. Ibu Septia Rani, S.T., M.Cs., selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dan memberikan bantuan selama masa perkuliahan di Informatika Universitas Islam Indonesia.

5. Seluruh staf dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam mengumpulkan data penelitian.
6. Ibu dan Kakak yang selalu mendukung, mendoakan dan selalu percaya kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan
7. Seluruh teman-teman yang terlibat mulai dari pengerjaan, sumbang pikiran dan bantuan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini

Semoga segala bimbingan, motivasi, dan dukungannya mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan yang konstruktif dan saran serta kritik yang positif yang dapat membuat laporan ini menjadi lebih bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 21 Juli 2022



(Zakeri)

الجامعة الإسلامية
الاستاذ الدكتور

SARI

Pemerintah Kabupaten Karimun melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) saat ini telah menerapkan pelayanan perizinan berbasis elektronik untuk masyarakat yang membutuhkan perizinan. Penyelenggaraan penerbitan perizinan dilakukan melalui aplikasi daring terpadu yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yaitu *SiCantik Cloud* versi 5.0. Melalui observasi awal, penggunaan aplikasi *SiCantik* belum terlaksana dengan baik karena masih banyak masyarakat yang belum maksimal dalam mengoperasikan aplikasi dengan berbagai masalah seperti penggunaan yang rumit, kesalahan dalam penginputan data, dan kesalahan dalam pengunggahan dokumen persyaratan perizinan. Adanya temuan berbagai kendala yang dihadapi masyarakat terhadap implementasi aplikasi *SiCantik* pada layanan perizinan berbasis elektronik DPMPTSP Karimun, diperlukan sebuah evaluasi dalam menilai kualitas dan keberhasilan penggunaan aplikasi *SiCantik*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website SiCantik* berdasarkan persepsi pengguna akhir menggunakan metode *WebQual 4.0* yang terdiri tiga dimensi utama yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Ketiga dimensi pada *WebQual 4.0* diadopsi menjadi sebuah instrumen penelitian kemudian dianalisis menggunakan metode analisis statistik yang meliputi uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda. Pengujian selanjutnya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan antara kinerja dengan harapan pengguna. Serta untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga variabel independen (X) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Analisis IPA menemukan bahwa *website SiCantik* belum sepenuhnya memenuhi harapan responden berdasarkan pengukuran tingkat kesesuaian memperoleh nilai rata-rata sebesar 88,50%. Sementara, analisis tingkat kesenjangan menunjukkan bahwa terdapat nilai gap yang bernilai negatif dengan perolehan nilai keseluruhan -0,47. Terdapat atribut yang perlu diberikan prioritas perbaikan yaitu, atribut *website* menyediakan informasi yang *up to date* (X2-3), Informasi yang terdapat pada *website* belum sesuai (X2-7), serta *website* belum memberikan kemudahan berkomunikasi dengan penyedia layanan (X3-5).

Kata kunci: *SiCantik*, *DPMPTSP Kabupaten Karimun*, *WebQual 4.0*, *Importance-Performance Analysis*

GLOSARIUM

Customer Satisfaction	proses untuk mengubah berkas kode program dengan berkas lain
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, instansi pemerintah daerah untuk melakukan wewenang penerbitan perizinan
GAP	nilai selisih dari suatu penilaian
Importance	tingkat kepentingan pengguna
Information Quality	kualitas website yang dinilai dari kualitas informasi
IPA	metode untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan
Performance	tingkat kinerja yang sesuai dengan standar yang ditentukan
Service Interaction	kualitas website yang dinilai dari kualitas interaksi layanan
SiCantik	aplikasi untuk melakukan permohonan penerbitan perizinan yang dikeluarkan oleh kementerian informasi dan komunikasi
Usability Quality	kualitas website dinilai dari kualitas kegunaan
WebQual	metode untuk menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.
Website	kumpulan dari halaman-halaman situs yang dapat diakses menggunakan internet

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SARI	ix
GLOSARIUM	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 DPMPTSP Kab. Karimun	11
2.2.2 <i>SiCantik Cloud</i>	12
2.2.3 <i>WebQual 4.0</i>	14
2.2.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	16
2.2.5 Analisis.....	18
2.2.6 Teknik Pengumpulan Data	18
2.2.7 Analisis Data	20
2.2.8 Teknik Sampling	21

2.2.9	Skala Likert	22
2.2.10	Uji Validitas	23
2.2.11	Uji Reliabilitas.....	23
2.2.12	Uji Multikolinearitas	24
2.2.13	Uji Autokorelasi	24
2.2.14	Uji Normalitas	25
2.2.15	Uji Heteroskedastisitas	25
2.2.16	Analisis Regresi Linier Berganda.....	25
2.2.17	Pengujian secara parsial (Uji-t)	26
2.2.18	Pengujian Secara Simultan (Uji-f)	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Objek Penelitian	28
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Sumber Data.....	29
3.3.1	Data Primer.....	29
3.3.2	Data Sekunder	29
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5	Spesifikasi Kebutuhan.....	30
3.6	Tahapan Penelitian.....	30
3.7	Definisi Konseptual.....	31
3.8	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.8.1	Variabel Independen (X).....	31
3.8.2	Variabel Dependen (Y)	32
3.9	Instrumen Penelitian	32
3.10	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.11	Hipotesis Penelitian.....	34
3.12	Analisis Statistika <i>WebQual 4.0</i>	35
3.13	Analisis Statistika <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Demografi Responden.....	37
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat yang digunakan	38
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Akses	39
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Aktivitas Menggunakan Internet	40
4.2	Hasil Pengujian Instrumen	40
4.2.1	Hasil Uji Validitas	40
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	41
4.3	Analisis Statistik <i>WebQual 4.0</i>	42
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	42
4.3.2	Hasil Uji Autokorelasi	43
4.3.3	Hasil Uji Multikolinieritas	44
4.3.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
4.3.5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	46
4.4	Analisis <i>Importance-Performance Analisis (IPA)</i>	51
4.4.1	Analisis Kesesuaian	51
4.4.2	Analisis Kesenjangan	53
4.4.3	Analisis Kuadran IPA	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator <i>WebQual 4.0</i>	16
Tabel 2.3 Kriteria uji reliabilitas	23
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	33
Tabel 4.1 Uji validitas instrumen.....	41
Tabel 4.2 Uji reliabilitas instrumen	42
Tabel 4.3 Hasil uji normalitas data kinerja	42
Tabel 4.4 Hasil uji normalitas data harapan.....	43
Tabel 4.5 Hasil uji autokorelasi data kinerja	43
Tabel 4.6 Hasil uji autokorelasi data harapan.....	44
Tabel 4.7 Hasil uji multikolinieritas data kinerja.....	44
Tabel 4.8 Hasil uji multikolinieritas data kinerja.....	45
Tabel 4.9 Hasil uji heteroskedastisitas data kinerja	46
Tabel 4.10 Hasil uji heteroskedastisitas data harapan	46
Tabel 4.11 Hasil uji t data kinerja.....	47
Tabel 4.12 Hasil uji t data harapan	49
Tabel 4.13 Hasil uji f data kinerja.....	50
Tabel 4.14 Hasil uji f data harapan	51
Tabel 4.15 Analisis kesesuaian	52
Tabel 4.16 Analisis kesenjangan.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman antar muka aplikasi <i>SiCantik</i>	13
Gambar 2.2 <i>Timeline</i> pengembangan aplikasi <i>SiCantik Cloud</i>	13
Gambar 2.3 IPA <i>Quadrant</i>	17
Gambar 3.1 Tahapan penelitian	30
Gambar 3.2 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	38
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis perangkat yang digunakan	39
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jumlah akses	39
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan aktivitas menggunakan internet.....	40
Gambar 4.6 Analisis IPA kuadran	55



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menghasilkan berbagai revolusi dan inovasi di setiap aspek kehidupan. Adanya teknologi informasi memberikan kemudahan bagi setiap orang baik secara individu maupun kelompok untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan juga efisien. Salah satu produk dari perkembangan teknologi informasi adalah penerapan sistem layanan berbasis elektronik untuk pengelolaan organisasi atau kelompok seperti perusahaan, lembaga pendidikan dan instansi pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan layanan dengan proses yang cepat, tepat dan akurat (Nabilah, 2021). Penerapan sistem layanan yang awalnya manual sehingga membutuhkan proses yang lama, kini telah berubah secara drastis dengan adanya layanan sistem berbasis elektronik yang membuat setiap kebutuhan layanan dapat dilakukan dengan proses yang mudah dan cepat.

Pada instansi pemerintah, sistem pelayanan berbasis elektronik telah diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE adalah sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Pengguna SPBE yang dimaksud di antaranya adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan layanan. Perpres Nomor 95 tahun 2018 dikeluarkan dalam rangka untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, efektif, terbuka, dan dapat dipercaya serta pelayanan publik yang berkualitas dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat. SPBE dapat diartikan sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk memperkuat hubungan antara warga negara dan sektor pelayanan publik (Arief dan Abbas, 2020). Layanan SPBE memiliki empat cakupan utama; *Government to Business* (G2B) yaitu hubungan pemerintah dengan para pelaku usaha; *Government to Citizen* (G2C) yaitu hubungan pemerintah dengan masyarakat; *Government to Employee* (G2E) yaitu hubungan antara pemerintah dengan pekerja; dan *Government to Government* (G2G) yaitu hubungan antar pemerintah (KEMENPANRB, 2019).

Pemerintah Kabupaten Karimun melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) saat ini telah menerapkan pelayanan perizinan berbasis elektronik untuk masyarakat yang membutuhkan perizinan. Berdasarkan Peraturan Bupati Karimun Nomor 22 tahun 2017 mengenai pelimpahan wewenang perizinan dan non perizinan, terdapat 42 jenis perizinan dan non perizinan yang dapat dilayani pada DPMPTSP. Sebelum ditetapkan pelayanan berbasis elektronik, setiap perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus melakukan secara manual dengan cara mendatangi pusat layanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun. Hal ini membuat proses perizinan menjadi lebih lama dan sulit mengingat letak geografis Kabupaten Karimun yang berbentuk kepulauan. Dari 12 (dua belas) Kecamatan yang ada, 8 (delapan) kecamatan di antaranya berada di luar pulau Karimun (karimunkab.go.id, 2022). Berdasarkan hasil observasi awal melalui wawancara kepada staf perizinan DPMPTSP, setiap perizinan membutuhkan setidaknya kedatangan pemohon minimal sebanyak 3 (tiga) kali yang terdiri atas tahapan pengumpulan informasi persyaratan, pengajuan berkas persyaratan perizinan, dan pengambilan surat izin yang telah terbit. Akibatnya, waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh pemohon menjadi lebih banyak. Adanya pelayanan perizinan berbasis elektronik pada DPMPTSP Kabupaten Karimun telah membawa perubahan besar terhadap penyederhanaan birokrasi dengan proses yang terbuka, akuntabel serta tidak berbelit-belit. Pada tahun 2018, pemerintah daerah diwajibkan untuk melakukan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan berbasis elektronik melalui aplikasi daring terpadu yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yaitu *SiCantik Cloud* versi 5.0. Penerapan aplikasi *SiCantik* didukung oleh adanya implementasi *One Single Submission* (OSS) yaitu sebuah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik sesuai Peraturan Presiden nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Para pelaku usaha yang telah melakukan permohonan perizinan melalui aplikasi OSS selanjutnya akan diproses oleh DPMPTSP daerah menggunakan aplikasi *SiCantik* sesuai dengan kebijakan dan peraturan masing-masing daerah.

Aplikasi *SiCantik* merupakan aplikasi berbasis *website* yang dapat diakses dengan perangkat pintar seperti komputer, laptop, atau *smartphone* melalui situs www.sicantikui.layanan.go.id. Masyarakat dapat melakukan permohonan penerbitan izin tanpa harus mendatangi langsung kantor pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karimun. Aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan untuk memfasilitasi layanan perizinan dengan transparan, cepat dan mudah. Meskipun aplikasi *SiCantik* dirancang untuk mempermudah layanan perizinan, kenyataannya saat ini penggunaan aplikasi *SiCantik* belum terlaksana dengan baik karena

masih banyak masyarakat yang belum maksimal dalam mengoperasikan aplikasi dengan berbagai alasan seperti penggunaan yang rumit serta dipengaruhi besar oleh jaringan internet yang tidak stabil pada beberapa kecamatan di Kabupaten Karimun (Susanto dan Seprianti, 2021). Sehingga terjadi kesalahan dalam penginputan data dan pengunggahan dokumen persyaratan perizinan. Hal ini membuat proses penerbitan perizinan menjadi lebih lama.

Adanya temuan berbagai kendala yang dihadapi masyarakat terhadap implementasi aplikasi *SiCantik* pada layanan perizinan berbasis elektronik DPMPTSP Karimun, maka diperlukan sebuah evaluasi secara berkala dalam menilai kualitas dan keberhasilan penggunaan aplikasi *SiCantik* sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk menyediakan layanan yang mudah, cepat, transparan dan berintegritas berdasarkan sudut pandang pengguna dalam hal ini masyarakat Kabupaten Karimun dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

WebQual 4.0 merupakan teknik untuk menentukan kualitas suatu *website* berdasarkan sudut pandang pengguna. *Website* yang baik adalah *website* yang menyediakan layanan informasi sesuai dengan harapan para pengguna (Manik dan Salamah, 2017). Terdapat tiga dimensi utama dalam metode *WebQual 4.0* yaitu *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi pada layanan). Menggunakan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap *kualitas website*. Menurut Rosyadi dan Indartono (2020) Pemilihan metode *WebQual 4.0* merupakan cara yang paling tepat dan efektif dalam melakukan penilaian terhadap kualitas suatu *website*. Metode ini dapat pula dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* guna mengetahui atribut yang paling membutuhkan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut (Pinasthika, Bukhori dan Prasetyo, 2019).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas layanan perizinan online *SiCantik* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* ?
- b. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap implementasi perizinan online *SiCantik* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan untuk menghindari meluasnya ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Objek Penelitian ini adalah *website* SiCantik yang dikeluarkan oleh Kementerian Informasi dan Komunikasi versi 5.0
- b. Responden penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Karimun yang melakukan proses permohonan izin online melalui aplikasi *SiCantik* pada DPMPTSP periode Januari sampai dengan April tahun 2022.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menguji hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dari *website SiCantik* berdasarkan pendekatan *WebQual 4.0*.
- b. Mengetahui kepuasan pengguna terhadap implementasi perizinan online *SiCantik* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun.
- c. Menghasilkan rekomendasi untuk mengoptimalkan penggunaan layanan perizinan *online* menggunakan aplikasi *SiCantik*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Menjadi naskah akademik yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian kualitas layanan perizinan online selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Memberikan rekomendasi kepada pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun dalam meningkatkan kualitas layanan perizinan *online* melalui aplikasi *SiCantik*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penelitian yang dilakukan, diperlukan sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab. Berikut merupakan sistematika penulisan tugas akhir:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada layanan pemerintah kepada masyarakat serta kendala-kendala terhadap proses implementasi layanan perizinan berbasis online menggunakan aplikasi SiCantik yang diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun. Bab ini berisi rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas mengenai teori-teori yang dikumpulkan oleh penulis dan digunakan sebagai landasan teori untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Metode ini meliputi uraian tentang Objek Penelitian, Metode pengumpulan data, spesifikasi kebutuhan, dan tahapan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Membahas mengenai hasil analisis dan pembahasan dari tugas akhir ini. Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai kualitas layanan perizinan melalui aplikasi *SiCantik*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas mengenai rangkuman dari awal hingga akhir dari pengerjaan penelitian. Selain itu juga memuat saran-saran yang dapat berguna bagi peneliti selanjutnya untuk melanjutkan dan mengembangkan penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan (Putra, 2021) dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan *Webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*” dilatarbelakangi oleh adanya fungsional *website* PMB UAD yang masih belum berfungsi dengan baik. Pada pengujian awal menggunakan metode *BlackBox* teridentifikasi beberapa masalah di antaranya; terdapat tampilan *website* yang belum responsif pada perangkat *smartphone*; algoritma salah satu jalur penerimaan mahasiswa tidak sesuai dengan kebijakan; proses registrasi pengguna baru belum terautentifikasi oleh *email*; dan notifikasi setiap layanan belum dilakukan secara otomatis. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 23 butir instrumen oleh 100 responden menghasilkan keseluruhan nilai *rtabel* lebih besar dari nilai *rhitung* yaitu 0,195 dan nilai *cronbach' alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen penelitian bersifat valid dan reliabel. Hasil pengujian statistik *Webqual 4.0* menghasilkan setiap variabel independen (X) secara parsial dan simultan berkorelasi terhadap variabel dependen (Y). Hasil pengujian kuadran IPA menghasilkan perlunya pengoptimalan dalam penyediaan informasi yang mudah dimengerti oleh pengguna berupa perbaikan tampilan pada *website* PMB Universitas Ahmad Dahlan.

Pada penelitian (Susanto, Seprianti, dan Friansyah, 2022) dilakukan analisis terhadap sistem layanan perizinan online *SiCantik* berbasis *web* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dengan menggunakan metode pengembangan sistem *waterfall*. Penelitian dilatarbelakangi oleh adanya aduan dari masyarakat pengguna layanan yang masih belum memahami penggunaan proses perizinan *online*. Fokus penelitian dilakukan pada 18 izin yang tersedia untuk tenaga kesehatan. Hasil penelitian teridentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi *SiCantik*. Kelebihan Aplikasi *SiCantik* yaitu; mudah, dinamis, *cloud based* dan *maintenance free*, infrastruktur yang terintegrasi, mempercepat dan mempermudah proses perizinan, efisien, transparan, dan terpercaya. Sementara kekurangan aplikasi *SiCantik* yaitu; penggunaan aplikasi yang bergantung pada baik buruknya koneksi internet, adanya resiko kehilangan data, kurangnya pemahaman pengguna, dan sistem *backup* yang belum optimal.

Pada penelitian (Dalimunthe, Karina, dan Adawiyah, 2019) dilakukan analisis *website* Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau. *Website* tersebut digunakan sebagai sarana untuk mempublikasikan informasi dan melakukan pelayanan publik. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, masih terdapat masalah dari segi kualitas *website* seperti fitur pada *menu bar* tidak berfungsi dengan baik, adanya tampilan *error* pada masing-masing informasi mengenai badan kepegawaian daerah per kabupaten Provinsi Riau, serta tidak adanya pemberitahuan tentang kesalahan pada saat input data pada *email*. Dilatarbelakangi hal tersebut, peneliti melakukan analisis terhadap *website* Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* yang mencakupi uji asumsi klasik serta analisis regresi linear berganda untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara dimensi pada *WebQual 4.0* terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna). Hasil dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa *website* Badan Kepegawaian Daerah provinsi Riau sudah memuaskan pegawai. Hal ini didasarkan pada diterimanya dua hipotesis yaitu hipotesis kualitas kegunaan dan kualitas informasi dengan kontribusi variabel terhadap kepuasan sebesar 52,3%. Diterimanya kedua variabel tersebut menandakan bahwa kualitas kegunaan *website* sudah sesuai dengan yang diinginkan pegawai, seperti situs *website* mudah dipelajari, jelas, dan tepat dalam penyusunan tata letak informasi, dan kualitas informasi juga sudah sesuai dengan kepuasan pegawai, seperti informasinya diberikan jelas, *up to date*, dan dalam format yang sesuai. Adapun satu hipotesis ditolak yaitu kualitas interaksi pelayanan menandakan bahwa pegawai belum merasa aman, tidak melindungi privasi pegawai, dan tidak yakin dengan informasi yang diberikan.

Pada penelitian (Mandias, Septiawan, dan Bojoh, 2021) yang berjudul “Analisis *Website* Menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan IPA Terhadap Situs SLA Tompaso” dilakukan analisis terhadap *website* SLA Tompaso, yaitu *website* yang digunakan oleh siswa-siswi SD, SMP, SMA Sederajat SLA Tompaso untuk mendapatkan informasi dan pelayanan akademik. Penelitian bertujuan untuk menganalisis, mengukur, serta meningkatkan kualitas layanan *website* menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Pada penelitian tersebut dilakukan melalui beberapa tahap yang meliputi, identifikasi masalah, studi literatur, penentuan metode penelitian, pengumpulan data, pengolahan data kuesioner, pembahasan, dan membuat kesimpulan penelitian serta saran perbaikan yang diberikan kepada pihak pengelola *website*. Hasil penelitian menemukan bahwa hasil akhir yang telah diukur memiliki nilai rata-rata yang diperoleh berdasarkan tingkat kesesuaian sebesar 90,06% dengan nilai tingkat kesesuaian terbesar terdapat pada dimensi *usability* yaitu sebesar 90,80%,

sedangkan hasil dari nilai rata-rata kesenjangan (GAP) sebesar -0,466 dengan nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *usability* yaitu sebesar -0.426.

Penelitian yang dilakukan Rosyadi dan Indartono (2020), dilakukan evaluasi kualitas layanan *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti menemukan masih terdapat masalah yang terjadi ketika menggunakan *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja yaitu performa *website* saat diakses terasa lambat, menu kalender akademik belum tersedia mengakibatkan siswa kurang informasi mengenai proses belajar mengajar di sekolah, informasi terkait beasiswa jarang diupdate menyebabkan siswa terlambat untuk mendaftarkan diri, dan *website* tidak dapat mencetak formulir pendaftaran siswa baru sehingga pendaftar tidak mempunyai bukti telah melakukan pendaftaran *online* di sekolah tersebut. Berdasarkan masalah tersebut peneliti melakukan evaluasi terhadap kualitas *website* sekolah untuk mengukur dan memperbaiki *website* menggunakan metode *WebQual 4.0* dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *website* belum memenuhi harapan responden, dapat dilihat dari tingkat kesesuaian dari masing-masing variabel dimana variabel *usability* sebesar 90,35%, variabel *information quality* sebesar 86,69%, dan variabel sistem *interaction quality* sebesar 90,06%. Dengan presentasi keseluruhan responden yang telah memenuhi harapan (*importance*) sebesar 89,03%. Selain itu tingkat harapan dan kinerja juga terdapat nilai GAP atau tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*) dimana untuk tingkat kesesuaian bernilai negatif. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja (*performance*) dari *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda belum maksimal karena harapan (*importance*) responden lebih besar dari kinerja (*performance*) *website*, sehingga *website* Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja perlu dilakukan peningkatan kualitas karena belum memenuhi harapan (*importance*) responden. Variabel yang berada dalam prioritas perbaikan yaitu *website* menyajikan informasi secara tepat waktu, *website* menyajikan informasi yang mudah dimengerti, *website* memiliki reputasi yang baik, dan *website* memberi ruang untuk personalisasi.

Berikut adalah penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini yang ditunjukkan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No.	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kualitas <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) (Putra, 2021)	<i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil pengujian statistik <i>Webqual 4.0</i> menghasilkan setiap variabel independen (X) secara parsial dan simultan berkorelasi terhadap variabel dependen (Y). Hasil pengujian kuadran IPA menghasilkan perlunya pengoptimalan dalam penyediaan informasi yang mudah dimengerti oleh pengguna berupa perbaikan tampilan pada <i>website</i> PMB Universitas Ahmad Dahlan.
2.	Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Online “ <i>Si Cantik</i> ” Berbasis <i>Web</i> Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Karimun (Susanto, Seprianti, dan Friansyah, 2022)	<i>Waterfall</i>	Berdasarkan analisis sistem yang dilakukan peneliti, teridentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi <i>SiCantik</i> . Kelebihan Aplikasi <i>SiCantik</i> yaitu; mudah, dinamis, <i>cloud based & maintenance free</i> , infrastruktur yang terintegrasi, mempercepat dan mempermudah proses perizinan, efisien, transparan, dan terpercaya. Sementara kekurangan aplikasi <i>SiCantik</i> yaitu; penggunaan aplikasi yang bergantung pada baik buruknya koneksi internet, adanya resiko kehilangan data, kurangnya pemahaman pengguna, dan sistem <i>backup</i> yang belum optimal.
3.	Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau) (Dalimunthe N, Karina T, Adawiyah A et al 2019).	<i>Webqual 4.0</i>	Dua hipotesis yaitu hipotesis kualitas kegunaan dan kualitas informasi dengan kontribusi variabel terhadap kepuasan sebesar 52,3% sehingga pengukuran terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau sudah memuaskan pegawai.

4.	Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso (Mandias, Septiawan, Bojoh, 2021)	<i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil akhir yang telah diukur memiliki nilai rata-rata dari <i>performance</i> dan <i>importance</i> sebesar 4.223 dan 4.692. hasil dari nilai rata-rata kesenjangan (GAP) sebesar -0.466 dengan nilai kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi <i>usability</i> yaitu sebesar -0.426.
5.	Evaluasi Kualitas Layanan <i>website</i> menggunakan <i>WebQual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> . (Studi kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja) (Rosyadi dan Indartono, 2020)	<i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	Terdapat nilai GAP atau tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (<i>performance</i>) dan harapan (<i>importance</i>) dimana untuk tingkat kesesuaian bernilai negatif. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja (<i>performance</i>) dari <i>website</i> Madrasah Aliyah Syamsul Huda belum maksimal karena harapan (<i>importance</i>) responden lebih besar dari kinerja (<i>performance</i>) <i>website</i> , sehingga <i>website</i> Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja perlu dilakukannya peningkatan kualitas karena belum memenuhi harapan (<i>importance</i>) responden.

Beberapa kajian literasi terhadap penelitian terdahulu yang memanfaatkan metode *WebQual* dan IPA untuk menganalisis kualitas *website* dijadikan acuan dalam penelitian ini. Terdapat perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu diantaranya yaitu objek penelitian adalah *website SiCantik* yang digunakan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun untuk melakukan pelayanan penerbitan perizinan, dimensi pengujian yang meliputi keseluruhan indikator pada dimensi *webqual 4.0*, menggunakan *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) sebagai variabel dependen, serta instrumen penelitian yang menyesuaikan dengan karakteristik responden berdasarkan jenis perizinan yang diajukan oleh pemohon.

Pada penelitian (Putra, 2021), terdapat penyesuaian instrumen penelitian yang digunakan, dimana setiap pertanyaan disesuaikan dengan jenis *website* yang diteliti yaitu *website* akademik. Sehingga terdapat perbedaan indikator yang digunakan dalam penilaian kualitas *website*. Pada penelitian (Susanto, Seprianti, dan Friansyah, 2022) menggunakan metode pengembangan sistem dengan *waterfall* untuk mengetahui keunggulan dan kekurangan

aplikasi *SiCantik*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dalimunthe, Karina, dan Adawiyah, 2019) terdapat pada metode yang digunakan yaitu hanya menggunakan metode *WebQual 4.0* dengan cara analisis statistik untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Peneliti tidak menyertakan metode IPA untuk mengetahui tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan antara kinerja dari *website* saat ini dengan harapan pengguna. Perbedaan penelitian ini terhadap penelitian (Mandias, Septiawan, Bojoh, 2021) terletak pada proses analisis, pengolahan data penelitian, dan instrumen penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut hanya melakukan analisis menggunakan metode IPA serta tidak menyertakan variabel *customer satisfaction* sebagai variabel dependen. Selanjutnya perbedaan pada penelitian (Rosyadi dan Indartono, 2020) terdapat pada teknik pengujian data yang mana penelitian tersebut tidak menggunakan analisis statistik berupa uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap variabel *customer satisfaction*.

Berdasarkan kajian literasi diatas peneliti melakukan analisis kualitas *website SiCantik* dengan cara mengkombinasikan dua metode yaitu *WebQual 4.0* dan IPA sebagai metode yang digunakan dalam penelitian ini. Pada metode *WebQual 4.0* akan dilakukan analisis statistik berupa uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda untuk mengetahui kontribusi dimensi pada *WebQual 4.0* terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan melalui *website SiCantik* serta melakukan analisis statistik IPA untuk mengetahui tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan dan pengelompokkan atribut yang tidak atau perlu dilakukan perbaikan menggunakan kuadran IPA. Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan informasi secara komprehensif untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan yang lebih optimal.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Karimun

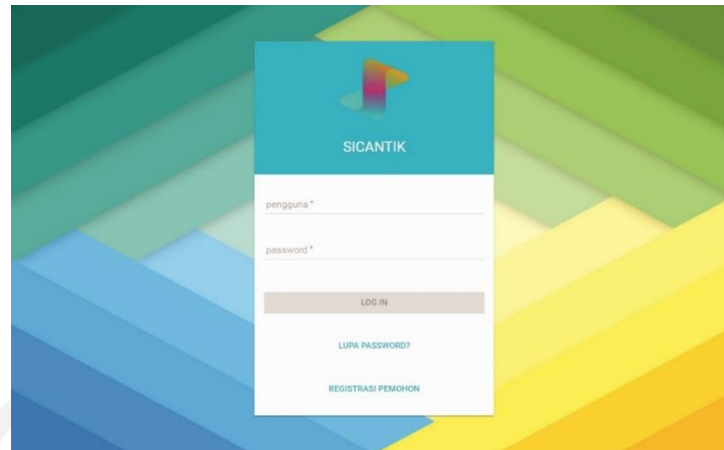
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. DPMPTSP mempunyai tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp.karimunkab.go.id, 2018). Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 22 tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Perizinan dan Non

Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdapat 42 (empat puluh dua) izin yang dilimpahkan kepada DPMPTSP sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Adanya integrasi pelayanan satu pintu terhadap antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjadi bentuk usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karimun untuk menciptakan percepatan iklim investasi dan memangkas alur birokrasi yang rumit dalam pemberian layanan perizinan kepada masyarakat. Usaha tersebut juga diwujudkan dengan adanya penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik yang sesuai dengan Perpres Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Proses pelayanan permohonan dan penerbitan perizinan dapat dilakukan secara mudah, transparan dan akuntabel melalui *website* yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun.

2.2.2 *SiCantik Cloud*

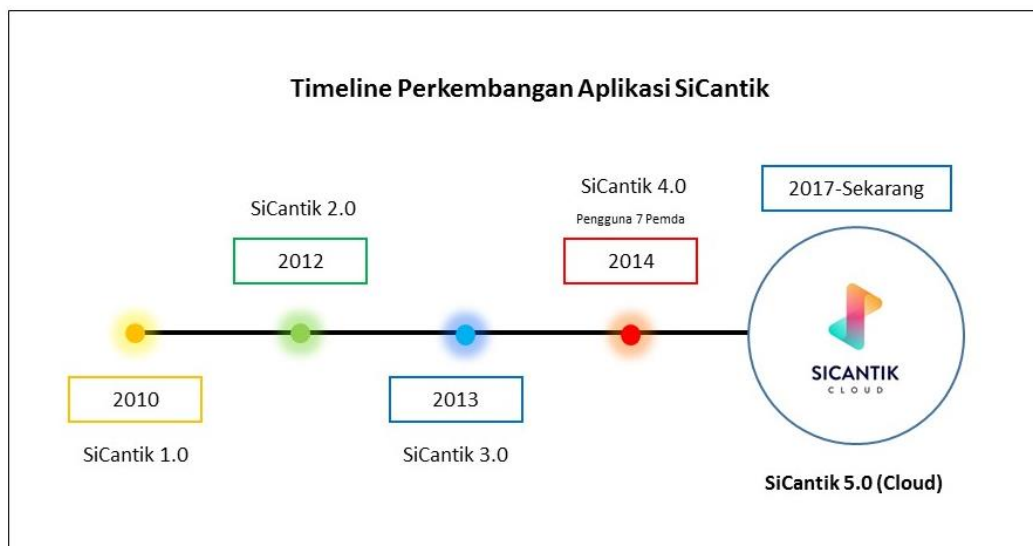
SiCantik Cloud merupakan sebuah aplikasi berbasis *website* yang diluncurkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada tahun 2010 sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *e-Government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara transparan, efektif, efisien dan akuntabel (layanan.kominfo.go.id). Kemudian dilanjutkan dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 mengenai Penyelenggaraan Perijinan dan Non-Perijinan oleh PTSP yang wajib menggunakan pelayanan secara elektronik (PSE). Penerapan layanan berbasis elektronik memberikan dampak positif terhadap penyederhanaan layanan perizinan baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Proses pengajuan perizinan yang semulanya membutuhkan waktu yang lama dan proses yang berbelit-belit, kini dapat dilakukan oleh masyarakat dimana dan kapan saja. Halaman antar muka pada aplikasi *SiCantik* dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini.



Gambar 2.1 Halaman antar muka aplikasi *SiCantik*

Sumber: www.sicantik.layanan.go.id

SiCantik merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem *cloud* yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah dan masyarakat tanpa dipungut biaya. Aplikasi ini sudah terintegrasi dengan *One Single Submission* (OSS) dimana setiap layanan perizinan dapat dilakukan melalui satu pintu. Sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2010, *SiCantik* telah mengalami perkembangan sebanyak lima kali hingga versi 5.0 yang berbasis *cloud*. *Timeline* pengembangan *SiCantik* ditunjukkan pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 *Timeline* pengembangan aplikasi *SiCantik Cloud*

Sumber: www.aptika.kominfo.go.id

Penggunaan aplikasi *SiCantik* sebagai portal pengurusan perizinan dan non perizinan mempunyai keunggulan sebagai berikut (ww.aptika.kominfo.go.id, 2019):

- a. *User friendly* (mudah digunakan), dapat digunakan dimana saja dengan menggunakan perangkat komputer, laptop, telepon pintar, dan perangkat pintar lainnya.
- b. Fleksibel dan dinamis, aplikasi *SiCantik* dapat dikonfigurasi mengikuti SOP pelayanan perizinan maupun non-perizinan di kementerian, lembaga atau instansi daerah.
- c. Mempercepat dan mempermudah proses perizinan.
- d. *Cloud based & maintenance free*, tidak perlu menyediakan *domain*, *server*, *hosting* dan atau *data center*.
- e. Menghilangkan tatap muka secara langsung.
- f. Infrastruktur dan keamanan yang terjamin karena disediakan dan dikelola oleh Kementerian Kominfo.
- g. Efisien, transparan, akuntabel.

2.2.3 *WebQual 4.0*

WebQual 4.0 merupakan hasil pengembangan dari generasi sebelumnya yaitu *WebQual 1.0* sampai *Webqual 3.0*. *Webqual* telah digunakan sejak tahun 1998 sebagai metode untuk menguji kualitas *website* berdasarkan persepsi yang dirasakan oleh pengguna akhir. (Barnes dan Vidgen, 2002). Instrumen pengujian pada penelitian *WebQual 4.0* dikembangkan berdasarkan konsep *Quality Function Development (QFD)* yaitu sebuah proses yang didasarkan oleh “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasinya (Putra, 2021). *Webqual 4.0* memiliki tiga dimensi utama dalam pengujian kualitas *website* yaitu *usability quality* (kualitas kemudahan), *information quality* (kualitas informasi, dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Berikut adalah penjelasan dan fungsi dari dimensi *WebQual 4.0* (Barnes dan Vidgen, 2002):

- a. *Usability Quality* (kualitas kemudahan)

Pada dimensi *usability quality* pengukuran kualitas *website* didasarkan pada mutu dan rancangan dari suatu *website* seperti tampilan, penggunaan yang mudah, adanya navigasi *website*, dan gambaran yang sampai ke pengguna. Berdasarkan *Webqual 4.0* dimensi *usability* memiliki delapan indikator dalam pengukuran *website* yaitu, kemudahan dalam pengoperasian, interaksi dengan *website* yang mudah dimengerti dan jelas, kemudahan navigasi, kemudahan dalam pencarian alamat *website*, tata letak

informasi yang teratur, menampilkan informasi sesuai dengan jenis *website*, dan persepsi suatu *website* yang sampai kepada pengguna.

b. *Information Quality* (kualitas informasi)

Information quality merupakan dimensi yang berfungsi untuk mengukur kualitas penyajian informasi pada *website* yang sampai ke pengguna dengan memiliki karakteristik keakuratan, tepat waktu, dan relevan. Dimensi ini berfokus terhadap kualitas informasi atau konten yang terdapat di *website* dengan mengutamakan kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna.

c. *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan)

Dimensi *service interaction quality* adalah kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika mengeksplorasi lebih jauh pada situs *website*. Hal ini umumnya berhubungan dengan kepercayaan dan empati terhadap sistem, seperti ketika terjadi masalah dari suatu transaksi dan keamanan, personalisasi *website* dan mampu melakukan komunikasi dengan pihak pengembang.

Berikut merupakan daftar indikator dari ketiga dimensi *WebQual 4.0* yang ditunjukkan pada tabel 2.2 (Barnes dan Vidgen, 2002).

Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator *WebQual 4.0*

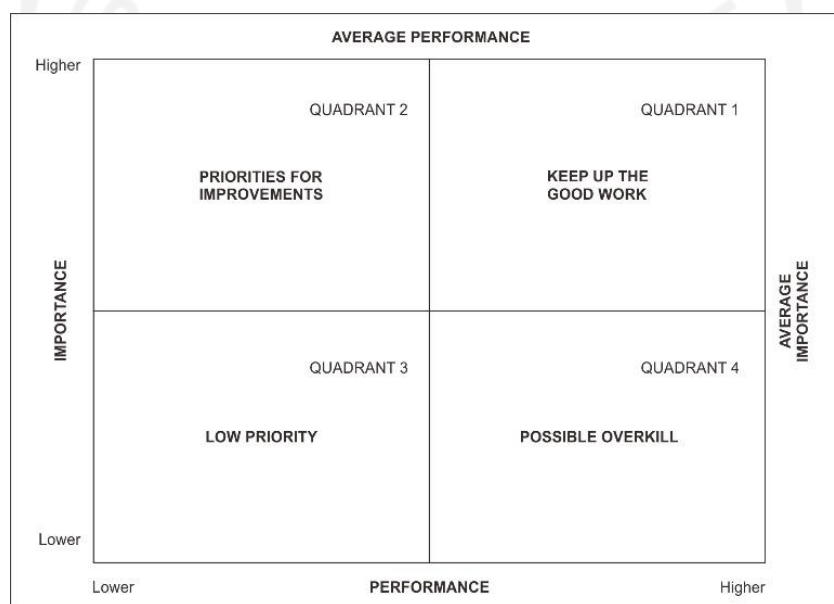
Dimensions	Indicator
<i>Usability Quality</i>	1. <i>I find the site easy to learn to operate</i>
	2. <i>My interaction with the site is clear and understandable</i>
	3. <i>I find the site easy to navigate</i>
	4. <i>I find the site easy to use</i>
	5. <i>The site has an attractive appearance</i>
	6. <i>The design is appropriate to the type of site</i>
	7. <i>The site conveys a sense of competency</i>
	8. <i>The site creates a positive experience for me</i>
<i>Information Quality</i>	1. <i>Provides accurate information</i>
	2. <i>Provides believable information</i>
	3. <i>Provides timely information</i>
	4. <i>Provides relevant information</i>
	5. <i>Provides easy to understand information</i>
	6. <i>Provides information at the right level of detail</i>
	7. <i>Presents the information in an appropriate format</i>
<i>Service Interaction Quality</i>	1. <i>Has a good reputation</i>
	2. <i>It feels safe to complete transaction</i>
	3. <i>My personal information feels secure</i>
	4. <i>Creates a sense of personalization</i>
	5. <i>Convey a sense of community</i>
	6. <i>Makes it easy to communicate with the organization</i>
	7. <i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>

2.2.4 Importance-Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui perbandingan antara *performances* (kinerja) dari kualitas layanan dengan *importance* (kepentingan) dari pengguna. Metode IPA disampaikan pertama kali pada tahun 1997 oleh John A. Martilla dan John C. James pada artikel *Importance-Performance Analysis*. Analisis IPA terbagi atas tiga fungsi yaitu, tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan,

dan analisis kuadran dengan menggunakan dimensi *usability*, *information quality*, *service interaction quality* pada *WebQual 4.0* (Mandias, Septiawan dan Bojoh, 2021).

IPA dapat memberikan proyeksi bagi penyedia layanan mengenai kualitas mutu suatu *website* yang berdasarkan indikator pada dimensi *WebQual 4.0*. Penginterpretasian dari hasil analisis relatif mudah untuk diperoleh (Putra, 2021). Kuadran grafik IPA terbagi menjadi empat kuadran yang mana pada sumbu X menunjukkan atribut *performance* dan pada sumbu Y menunjukkan atribut *importance*. Berikut adalah kuadran IPA yang ditunjukkan pada gambar 2.3



Gambar 2.3 IPA *Quadrant*

Sumber: Putra (2021)

Berdasarkan gambar 2.3 kuadran pertama yaitu *Keep Up The Goodwork* menunjukkan atribut yang perlu dipertahankan karena telah sesuai dengan keinginan pengguna. Pada Kuadran kedua yaitu *Priorities for Improvements (high importance low performance)* berfungsi untuk menunjukkan atribut yang membutuhkan perbaikan karena atribut belum sesuai dengan harapan pengguna. Para penyedia layanan diharapkan mampu memberikan perhatian lebih terhadap atribut pada kuadran ini. Selanjutnya kuadran ketiga, yaitu *Low Priority (low importance and low performance)* pada kuadran ini menunjukkan atribut yang ada tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus karena pengguna mempunyai harapan yang tinggi terhadap atribut ini. Sehingga atribut dalam kuadran ketiga tidak terlalu mempengaruhi kinerja sistem keseluruhan. Yang terakhir kuadran keempat yaitu *possibly Overkill (low*

importance and high performance). Sama halnya dengan kuadran ketiga, atribut dalam kuadran ini tidak terlalu membutuhkan perhatian, memiliki *performance* yang sudah baik. Sehingga penyedia atau pengelola layanan dapat memfokuskan sumber daya yang berhubungan terhadap atribut tersebut ke kuadran lain yang lebih membutuhkan prioritas.

2.2.5 Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah proses memecahkan suatu subjek menjadi bagian-bagian yang berbeda, mempelajari bagian-bagian itu dan hubungan di antaranya, serta mendapatkan pemahaman yang tepat tentang keseluruhan makna.

Menurut (Sudjana, 2017), “Analisis adalah usaha untuk mengklasifikasikan konsistensi menjadi elemen-elemen atau bagian-bagian sehingga hirarki dan penempatannya jelas”. Menurut (Majid, 2013), “Analisis merupakan penggambaran suatu entitas sebagai entitas terpisah, membagi entitas menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, serta memilih dan mempertimbangkan perbedaan”.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah kegiatan untuk menemukan pengetahuan baru tentang suatu objek yang diselidiki atau diamati oleh seorang peneliti dengan menemukan bukti yang akurat dari objek tersebut.

2.2.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lingkungan yang berbeda, dalam sumber yang berbeda, dan dengan cara yang berbeda. Dari sudut pandang lingkungan, data dapat dikumpulkan di lingkungan alami, di laboratorium menggunakan metode eksperimental, di rumah dengan responden yang berbeda, seminar, diskusi, dan lainnya. Dari perspektif sumber datanya, pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sekunder. Selain itu, jika dilihat dari teknik pengumpulan datanya, maka dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2019). Uraian tentang pengumpulan data berdasarkan tekniknya sebagai berikut:

a. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan ketika peneliti ingin melakukan survei pendahuluan untuk menemukan masalah yang perlu diselidiki, dan juga ketika peneliti ingin mendapatkan informasi yang lebih rinci dari responden, atau ketika jumlah responden lebih sedikit maka digunakan teknik wawancara. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur ataupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon.

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan ketika peneliti sudah mengetahui dengan pasti informasi yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara terstruktur, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya sudah disiapkan.

2. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur dilakukan secara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap. Pada wawancara ini, pedoman yang digunakan hanya berupa garis besar suatu permasalahan yang akan ditanyakan.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang menyajikan kepada responden serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data yang efisien ketika peneliti memiliki pemahaman jelas tentang variabel yang akan diteliti dan tahu apa yang bisa didapatkan dari responden. Selain itu juga, kuesioner cocok digunakan apabila jumlah responden sangat banyak dan tersebar luas.

c. Observasi (Pengamatan)

Observasi mempunyai ciri yang lebih spesifik jika dibandingkan dengan teknik wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, tidak dengan observasi. Observasi tidak hanya terbatas pada orang tetapi juga pada obyek-obyek alam yang lainnya. Observasi digunakan ketika penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan jika responden yang diamati tidak terlalu besar. Dilihat dari segi pelaksanaannya, observasi dibedakan menjadi *participant observation* dan *non participant observation*.

1. *Participant Observation*

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh orang yang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Saat melakukan observasi, peneliti berpartisipasi dalam apa yang dilakukan sumber data serta berbagi suka dan duka. Observasi ini akan membuat data yang diperoleh lebih lengkap dan akurat serta akan memberikan gambaran tentang tingkat kepentingan masing-masing aktor yang terlibat.

2. *Non Participant Observation*

Pada observasi ini peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan masyarakat dan hanya terlibat sebagai pengamat independen. Pengumpulan data dengan observasi non partisipan ini tidak memberikan data yang detail dan tidak mencapai tingkat makna. Tingkat makna yang dimaksud adalah nilai-nilai di balik tindakan yang terlihat, diucapkan, dan tertulis.

Jika dilihat dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur.

1. Observasi Terstruktur

Observasi terstruktur adalah observasi yang dirancang secara sistematis tentang apa, kapan, dan dimana observasi itu diamati. Observasi terstruktur dilakukan ketika peneliti mengetahui secara pasti variabel mana yang sedang diamati. Saat melakukan observasi ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

2. Observasi Tidak Terstruktur

Observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang tidak disusun secara sistematis tentang hal apa yang akan diamati. Hal ini terjadi karena peneliti tidak mengetahui secara pasti apa yang sedang diamati. Dalam melakukan observasi ini peneliti tidak menggunakan peralatan standar, hanya rambu-rambu pengamatan.

d. Studi Literatur (Studi Kepustakaan)

Studi literatur mengacu pada kajian teoretis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, norma yang berkembang dalam konteks sosial yang diteliti. Selain itu, teknik ini sangat penting ketika melakukan penelitian karena penelitian tidak dapat lepas dari literatur-literatur ilmiah. Dengan teknik ini peneliti menggunakan studi literatur berupa buku-buku dan jurnal ilmiah terkait dengan penelitian yang dilakukan.

2.2.7 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah mengumpulkan seluruh data dari responden dan sumber-sumber lainnya. Analisis data terdiri dari berbagai kegiatan, seperti membangun tabel data berdasarkan jenis variabel dan jenis responden, mengubah data menjadi format tabel, menyusun data untuk setiap variabel, mengevaluasi setiap pertanyaan, dan menjawab hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2019). Dalam analisis data terdapat beberapa teknik, antara lain (Sugiyono, 2019):

a. Statistik Deskripsi

Deskripsi statistik adalah teknik khusus yang digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dan meringkasnya untuk tujuan mendapatkan hasil statistik tertentu atau statistik keseluruhan.

b. Statistik Inferensial

Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data atau kumpulan sampel dan menyajikan hasilnya. Jika pengambilan sampel didasarkan pada populasi yang besar, maka teknik pengambilan sampel tersebut dapat dilakukan secara acak.

2.2.8 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah proses pengambilan data pada suatu penelitian (Sugiyono, 2019). Di dalam teknik sampling terdapat beberapa jenis, antara lain:

a. *Probability Sampling*

Teknik *probability sampling* adalah teknik pemilihan sampel dengan peluang yang sama untuk memilih masing-masing responden untuk dipilih. Beberapa metode penarikan sampel *probability*, yaitu (Sugiyono, 2019):

1. *Simple Random Sampling*

Simple Random sampling adalah teknik yang digunakan dalam proses penentuan populasi-populasi tertentu tanpa mempertimbangkan ukuran populasi yang tepat.

2. *Proportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan ketika populasi sampel memiliki sejumlah besar anggota beraneka ragam dan memiliki strategi proporsional yang jelas.

3. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini umumnya digunakan untuk menentukan banyak sampel jika populasi sampel mempunyai strata tingkatan namun kurang proporsional.

4. *Cluster Sampling*

Teknik ini merupakan kegiatan pengambilan sampel pada beberapa kelompok sehingga disebut cluster dari populasi secara acak. Teknik ini efektif jika digunakan untuk populasi sampel yang tersebar luas.

b. *Non Probability Sampling*

Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel non-acak, sehingga tidak ada peluang yang sama untuk memilih elemen populasi sebagai sampel sasaran.

Beberapa jenis teknik dalam *non probability sampling*, yaitu (Sugiyono, 2019):

1. **Sampling Sistematis**
Sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan elemen populasi yang telah diberikan nomor sebelumnya.
2. **Sampling Kuota**
Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan jumlah sampel yang diinginkan dari suatu populasi dengan identitas tertentu.
3. **Sampling Insidental**
Sampling insidental adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan peristiwa acak yang terjadi secara kebetulan tetapi cocok sebagai sumber data.
4. **Sampling *Purposive***
Sampling purposive adalah teknik pengambilan sampel yang memperlakukan data yang diidentifikasi sebagai bahan penelitian. Teknik ini banyak digunakan dalam metode penelitian data kualitatif.
5. **Sampling Jenuh**
Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang tidak mempengaruhi nilai informasi setelah diperoleh dari suatu data jika jumlah sampel datanya bertambah.
6. ***Snowball Sampling***
Snowball sampling adalah teknik untuk mengidentifikasi sampel yang kecil pada awalnya dan kemudian tumbuh menjadi ukuran besar seperti bola salju.
7. **Sensus/ Sampling Total**
Sensus atau sampling total adalah teknik pengambilan sampel dimana semua elemen populasi dijadikan sampel untuk data penelitian.

2.2.9 Skala Likert

Skala likert merupakan teknik penskalaan psikologis yang biasanya digunakan dalam kuesioner dan merupakan teknik penskalaan yang paling umum digunakan dalam penelitian survei. Teknik ini dimaksudkan untuk mengukur sikap individu atau kelompok, pendapat individu atau kelompok, dan persepsi individu atau kelompok tentang apa yang terjadi (Siregar, 2013). Data yang diperoleh melalui survei diolah dalam format kuantitatif, yaitu berupa skor jawaban untuk setiap pertanyaan yang dijawab oleh responden. Kegiatan untuk mengevaluasi tanggapan didasarkan pada ketentuan Peraturan Likert (Sugiyono, 2019).

Jumlah skala pemilihan respon yang diberikan skala likert harus ganjil seperti tiga, lima, tujuh, atau sembilan. Semakin banyak pilihan yang ditampilkan, maka semakin representatif jawaban responden. Secara umum terdapat lima skor pilihan skala yang berupa [1] sangat tidak setuju, [2] tidak setuju, [3] netral, [4] setuju, dan [5] sangat setuju (Siregar, 2013).

2.2.10 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur reliabilitas dan validitas suatu perangkat (Arikunto, 2010). Pengujian ini dilakukan untuk mengukur korelasi antara variabel dan skor total variabel. Salah satu cara untuk mengukur validitas struktural data adalah untuk mendapatkan korelasi antara instrumen untuk setiap pertanyaan dan skor total terhadap metode korelasi *product time*. Kriteria untuk memvalidasi suatu pertanyaan dapat ditarik dan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (Ghozali, 2018).

Selain itu, ada pendekatan lain untuk melihat apakah kesimpulan yang valid tentang instrumen penelitian dapat ditarik dari nilai korelasinya. Jika nilai instrumen $> 0,3$ maka instrumen tersebut dikatakan valid (Sugiyono, 2014).

2.2.11 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui reliabilitas suatu alat ukur. Jika beberapa pengukuran relatif sama, tetapi aspek pengukuran tidak berubah, maka pengukuran tersebut dapat diandalkan (Azwar, 2003). Untuk mengetahui faktor kepercayaan dilakukan dengan membuat skala uji, selanjutnya menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* menentukan koefisien reliabilitas. Instrumen dikatakan reliabel jika memenuhi standar koefisien *Cronbach's Alpha*, yaitu nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ (Ghozali, 2018). Kriteria lainnya untuk menarik kesimpulan reliabilitas menurut Guinford (Azwar, 2003) dapat dilihat pada tabel 2.3.

Tabel 2.3 Kriteria uji reliabilitas

Kriteria	Koefesien Reliabilitas
Sangat Reliabel	$r \geq 0,9$
Reliabel	$0,7 \geq r < 0,9$
Cukup Reliabel	$0,4 \geq r < 0,7$
Kurang Reliabel	$0,2 \geq r < 0,4$
Tidak Reliabel	$r < 0,2$

2.2.12 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah hubungan linier yang dikatakan sempurna jika terdapat beberapa atau semua variabel bebas dari model regresi. Uji multikolinearitas dirancang untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel independen dari model regresi. Model regresi yang baik tidak boleh terjadi atau tidak boleh ada korelasi antar variabel bebas. Direkomendasikan untuk menjalankan kembali model regresi jika salah satu variabel independen yang ada perlu dikeluarkan dari model (Santoso, 2012). Untuk mengetahui terjadinya multikolinearitas dapat dievaluasi dengan jumlah *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Kriteria model regresi tanpa multikolinearitas dapat diketahui dengan toleransi yang mendekati 1 dan nilai VIF yang dibatasi hingga 10. Jika VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak ada gejala multikolinearitas (Gujarati, Porter, dan Mungunson, 2012). Untuk menghitung hasil pengujian multikolinearitas digunakan persamaan 2.1 (Santoso, 2012):

$$VIF = \frac{1}{Tolerance} \text{ atau } Tolerance = \frac{1}{VIF} \quad (2.1)$$

2.2.13 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menemukan model regresi linier yang berkorelasi antara t dan $t-1$ (Ghozali, 2018). Jika korelasi ditemukan, dapat disimpulkan masalah autokorelasinya. Model regresi tanpa autokorelasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi model regresi yang baik. Deteksi masalah autokorelasi dapat dikonfirmasi dengan nilai *Durbin-Watson*. Tes ini mempertimbangkan keputusan berikut:

- Jika $(D - W) < d_1$ maka h_0 ditolak
- Jika $(D - W) > d_u$ maka h_0 ditolak
- Jika $d_1 < (D - W) < d_u$ maka tidak dapat diambil kesimpulan

Pengujian dilakukan dengan menggunakan rumus uji *Durbin Watson* yang terdapat pada persamaan 2.2.

$$D - W = \frac{\sum(e_t - e_{t-1})^2}{\sum e_t^2} \quad (2.2)$$

2.2.14 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak mempunyai distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu metode untuk mengetahui normalitas adalah dengan menggunakan metode *Uji kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan sebagai berikut: jika nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditetapkan maka data terdistribusi secara normal.

Menurut (Santoso, 2012) pengambilan keputusan didasarkan nilai yang terjadi pada probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

1. Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka model regresi berdistribusi normal.
2. Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka model regresi tidak berdistribusi normal.

2.2.15 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain berbeda. Sedangkan bila terjadi ketidaknyamanan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linear berganda adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat yaitu *SRESID* dengan residual *error* yaitu *ZPRED*. Jika tidak ada pola tertentu dan titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka model terbebas dari heteroskedastisitas.

2.2.16 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan suatu analisis yang mencoba untuk memprediksi kondisi variabel dependen. Nilai dianggap tidak stabil jika terjadi dua atau lebih variabel independen yang menjadi faktor pengganggu. Menurut Sugiyono (2019) Jumlah variabel bebas yang harus dimiliki dalam proses analisis ini adalah minimal dua, sehingga bisa dilakukan analisis regresi berganda. Formula regresi linier berganda telah ditetapkan terdapat pada persamaan 2.3 sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon \quad (2.3)$$

Keterangan:

Y =

α = Koefisien konstanta

$b_1, b_2, b_3 \dots$ = Koefisien regresi

X_1 =

X_2 =

ε = Error, variabel gangguan

2.2.17 Pengujian secara parsial (Uji-t)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial (individu) dari variabel X terhadap variabel dependen Y. Pengaruh variabel X terhadap Y dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikansi (probabilitas). Variabel X berpengaruh signifikan terhadap X karena nilai signifikan < 0.05 .

Tahap – tahap melakukan uji t adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 = \dots\dots\dots$

$H_a = \dots\dots\dots$

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Persamaan uji t ditunjukkan pada persamaan 2.4

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (2.4)$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

2.2.18 Pengujian Secara Simultan (Uji-f)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya. Tahap – tahap melakukan uji F adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

Ho =

Ha =

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Persamaan uji f ditunjukkan pada persamaan 2.5

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)} \quad (2.5)$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah Anggota data

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah atribut atau sifat dari nilai orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Objek Penelitian merupakan hal yang perlu ditetapkan oleh peneliti untuk menentukan masalah yang akan dicari solusinya.

Objek penelitian ini adalah aplikasi *SiCantik Cloud* versi 5.0 dengan alamat www.sicantikui.layanan.go.id yang digunakan sebagai sistem atau aplikasi untuk penerbitan perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atau objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Karimun yang melakukan permohonan penerbitan perizinan dan non perizinan melalui layanan perizinan *online SiCantik* pada periode Januari-April tahun 2022. Berdasarkan data rekapitulasi permohonan perizinan dan non perizinan melalui *website SiCantik* jumlah permohonan dari periode Januari-April tahun 2022 adalah sebanyak 137 permohonan. Jumlah tersebut ditetapkan sebagai populasi dalam penelitian ini.

3.2.2 Sampel

Sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang terdapat dalam populasi (Sugiyono, 2014). Adanya sampel untuk memberikan kemudahan mempelajari dalam skala kecil yang kemudian digeneralisasi kepada seluruh objek penelitian.

Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu mengambil sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Penentuan sampel pada penelitian ini didasarkan pada tabel sampel *Krejcie-Morgan* dengan batas kesalahan yang diasumsikan adalah 5% ($d=0,05$) sehingga total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 responden.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan melalui hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Umar, 2013). Data primer dalam penelitian ini adalah berupa data wawancara dan hasil kuesioner yang disebarakan pada masyarakat Kabupaten Karimun yang menggunakan layanan *SiCantik*.

3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang tidak secara langsung didapatkan oleh peneliti. Data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini data sekunder meliputi studi pustaka, kajian literatur peneliti terdahulu serta data yang didapatkan peneliti melalui DPMPTSP Kabupaten Karimun yang berhubungan langsung dengan penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini memiliki metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi Literatur

Studi Literatur merupakan metode untuk mengumpulkan informasi mengenai kegiatan penelitian terdahulu yang sejenis. Aktivitas studi literatur dilakukan dengan mencari informasi dalam buku, jurnal, artikel dan sumber pustaka berbasis digital tentang penggunaan metode *WebQual 4.0* dan *IPA*

b. Observasi

Pengamatan yang dilakukan peneliti untuk melihat alur proses serta aktivitas dalam penerbitan perizinan dan non perizinan menggunakan layanan *SiCantik* pada DPMPTSP Kabupaten Karimun secara langsung dan mendetail.

c. Kuesioner

Memberikan sejumlah pertanyaan yang telah ditentukan peneliti kepada responden. Kuesioner yang diisi oleh responden dijadikan sebagai instrumen pengujian penelitian dan instrumen pengujian utama. Kuesioner akan diisi dengan memanfaatkan layanan *google form* dengan mempertimbangkan kesediaan waktu dan biaya yang diperlukan dalam penelitian.

3.5 Spesifikasi Kebutuhan

Spesifikasi kebutuhan untuk mendukung aktivitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Perangkat Keras

Kebutuhan perangkat keras yang digunakan dengan spesifikasi berikut:

1. *Manufacture*: Asus
2. *Processor*: AMD A4-9125 Radeon R3, 2.30 Ghz
3. RAM: 8.00 GB
4. *System type*: 64-bit

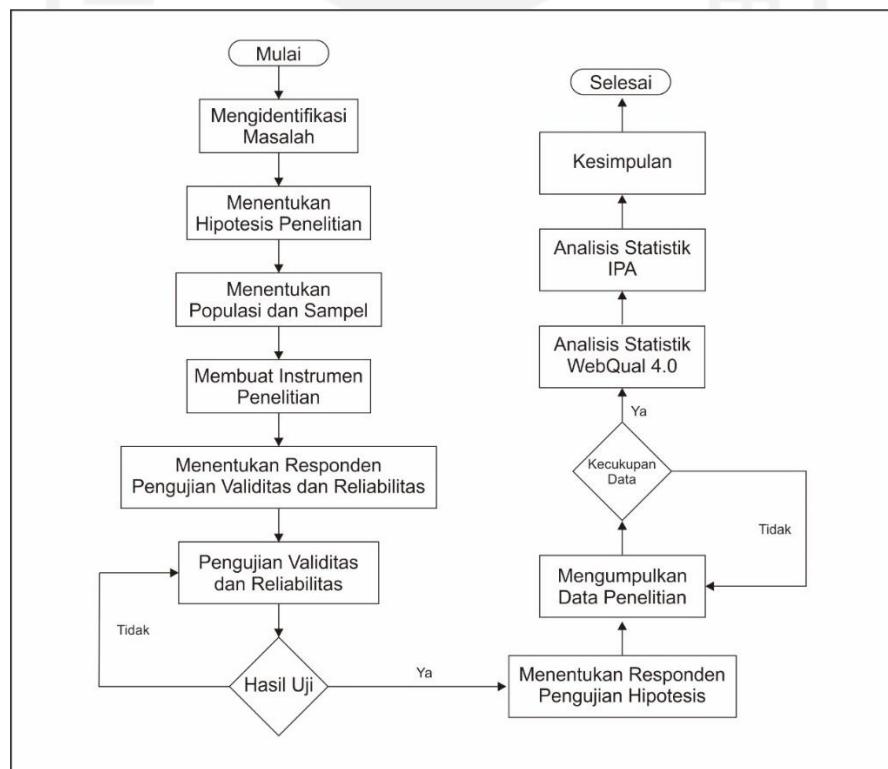
b. Perangkat Lunak

Kebutuhan perangkat lunak sebagai berikut:

1. *Microsoft Office 2016*
2. *IBM SPSS Statistics 22*

3.6 Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian yang dimaksud, diperlukan sejumlah tahapan atau alur penelitian. Tahapan penelitian ditunjukkan pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan penelitian

3.7 Definisi Konseptual

Penelitian ini terdiri tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen atau variabel bebas ditandai dengan simbol X sementara untuk variabel dependen atau variabel terikat ditandai dengan simbol Y. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah tiga dimensi (*usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*) dalam *WebQual 4.0* dan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menyimpulkan hasil penelitian menggunakan angka.

3.8 Definisi Operasional Variabel

3.8.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel dependen. Penelitian ini memiliki tiga variabel bebas yaitu:

a. Variabel *Usability Quality* (X1)

Variabel *usability quality* merupakan pengukuran kualitas *website* didasarkan pada mutu dan rancangan dari suatu *website* seperti tampilan, penggunaan yang mudah, adanya navigasi *website*, dan gambaran yang sampai ke pengguna. Berdasarkan dimensi *usability quality* (X1) memiliki delapan indikator yaitu:

- (X1-1) Mudah dipelajari dan dioperasikan
- (X1-2) Interaksi dengan *website* mudah dimengerti dan jelas
- (X1-3) Memiliki petunjuk atau navigasi yang jelas
- (X1-4) Mudah digunakan
- (X1-5) Memiliki tampilan menarik
- (X1-6) Sesuai dengan tipe *website*
- (X1-7) Adanya *website* dapat meningkatkan kompetensi atau persaingan
- (X1-8) Memberikan pengalaman positif

b. Variabel *Information Quality* (X2)

Variabel *information quality* berfokus terhadap kualitas informasi atau konten yang terdapat di *website* dengan mengutamakan kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna. Terdapat tujuh indikator dalam variabel *information quality* (X2) yaitu:

- (X2-1) Menyediakan informasi yang akurat
- (X2-2) Menyediakan informasi yang dapat dipercaya

- (X2-3) Menyediakan informasi up to date/tepat waktu
- (X2-4) Menyediakan informasi yang relevan
- (X2-5) Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
- (X2-6) Informasi yang diberikan detail
- (X2-7) Informasi sesuai dengan format

c. Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

Variabel *Service Interaction Quality* merupakan variabel untuk menilai kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika mengeksplorasi lebih jauh pada situs *website*. Hal ini umumnya berhubungan dengan kepercayaan dan empati terhadap sistem, seperti ketika terjadi masalah dari suatu transaksi dan keamanan, melakukan komunikasi dengan pihak pengembang dan mampu untuk personalisasi *website*.

Terdapat enam indikator pada variabel *Service Interaction Quality* (X3) yaitu:

- (X3-1) Memiliki reputasi yang baik
- (X3-2) Memberikan rasa aman ketika digunakan
- (X3-3) Informasi pribadi tersimpan dengan aman
- (X3-4) Memberikan ruang untuk personalisasi pengguna
- (X3-5) Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan
- (X3-6) Memberikan layanan sesuai dengan apa yang tersajikan

3.8.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel independen atau variabel bebas (Ulum R.A, 2018). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *user satisfaction*. Indikator pada *user satisfaction* yaitu:

- (Y1) Pengguna merasa puas dengan keseluruhan fungsional *website*
- (Y2) Pengguna akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan *website SiCantik* dalam kegiatan proses permohonan penerbitan perizinan dan nonperizinan.

3.9 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan mengacu kepada dimensi pengukuran kualitas *website* menggunakan *WebQual 4.0* yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* sebagai variabel terikat. Dimensi tersebut diterjemahkan ke dalam 21 butir pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Serta menggunakan dimensi *customer*

satisfaction sebagai variabel bebas yang memuat dua butir pertanyaan. Instrumen penelitian disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

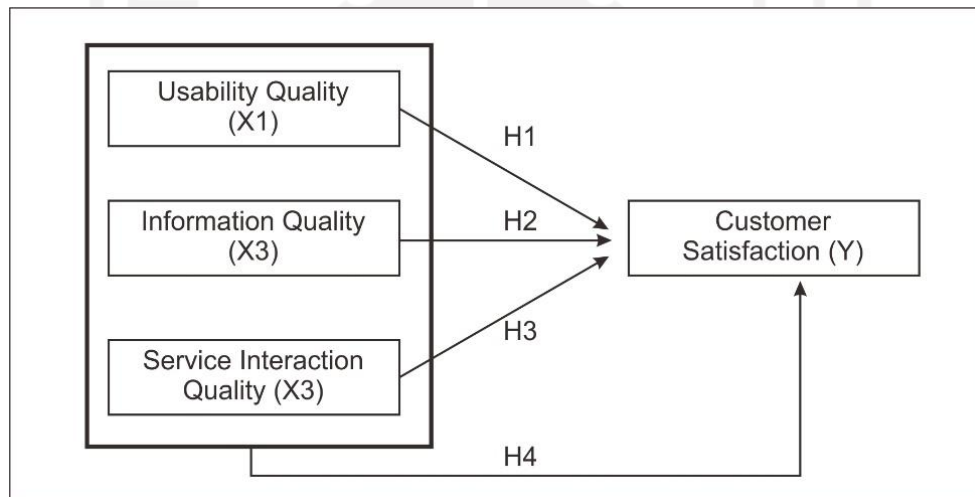
Variabel	Pertanyaan
Usability Quality (X1)	(X1-1) <i>Website</i> Mudah dipelajari dan dioperasikan
	(X1-2) Interaksi dengan <i>website</i> mudah dimengerti dan jelas
	(X1-3) <i>Website</i> Memiliki petunjuk atau navigasi yang jelas
	(X1-4) <i>Website</i> Mudah digunakan
	(X1-5) <i>Website</i> Memiliki tampilan menarik
	(X1-6) Desain <i>Website</i> Sesuai dengan tipe <i>website</i>
	(X1-7) <i>Website</i> ini dapat meningkatkan kompetensi atau persaingan
	(X1-8) <i>Website</i> memberikan pengalaman positif bagi saya
Information Quality (X2)	(X2-1) <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat
	(X2-2) <i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	(X2-3) <i>Website</i> menyediakan informasi up to date/tepat waktu
	(X2-4) <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan
	(X2-5) <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	(X2-6) <i>Website</i> informasi yang diberikan detail
	(X2-7) <i>Website</i> informasi sesuai dengan format
Service Interaction Quality (X3)	(X3-1) <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
	(X3-2) <i>Website</i> memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan permohonan perizinan
	(X3-3) Saya merasa Informasi pribadi tersimpan dengan aman
	(X3-4) <i>Website</i> memberikan ruang untuk personalisasi pengguna
	(X3-5) <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan
	(X3-6) <i>Website</i> memberikan layanan sesuai dengan apa yang tersajikan
Customer Satisfaction (Y)	(Y1) Saya merasa puas dengan keseluruhan fungsional <i>website</i>
	(Y2) Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan <i>website</i> dalam kegiatan permohonan penerbitan perizinan

3.10 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini instrumen penelitian akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk menguji ketepatan hipotesis yang disusun. Instrumen dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Pada pengujian reliabilitas instrumen dikatakan reliabel jika memenuhi standar koefisien *Cronbach's Alpha*, yaitu nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

3.11 Hipotesis Penelitian

Penelitian analisis kualitas *website SiCantik* dijelaskan berdasarkan hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) berdasarkan kerangka konseptual seperti pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Kerangka Konseptual

Sumber: Penulis

Berdasarkan gambar 3.2 hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: variabel *usability quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2: variabel *information quality* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3: variabel *service interaction quality* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4: variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), serta variabel *service interaction quality* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.12 Analisis Statistika *WebQual 4.0*

Analisis statistika *WebQual 4.0* dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengimplementasikan pengujian asumsi klasik yang meliputi pengujian normalitas, autokorelasi, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Kemudian dilanjutkan dengan pengujian regresi linear berganda untuk mengetahui hasil analisis tiga dimensi *WebQual 4.0* terhadap kepuasan pengguna. Teknik regresi digunakan untuk melakukan prediksi seberapa jauh nilai variabel bebas (X) mempengaruhi nilai variabel terikat (Y) yang meliputi uji-t dan uji-f.

3.13 Analisis Statistika *Importance Performance Analysis (IPA)*

Proses analisis statistika *importance performance analysis (IPA)* dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan pengguna meliputi analisis tingkat kesesuaian dan analisis tingkat kesenjangan (GAP), membuat peta kuadran, serta membagi atribut yang dinilai ke dalam posisi kuadran IPA yang sesuai.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah dibuat kepada seluruh pengguna Layanan *SiCantik* yang melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun periode Januari sampai dengan April tahun 2022. Kuesioner atau instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden. Hal ini bertujuan untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan dapat mengukur dengan tepat (valid) serta dapat dipercaya (reliabel) (Yusup, 2018). Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian, pengumpulan data dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden sebagaimana jumlah sampel yang telah ditetapkan pada penelitian ini. Proses pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan mulai dari tanggal 16 Juni 2022 hingga 25 Juni 2022 dengan memanfaatkan layanan *google form*. Hal ini mempertimbangkan efektivitas waktu dan efisiensi sumber daya yang dimiliki. Pemanfaatan layanan *google form* juga memberikan kemudahan bagi penulis untuk melakukan rekapitulasi hasil data penelitian.

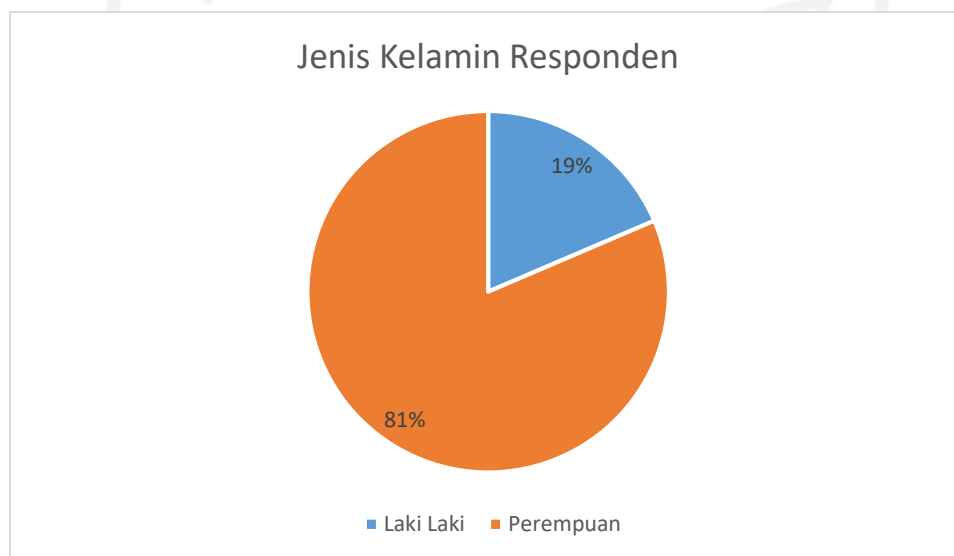
Pengisian kuesioner diawali dengan merekomendasikan kepada responden untuk membuka kembali situs *website Sicantik* agar jawaban yang diberikan akurat dan sesuai dengan apa yang dirasakan oleh responden. Pada sesi pertama, responden mengisi data kuesioner yang berkaitan dengan penilaian terhadap kinerja *website SiCantik* berdasarkan persepsi responden. Sesi selanjutnya yaitu responden mengisi data kuesioner yang berkaitan dengan harapan responden terhadap kinerja *website SiCantik*. Hasil pengumpulan data kuesioner tersebut direkapitulasi menjadi sebuah tabulasi data untuk dilakukan analisis statistik menggunakan aplikasi *SPSS* berupa uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji regresi linear berganda. Berdasarkan data tersebut pula dilakukan analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, tingkat kesenjangan, dan mengelompokkan atribut berdasarkan kuadran IPA.

4.1 Demografi Responden

Demografi responden didasarkan pada pengumpulan data hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh 70 responden. Data yang telah terkumpul ditransformasikan ke dalam sebuah tabulasi data untuk kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut. Berikut adalah informasi karakteristik demografi responden pada penelitian ini:

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil analisis data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada gambar 4.1.



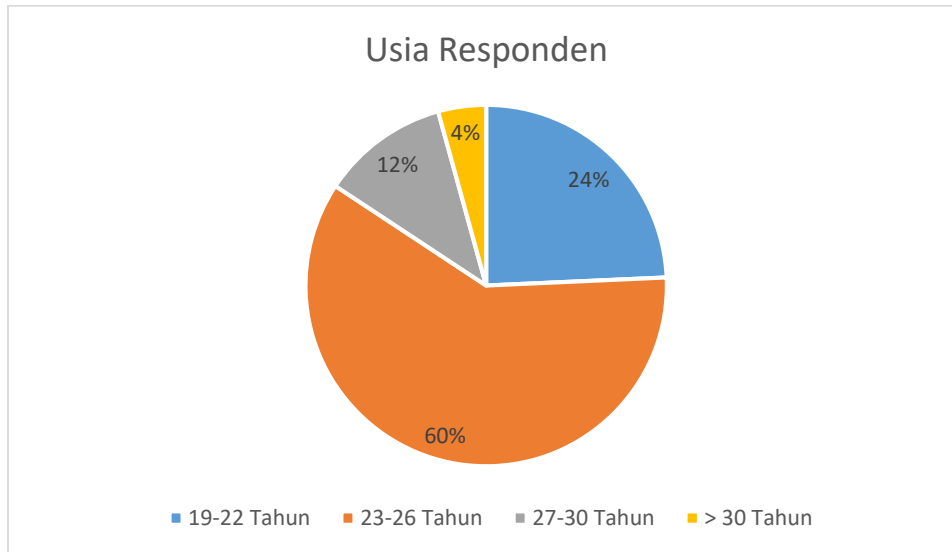
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber: Penulis

Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 19%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 57 orang dengan persentase sebesar 81%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil analisis data karakteristik responden yang menggunakan *website SiCantik* berdasarkan usia ditunjukkan pada gambar 4.2.



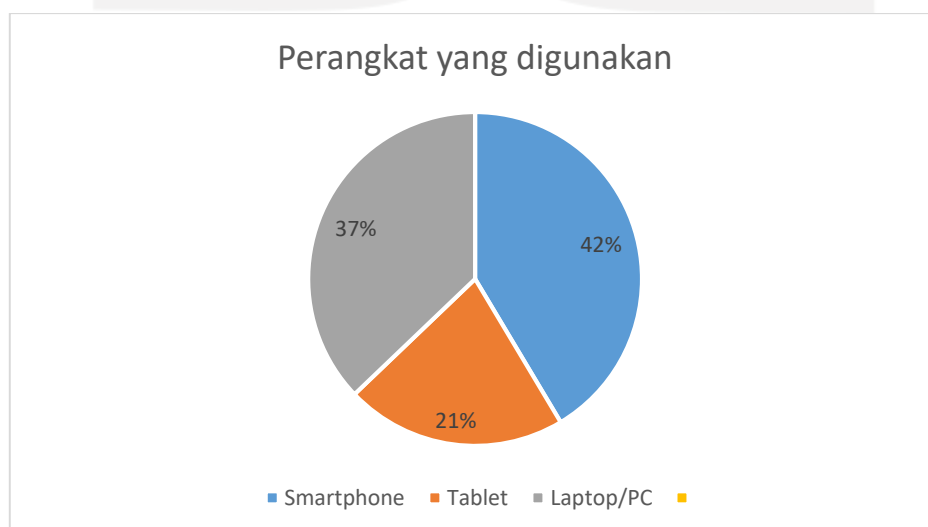
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia

Sumber: Penulis

Berdasarkan gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh usia pada rentang 23-26 tahun yaitu sebanyak 42 orang atau 60% dari total sampel. Sedangkan responden dengan rentang usia 19-22 tahun yaitu sebanyak 17 orang atau 24%, rentang usia 27-30 tahun sebanyak 8 orang atau 12% dan lebih dari 30 tahun sebanyak 3 orang atau 4%.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat yang digunakan

Hasil analisis data karakteristik responden berdasarkan perangkat yang digunakan untuk mengakses *website SiCantik* ditunjukkan pada gambar 4.3.



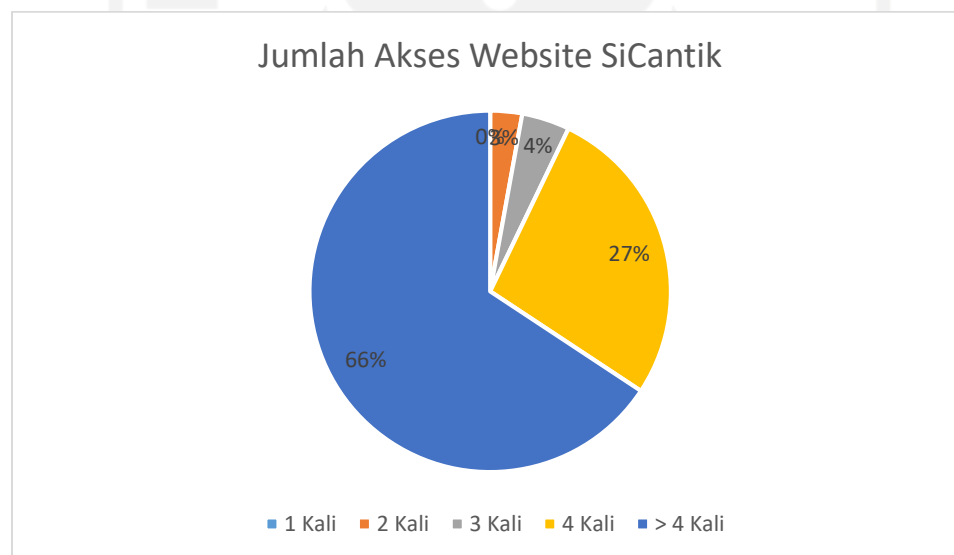
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis perangkat yang digunakan

Sumber: Penulis

Karakteristik responden berdasarkan perangkat yang digunakan mayoritas menggunakan smartphone dan laptop/PC yaitu masing masing sebesar 42% dan 37%, sementara terdapat 15 responden atau 21% yang menggunakan perangkat tablet.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Akses

Jumlah akses merupakan faktor yang dapat menentukan sikap responden dalam menilai *website SiCantik*. Semakin sering diakses maka akan berpengaruh terhadap pengalaman responden dalam menggunakan *website*. Hasil analisis data karakteristik responden berdasarkan jumlah untuk mengakses *website SiCantik* ditunjukkan pada gambar 4.4



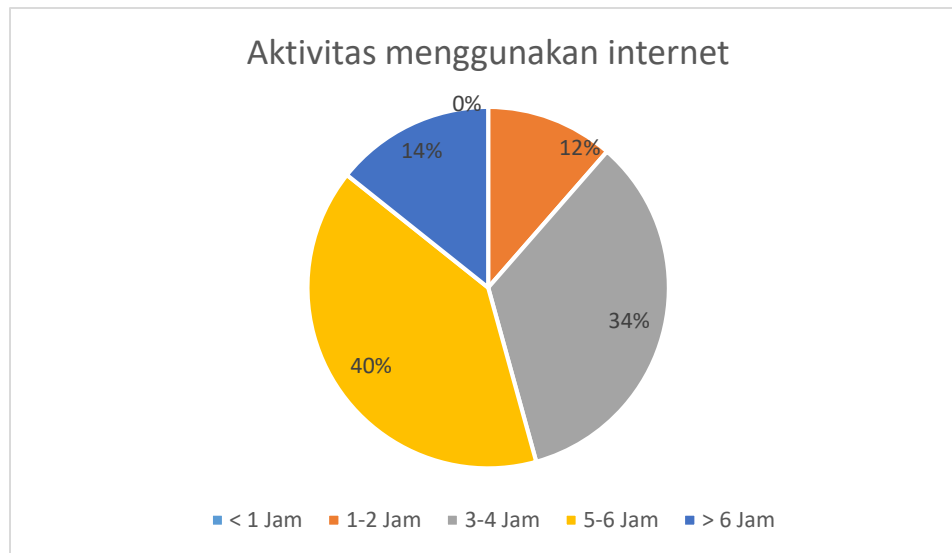
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jumlah akses

Sumber: Penulis

Berdasarkan gambar 4.4 diketahui responden yang melakukan akses ke situs *website SiCantik* lebih dari 1 kali. Terdapat 2 responden atau 3% yang mengakses *website* sebanyak 2 kali, 3 responden atau 4% mengakses 3 kali, 19 responden atau 27% mengakses sebanyak 4 kali, dan 46 responden atau 66% mengakses lebih dari 4 kali. Dari data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden mengakses *website SiCantik* lebih dari 4 kali.

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Aktivitas Menggunakan Internet

Aktivitas menggunakan internet merupakan tolak ukur untuk menentukan sikap responden dalam menggunakan *website SiCantik*. Hasil analisis data karakteristik responden berdasarkan aktivitas menggunakan internet dalam sehari ditunjukkan pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan aktivitas menggunakan internet

Sumber: Penulis

Berdasarkan gambar 4.5 karakteristik responden yang menggunakan internet dalam sehari minimal 1-2 jam dengan jumlah responden sebanyak 8 orang atau 14%, menggunakan internet 3-4 jam sebanyak 24 orang atau 34%, menggunakan internet 5-6 jam sebanyak 28 orang atau 40%, dan menggunakan internet >6 jam sebanyak 10 orang atau 14%.

4.2 Hasil Pengujian Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung angka korelasi atau r_{hitung} berdasarkan nilai jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan yang kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Jumlah sampel yang digunakan untuk uji validitas instrumen penelitian adalah sebanyak 30 responden. Berdasarkan tabel r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh nilai r_{tabel} dengan persamaan $n-2 = 30-2 = 0.374$. Setiap butir pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Sugiyono, 2019). Hasil pengujian validitas instrumen ditunjukkan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Uji validitas instrumen

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
				$r_{hitung} > r_{tabel}$
<i>Usability Quality</i> (X1)	X1-1	0,619	0,374	Valid
	X1-2	0,569		Valid
	X1-3	0,44		Valid
	X1-4	0,603		Valid
	X1-5	0,516		Valid
	X1-6	0,552		Valid
	X1-7	0,598		Valid
	X1-8	0,569		Valid
<i>Information Quality</i> (X2)	X2-1	0,582	0,374	Valid
	X2-2	0,612		Valid
	X2-3	0,455		Valid
	X2-4	0,518		Valid
	X2-5	0,426		Valid
	X2-6	0,506		Valid
	X2-7	0,482		Valid
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	X3-1	0,555	0,374	Valid
	X3-2	0,513		Valid
	X3-3	0,53		Valid
	X3-4	0,502		Valid
	X3-5	0,556		Valid
	X3-6	0,55		Valid
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	Y1	0,434	0,374	Valid
	Y2	0,52		Valid

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan pada variabel *usability quality* (X1) adalah berkisar antara 0,44 sampai 0,619, r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan pada variabel *information quality* (X2) adalah berkisar antara 0,426 sampai 0,612, r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan pada variabel *service interaction quality* (X3) adalah berkisar antara 0,502 sampai 0,556, dan r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan pada variabel *customer satisfaction* (Y) adalah 0,434 dan 0,52. Hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada instrumen penelitian ini dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil. Reliabilitas diukur menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Instrumen dikatakan reliabel jika memenuhi standar koefisien *Cronbach's Alpha*,

yaitu nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2018). Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas yang disajikan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Uji reliabilitas instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,850	23

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 23 butir pertanyaan pada instrumen penelitian, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,850. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat disimpulkan instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

4.3 Analisis Statistik *WebQual 4.0*

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode uji *kolmogorov Smirnov*. Metode ini membandingkan data pada sampel terhadap distribusi pada nilai rata-rata dan standar deviasi. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui sebaran data atau variabel berdistribusi normal atau tidak. Data akan berdistribusi normal jika *Asymptotic Significance* atau nilai probabilitas > 0.05 (Santoso, 2012). Hasil pengujian normalitas pada data kinerja ditunjukkan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil uji normalitas data kinerja

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,000000
	Std. Deviation	,96079183
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,075
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200^{c,d}

Hasil uji normalitas data kinerja pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa persamaan regresi mempunyai nilai 0,2 yang mana nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05. Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai residual pada data kinerja berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas pada data harapan ditunjukkan pada tabel 4.4

Tabel 4.4 Hasil uji normalitas data harapan
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,77669299
Most Extreme Differences	Absolute	,053
	Positive	,053
	Negative	-,046
Test Statistic		,053
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200^{c,d}

Berdasarkan tabel 4.4 persamaan regresi diperoleh nilai 0,2 yang mana nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05. Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai residual pada data harapan berdistribusi normal.

4.3.2 Hasil Uji Autokorelasi

Model regresi tanpa autokorelasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi model regresi yang baik. Deteksi masalah autokorelasi dapat dikonfirmasi dengan perolehan nilai *Durbin Watson (DW)*. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* untuk mengidentifikasi ada tidaknya autokorelasi pada data penelitian. Hasil pengujian autokorelasi pada data kinerja disajikan pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil uji autokorelasi data kinerja
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,502 ^a	,542	,521	,98239	2,177

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada data kinerja menggunakan metode *Durbin Watson* sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 4.5, diketahui nilai DW yang dihasilkan yaitu sebesar 2,177. Pengambilan keputusan untuk menentukan tidak terjadinya autokorelasi pada data pengujian jika nilai DW lebih besar dari nilai dU dan lebih kecil dari nilai $4-dU$ ($dU < DW < 4-dU$). Penentuan nilai dU dilihat dari tabel distribusi nilai *Durbin Watson* dengan sampel $N=70$ dan variabel independen sebanyak 3 variabel ($k3$) maka diperoleh nilai $dU = 1,702$. Sehingga didapati $1,702 (dU) < 2,177 (DW) < 2,297 (4-dU)$ maka dapat disimpulkan bahwa data kinerja tidak mengalami autokorelasi. Berikut adalah hasil pengujian autokorelasi pada data harapan yang tersajikan pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Hasil uji autokorelasi data harapan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,405 ^a	,564	,526	,79415	1,886

Pengujian autokorelasi pada data harapan sebagaimana yang tersajikan pada tabel 4.6 diperoleh nilai DW sebesar 1,866 dengan nilai dU yaitu 1,702. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data harapan pada penelitian ini tidak mengalami autokorelasi yang didasarkan pada nilai $1,702 (dU) < 1,866 (DW) < 2,297 (4-dU)$.

4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan metode yang digunakan untuk menguji terjadi atau tidak terjadinya korelasi terhadap variabel dalam sebuah model regresi. Menurut Imam Ghozali (2018) suatu model regresi tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika nilai tolerance $< 0,100$ dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) $< 10,00$. Hasil pengujian multikolinieritas pada data kinerja ditunjukkan pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil uji multikolinieritas data kinerja

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		

Usability Quality (X1)	,892	1,121
Information Quality (X2)	,695	1,440
Service Interaction Quality (X3)	,696	1,437

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction (Y)

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas data kinerja yang ditunjukkan pada tabel 4.7, variabel *usability quality* (X1) memiliki nilai *tolerance* 0,892 dan VIF 1,121, variabel *information quality* (X2) memiliki nilai *tolerance* 0,695 dan VIF 1,440, dan variabel *service interaction quality* (X3) memiliki nilai *tolerance* 0,696 dan VIF 1,437. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,100 dan VIF < 10,00 sehingga setiap variabel pada data kinerja tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

Hasil pengujian multikolinieritas pada data harapan ditunjukkan pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil uji multikolinieritas data kinerja

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Usability Quality (X1)	,917	1,090
Information Quality (X2)	,907	1,103
Service Interaction Quality (X3)	,951	1,052

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction (Y)

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas data harapan yang ditunjukkan pada tabel 4.8, variabel *usability quality* (X1) memiliki nilai *tolerance* 0,917 dan VIF 1,090, variabel *information quality* (X2) memiliki nilai *tolerance* 0,907 dan VIF 1,103, dan variabel *service interaction quality* (X3) memiliki nilai *tolerance* 0,951 dan VIF 1,052. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,100 dan VIF < 10,00 sehingga setiap variabel pada data harapan tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

4.3.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui suatu model regresi terdapat atau tidaknya varian yang tidak sama dari satu varian dengan varian lainnya. (Gujarati, 2012). Data yang baik adalah data yang memiliki homoskedastisitas. Interpretasi dari pengolahan data untuk mengambil kesimpulan sebuah model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas jika

nilai signifikansi $> 0,05$. Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas data kinerja yang disajikan pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil uji heteroskedastisitas data kinerja

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,784	,830		,945	,348
	Usability Quality (X1)	-,007	,023	-,036	-,295	,769
	Information Quality (X2)	,077	,032	,332	2,410	,190
	Service Interaction Quality (X3)	-,082	,029	-,394	-2,860	,060

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh bahwa nilai signifikansi pada variabel *usability quality* (X1) yaitu 0,769, variabel *information quality* (X2) yaitu 0,19, dan variabel *service interaction quality* (X3) yaitu 0,06. Semua variabel yang diuji pada data kinerja memperoleh nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada data harapan ditunjukkan pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Hasil uji heteroskedastisitas data harapan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,834	,973		1,884	,064
	Usability Quality (X1)	-,004	,023	-,023	-,181	,857
	Information Quality (X2)	-,038	,025	-,188	-1,480	,144
	Service Interaction Quality (X3)	7,724E-5	,024	,000	,003	,997

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh bahwa nilai signifikansi pada variabel *usability quality* (X1) yaitu 0,857, variabel *information quality* (X2) yaitu 0,144, dan variabel *service interaction quality* (X3) yaitu 0,997. Semua variabel yang diuji pada data harapan memperoleh nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mencari pengaruh antara variabel independen yaitu *usability quality* (X1), *information quality* (X2), dan kualitas *service interaction quality*

(X3) terhadap variabel dependen yaitu *customer satisfaction* (Y) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan menggunakan *website SiCantik* yang ada di DPMPSTP Kabupaten Karimun. Uji regresi linear berganda yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari uji-t dan uji-f.

Uji-t

Uji t merupakan teknik pengujian untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan (Sugiyono, 2019). Pengambilan keputusan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari masing-masing variabel independen perlu melakukan perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} serta membandingkan nilai signifikan t terhadap *level of significant* atau tingkat kepercayaan. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% atau $\alpha = 0,05$. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap Y serta H_0 ditolak. Sebaliknya, jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap Y serta H_0 diterima. Hasil uji t pada data kinerja ditunjukkan pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil uji t data kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,797	1,424		1,262	,211		
Usability Quality (X1)	,110	,040	,308	2,733	,008	,892	1,121
Information Quality (X2)	,115	,045	,360	2,280	,002	,695	1,440
Service Interaction Quality (X3)	,131	,049	,339	2,659	,010	,696	1,437

Nilai t_{tabel} yang diperoleh menggunakan tabel distribusi nilai t_{tabel} dengan signifikansi 5% yaitu 1,997. Interpretasi dari hasil uji t pada data kinerja adalah sebagai berikut:

a. Variabel usability quality (X1)

Hipotesis variabel usability quality adalah:

H_0 : Variabel *usability quality* (kualitas kegunaan) tidak berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan

permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

H₁ : Variabel *usability quality* (kualitas kegunaan) berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

Berdasarkan tabel 4.11, pada variabel *usability quality* (X1) diperoleh nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,733 > 1,997$ dan nilai *sig.* $0,008 < 0,05$ maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

b. Variabel *information quality* (X2)

Hipotesis variabel *information quality* adalah:

H₀ : Variabel *information quality* (kualitas kegunaan) tidak berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

H₂ : Variabel *information quality* (kualitas kegunaan) berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

Berdasarkan tabel 4.11, pada variabel *information quality* (X2) diperoleh nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,280 > 1,997$ dan nilai *sig.* $0,002 < 0,05$ maka H₀ ditolak dan H₂ diterima.

c. Variabel *service interaction quality* (X3)

Hipotesis variabel *service interaction quality* adalah:

H₀ : Variabel *service interaction quality* (kualitas kegunaan) tidak berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

H₃ : Variabel *service interaction quality* (kualitas kegunaan) berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

Berdasarkan tabel 4.11, pada variabel *service interaction quality* (X3) diperoleh nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,659 > 1,997$ dan nilai *sig.* $0,002 < 0,05$ maka H₀ ditolak dan H₃ diterima.

Sedangkan Hasil uji t pada data harapan ditunjukkan pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil uji t data harapan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,667	1,582		2,318	,024		
Usability Quality (X1)	,025	,037	,279	2,671	,007	,917	1,090
Information Quality (X2)	,003	,041	,368	3,166	,001	,907	1,103
Service Interaction Quality (X3)	,131	,039	,383	3,318	,001	,951	1,052

Interpretasi dari hasil uji t pada data harapan adalah sebagai berikut:

a. Variabel *usability quality* (X1)

Hipotesis variabel *usability quality* adalah:

H_0 : Variabel *usability quality* (kualitas kegunaan) tidak berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

H_1 : Variabel *usability quality* (kualitas kegunaan) berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

Berdasarkan tabel 4.12, pada variabel *usability quality* (X1) diperoleh nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,671 > 1,997$ dan nilai $sig. 0,007 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Variabel *information quality* (X2)

Hipotesis variabel *information quality* adalah:

H_0 : Variabel *information quality* (kualitas kegunaan) tidak berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

H_2 : Variabel *information quality* (kualitas kegunaan) berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan

penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

Berdasarkan tabel 4.12, pada variabel *information quality* (X2) diperoleh nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,166 > 1,997$ dan nilai *sig.* $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima.

c. Variabel *service interaction quality* (X3)

Hipotesis variabel *service interaction quality* adalah:

H_0 : Variabel *service interaction quality* (kualitas kegunaan) tidak berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

H_3 : Variabel *service interaction quality* (kualitas kegunaan) berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

Berdasarkan tabel 4.12, pada variabel *service interaction quality* (X3) diperoleh nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,318 > 1,997$ dan nilai *sig.* $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima.

Uji-f

Uji f bertujuan untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dan melihat hasil nilai signifikansi. Jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , dan nilai signifikansi tidak lebih dari 0,05 maka variabel independen (X) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y). Berikut adalah hasil uji f pada data kinerja yang disajikan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil uji f data kinerja

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21,448	3	7,149	7,408	,000 ^b
	Residual	63,695	66	,965		
	Total	85,143	69			

Berdasarkan tabel 4.13 nilai F_{hitung} yang diperoleh pada data kinerja yaitu 7,408 dengan signifikansi 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa F_{hitung} yaitu $7,408 > F_{tabel}$ (2,76) dan nilai

signifikansi tidak lebih dari 0,05. Dengan demikian variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

Berikut adalah hasil uji f pada data kinerja yang disajikan pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 Hasil uji f data harapan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,161	3	2,720	4,314	,008 ^b
	Residual	41,624	66	,631		
	Total	49,786	69			

Berdasarkan tabel 4.14 nilai F_{hitung} yang diperoleh pada data kinerja yaitu 4,314 dengan signifikansi 0,008 sehingga dapat disimpulkan bahwa F_{hitung} yaitu $4,314 > F_{tabel}$ (2,76) dan nilai signifikansi tidak lebih dari 0,05. Dengan demikian variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan atau positif terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pengguna) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.

4.4 Analisis Importance-Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA bertujuan untuk mengetahui perbandingan antara *performances* (kinerja) dari kualitas layanan dengan *importance* (kepentingan) dari pengguna pada website *SiCantik* yang digunakan sebagai layanan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun. analisis IPA meliputi analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (GAP), dan membuat peta kuadran.

4.4.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian dilakukan dengan cara menghitung hasil perbandingan skor *performance* (data kinerja) dengan skor *importance* (data harapan). Hasil perhitungan tingkat kesesuaian kemudian dijadikan dasar untuk menentukan prioritas perbaikan bagi faktor-faktor

yang memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan *website*. (Rosyadi dan Indartono, 2020). Berikut adalah hasil perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) yang disajikan pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Analisis kesesuaian

Variabel	Indikator	Data Kinerja		Data Harapan		Tki
		Total	Rata-Rata	Total	Rata-Rata	
<i>Usability Quality (X1)</i>	X1-1	247	3,53	277	3,96	89,17%
	X1-2	243	3,47	273	3,90	89,01%
	X1-3	244	3,49	274	3,91	89,05%
	X1-4	268	3,83	300	4,29	89,33%
	X1-5	240	3,43	273	3,90	87,91%
	X1-6	244	3,49	280	4,00	87,14%
	X1-7	248	3,54	282	4,03	87,94%
	X1-8	263	3,76	283	4,04	92,93%
Rata-Rata X1			3,57		4,00	89,07%
<i>Information Quality (X2)</i>	X2-1	258	3,69	298	4,26	86,58%
	X2-2	272	3,89	311	4,44	87,46%
	X2-3	242	3,46	291	4,16	83,16%
	X2-4	267	3,81	298	4,26	89,60%
	X2-5	253	3,61	286	4,09	88,46%
	X2-6	251	3,59	277	3,96	90,61%
	X2-7	252	3,60	290	4,14	86,90%
Rata-Rata X2			3,66		4,19	87,52%
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	X3-1	254	3,63	292	4,17	86,99%
	X3-2	258	3,69	291	4,16	88,66%
	X3-3	265	3,79	288	4,11	92,01%
	X3-4	253	3,61	284	4,06	89,08%
	X3-5	247	3,53	288	4,11	85,76%
	X3-6	265	3,79	292	4,17	90,75%
Rata-Rata X3			3,67		4,13	88,88%
Rata-Rata Total						88,50%

Berdasarkan tabel 4.15, hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada masing-masing dimensi WebQual 4.0 yaitu dimensi *usability quality* atau kualitas kegunaan, tingkat kesesuaian yang paling rendah terdapat pada atribut X1-6 dengan nilai kesesuaian sebesar 87,14% sedangkan tingkat kesesuaian yang paling tinggi terdapat pada atribut X1-8 dengan nilai kesesuaian 92,93%. Selanjutnya pada dimensi *information quality* atau kualitas informasi,

tingkat kesesuaian yang paling rendah terdapat pada atribut X2-3 dengan nilai kesesuaian sebesar 83,16% sedangkan tingkat kesesuaian yang paling tinggi terdapat pada atribut X2-6 dengan nilai kesesuaian 90,61%. Sedangkan pada dimensi *service interaction quality* atau kualitas interaksi layanan, tingkat kesesuaian yang paling rendah terdapat pada atribut X3-5 dengan nilai kesesuaian sebesar 85,76% sedangkan tingkat kesesuaian yang paling tinggi terdapat pada atribut X3-3 dengan nilai kesesuaian 92,01%.

Dengan demikian berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian *importance-performance analysis* secara keseluruhan yang ditunjukkan pada tabel 4.15, tingkat kesesuaian yang paling tinggi terdapat pada dimensi *usability quality* atau kualitas kegunaan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 89,07%. Hal ini menandakan bahwa kualitas *website SiCantik* yang digunakan untuk proses penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun sudah cukup berhasil berdasarkan pada dimensi *usability quality* atau kualitas kegunaan. Total rata-rata perhitungan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan harapan responden yang telah terpenuhi adalah sebesar 88,50%.

4.4.2 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan merupakan analisis menggunakan metode IPA untuk mengetahui tingkat kesenjangan yang terdapat pada *website SiCantik* dengan mengetahui nilai gap atau nilai kesenjangan antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan dari tiap variabel berdasarkan metode *WebQual 4.0*. Berikut adalah hasil analisis kesenjangan yang ditunjukkan pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 Analisis kesenjangan

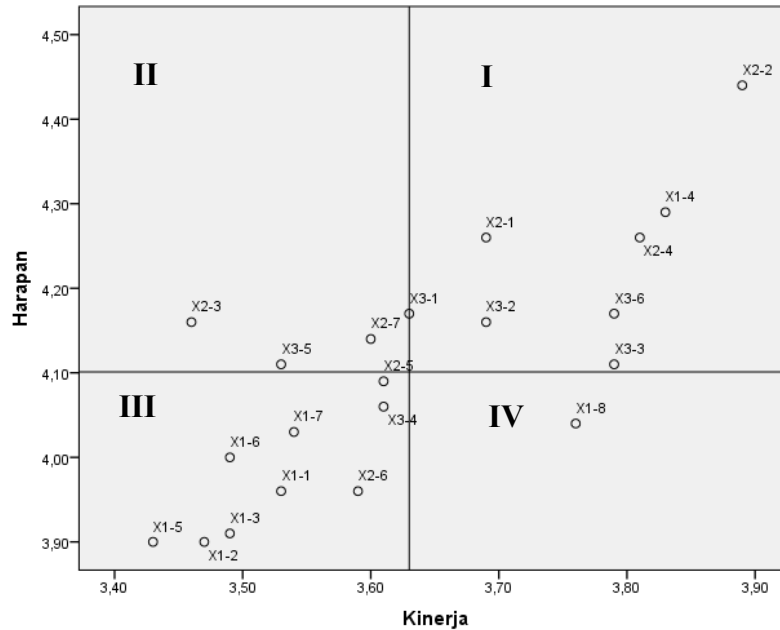
Variabel	Indikator	Data Kinerja	Data Harapan	GAP
		Skor Rata-Rata	Skor Rata-Rata	
<i>Usability Quality (X1)</i>	X1-1	3,53	3,96	-0,43
	X1-2	3,47	3,90	-0,43
	X1-3	3,49	3,91	-0,43
	X1-4	3,83	4,29	-0,46
	X1-5	3,43	3,90	-0,47
	X1-6	3,49	4,00	-0,51
	X1-7	3,54	4,03	-0,49
	X1-8	3,76	4,04	-0,29
<i>Information Quality (X2)</i>	X2-1	3,69	4,26	-0,57
	X2-2	3,89	4,44	-0,56

	X2-3	3,46	4,16	-0,70
	X2-4	3,81	4,26	-0,44
	X2-5	3,61	4,09	-0,47
	X2-6	3,59	3,96	-0,37
	X2-7	3,60	4,14	-0,54
	<hr/>			
	X3-1	3,63	4,17	-0,54
<i>Service</i>	X3-2	3,69	4,16	-0,47
<i>Interaction</i>	X3-3	3,79	4,11	-0,33
<i>Quality (X3)</i>	X3-4	3,61	4,06	-0,44
	X3-5	3,53	4,11	-0,59
	X3-6	3,79	4,17	-0,39
	<hr/>			
			Rata-Rata Total	-0,47
	<hr/>			

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kesenjangan yang terdapat pada tabel 4.16, diketahui bahwa setiap variabel pada data kinerja memiliki skor yang lebih kecil dibandingkan dengan skor pada data harapan sehingga nilai gap bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa indikator secara keseluruhan belum memenuhi harapan pengguna. Total rata-rata nilai gap atau tingkat kesenjangan yaitu sebesar -0,47.

4.4.3 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA merupakan teknik yang digunakan untuk mengelompokkan atribut sesuai dengan kuadran IPA. Analisis kuadran bertujuan untuk menentukan skala prioritas yang perlu diperbaiki dan dipertahankan berdasarkan skor data kinerja dan skor data harapan. IPA kuadran terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV sebagaimana yang ditunjukkan pada gambar 4.6



Gambar 4.6 Analisis IPA kuadran

Berdasarkan gambar 4.6 dapat disimpulkan hasil pemetaan atribut berdasarkan metode IPA sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan keberadaan atribut telah sesuai dengan keinginan pengguna dan dianggap memiliki kinerja yang sudah baik sehingga perlu dipertahankan. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran I adalah sebagai berikut:

1. *Website* mudah untuk digunakan (X1-4)
2. *Website* menyediakan informasi yang akurat (X2-1)
3. *Website* menyediakan informasi yang dapat dipercaya (X2-2)
4. *Website* menyediakan informasi yang relevan (X2-4)
5. *Website* memiliki reputasi yang baik (X3-1)
6. *Website* memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan permohonan perizinan (X3-2)
7. Pengguna merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman (X3-3)
8. *Website* memberikan layanan sesuai dengan apa yang tersajikan (X3-6)

b. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan keberadaan atribut yang perlu diperhatikan dan dilakukan perbaikan. Pada Kuadran II pengguna merasakan atribut sangat penting dan mempunyai

harapan yang tinggi namun memiliki kinerja yang masih rendah. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran II adalah sebagai berikut:

1. *Website* menyediakan informasi yang *up to date* atau tepat waktu (X2-3)
2. Informasi yang terdapat pada *website* sesuai (X2-7)
3. *Website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan (X3-5)

c. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan keberadaan atribut yang dianggap tidak memiliki harapan tinggi oleh pengguna namun memiliki kinerja yang baik sehingga tidak perlu diberikan fokus perbaikan. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran III adalah sebagai berikut:

1. *Website* mudah dipelajari dan dioperasikan (X1-1)
2. Interaksi dengan *website* mudah dimengerti dan jelas (X1-2)
3. *Website* memiliki petunjuk dan navigasi yang jelas (X1-3)
4. *Website* memiliki tampilan yang menarik (X1-5)
5. Desain *website* sesuai dengan tipe website (X1-6)
6. *Website* dapat meningkatkan kompetensi dan persaingan (X1-7)
7. *Website* menyediakan informasi yang mudah dimengerti (X2-5)
8. *Website* memberikan informasi yang detail (X2-6)
9. *Website* memberikan ruang untuk personalisasi pengguna (X3-4)

d. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan keberadaan atribut yang dianggap tidak penting namun melebihi kinerja yang melebihi harapan pengguna. Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran IV adalah atribut X1-8 yaitu *website* memberikan pengalaman positif bagi pengguna.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

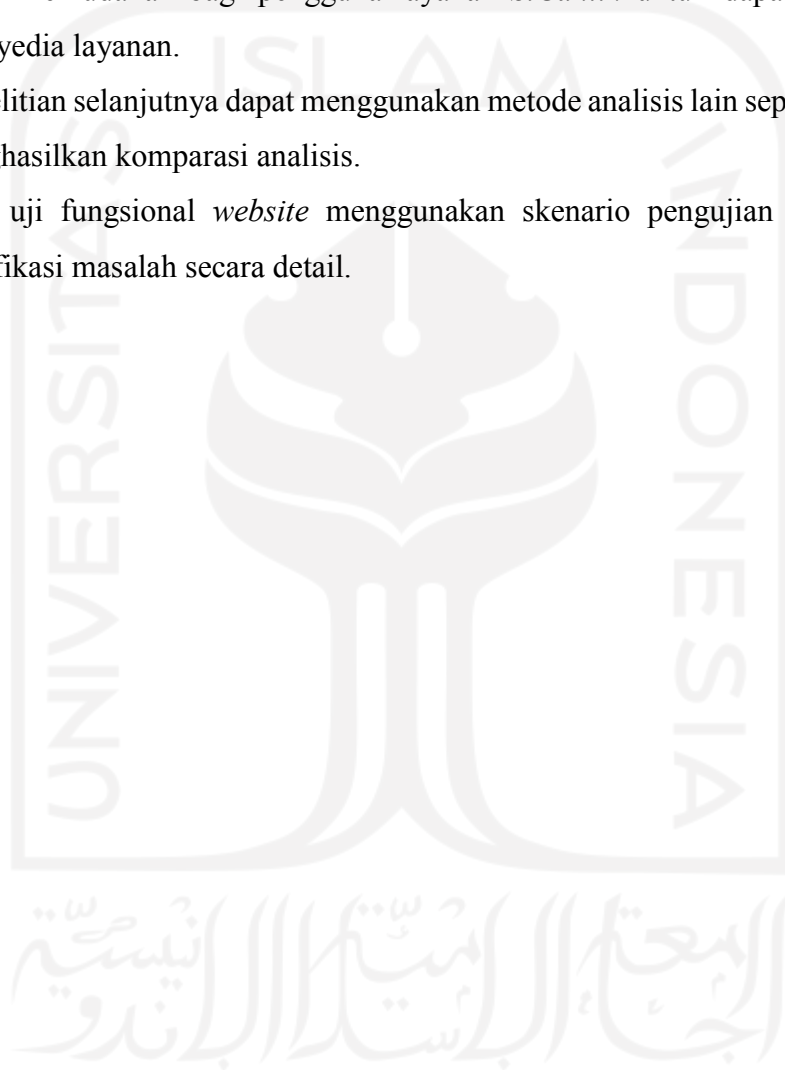
Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas layanan *SiCantik* pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *importance performance analysis* dapat ditarik kesimpulan berupa:

- a. Tiga variabel independen (X) yaitu, *usability quality* atau kualitas kegunaan (X1), *information quality* atau kualitas informasi (X2), dan *service interaction quality* atau kualitas interaksi layanan (X3) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) dalam melakukan permohonan penerbitan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karimun menggunakan *website SiCantik*.
- b. Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa *website SiCantik* belum sepenuhnya memenuhi harapan responden yang dapat dilihat berdasarkan pengukuran tingkat kesesuaian pada masing-masing variabel dimana variabel *usability quality* atau kualitas kegunaan (X1) sebesar 89,07%, *information quality* atau kualitas informasi (X2) sebesar 87,52%, dan *service interaction quality* atau kualitas interaksi layanan (X3) sebesar 88,88%. Total rata-rata perhitungan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan harapan responden yang telah terpenuhi adalah sebesar 88,50%.
- c. Hasil analisis tingkat kesenjangan menunjukkan bahwa terdapat nilai gap yang bernilai negatif, yang berarti kinerja (*performance*) dari *website SiCantik* belum maksimal karena belum sesuai dengan harapan pengguna (*importance*). Rata-rata nilai keseluruhan pada analisis kesenjangan adalah sebesar -0,47.
- d. Pengelompokan atribut pada kuadran IPA menghasilkan atribut yang perlu diberi perhatian dan perbaikan oleh penyedia layanan. Adapun atribut tersebut adalah:
 1. *Website* menyediakan informasi yang *up to date* atau tepat waktu (X2-3)
 2. Informasi yang terdapat pada *website* sesuai (X2-7)
 3. *Website* memberikan kemudahan berkomunikasi dengan penyedia layanan (X3-5)

5.2 Saran

Setelah mengetahui hasil penelitian analisis kualitas layanan *SiCantik* pada DPMPPTSP Kabupaten Karimun menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *importance performance analysis*, adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

- a. Memberikan rekomendasi kepada penyedia layanan untuk memberikan informasi yang sesuai dan *up to date* sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan *SiCantik*.
- b. Memberikan kemudahan bagi pengguna layanan *SiCantik* untuk dapat berkomunikasi dengan penyedia layanan.
- c. Dalam penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode analisis lain seperti Model Kano untuk menghasilkan komparasi analisis.
- d. Melakukan uji fungsional *website* menggunakan skenario pengujian *blackbox* untuk mengidentifikasi masalah secara detail.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barnes, S. J. and Vidgen, R. T. (2002). *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*, *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp. 114– 127.
- Dalimunthe N, Karina T, Adawiyah A et al (2019). *Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)*. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. 184-190 5 (2)
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun (2018). *Sejarah DPMPTSP Kabupaten Karimun*. Diakses pada 10 Juni 2022, dari <https://dpmptsp.karimunkab.go.id/sejarah/>
- Direktorat Jendral Aplikasi Aptika, (2019). *SiCantik Cloud*. Diakses pada 8 Juni 2022, <https://aptika.kominfo.go.id/2019/09/sicantik-cloud/>
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. 9th edn*. Semarang: BP UNDIP
- Gujarati, D. N., Porter, D. C. and Mungunsong, R. C. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat
- Hidayah, N. A., Subiyakto, A. and Setyaningsih, F. (2019) ‘Combining Webqual and Importance Performance Analysis for Assessing A Government Website’, in 2019 7th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM). IEEE, pp. 1–6. doi: 10.1109/CITSM47753.2019.8965408.
- Majid, A. & Kamsyach, A. (2015). *Penilaian Autentik Proses dan Hasil Belajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2019). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Diakses pada 8 Juni 2022, dari <https://menpan.go.id/>
- Mandias G, Septiawan Y, Bojoh M (2021). *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompaso*. *Cogito Smart Journal*|7(2)

- Manik A, Salamah I, Susanti E et al. (2017). PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA. *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan*
- Muhammad Asep Rosyadi, K. I. (2020). Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja). *Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, 1-13.
- Nabilah Aulia (2021). *EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) MENGGUNAKAN PERMENPAN NOMOR 59 TAHUN 2020*. Skripsi. UIN Sunan Ampel:Surabaya.
- Nurrahman A, Rahman D (2021) EFEKTIVITAS SICANTIK CLOUD PADA PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN BERBASIS E-GOVERNMENT DI KABUPATEN PURWAKARTA. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintahan*, 31-50, 3(2)
- Pemerintah Indonesia (2017). Peraturan Pemerintah Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum BPK RI.
- Pemerintah Kabupaten Karimun, (2017). Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2017. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kabupaten Karimun.
- Pemerintah Kabupaten Karimun, (2017). *Sejarah Kabupaten Karimun*. Diakses pada 8 Juni 2022, dari <https://karimunkab.go.id/sejarah-karimun/>
- Presiden Republik Indonesia, (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum BPK RI.
- Pinasthika, S. J., Bukhori, S. and Prasetyo, B. (2019) 'Hybrid Lean SERVPERFWebQual-IPA for Measuring IT Service Quality', in 2019 International Conference on Computer Science, Information Technology, and Electrical Engineering (ICOMITEE). IEEE, pp. 13–18. doi: 10.1109/ICOMITEE.2019.8921252.
- Putra, Aditya Gusti Mandala (2021). *Analisis Kualitas Website PMB UAD menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Universitas Ahmad Dahlan: Yogyakarta
- Rohman, F. and Kurniawan, D. (2017) 'Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0', *Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3(1), pp. 31–38.
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sudjana, N. (2017). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono (2014). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2019). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta
- Susanto A, Seprianti R, Friansyah I.G (2022).ANALISIS SISTEM PELAYANAN PERIZINAN ONLINE “SI CANTIK” BERBASIS WEB PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KARIMUN. *Jurnal TIKAR* Volume 3. No.1
- Wahyuni, R. T., Herawatie, D. and Justitia, A. (2017) ‘Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)’, *Seminar Nasional Matematika dan Aplikasinya*, pp. 408–418.



LAMPIRAN

Lampiran A – Instrumen Penelitian

27/06/22 10.45 Angket Penilaian Perizinan Online menggunakan Website SiCantik

Angket Penilaian Perizinan Online menggunakan Website SiCantik
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarrakatur

Perkenalkan, saya ZAKERI, mahasiswa Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia - Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi dan sikap masyarakat Kabupaten Karimun terhadap layanan perizinan online menggunakan aplikasi "SiCantik". Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi Tugas akhir Saya.

Berikut kuesioner yang telah saya buat, sekiranya bisa dijawab dengan baik dan sejujur-jujurnya. terdapat beberapa pertanyaan yang wajib diisi untuk membantu saya dalam melakukan penelitian ini.

Sebelum melakukan pengisian kuesioner, saya memohon kepada saudara untuk dapat membuka situs www.sicantikui.layanan.go.id terlebih dahulu agar informasi yang diberikan akurat.

Data yang diisi akan saya jamin kerahasiaan dan keamanannya.
Atas kesediaan dan partisipasinya saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatur.

Salam,
Z A K E R I

Email responden (null) dicatat saat formulir ini dikirimkan.
*** Wajib**

1. **Email ***

2. **Nama/Inisial ***

3. **Jenis Kelamin ***

Tandai satu oval saja.

Laki-laki
 Perempuan

4. **Usia ***

Tandai satu oval saja.

19-22 Tahun
 23-26 Tahun
 27-30 Tahun
 > 30 Tahun

5. **Perangkat apa yang anda gunakan untuk mengakses website SiCantik? ***

Tandai satu oval saja.

Smartphone
 Tablet
 PC/Laptop

<https://docs.google.com/forms/d/1IESvGestjSPbaUurOGMjzSjxEDbv4Z5OPMPRM2MWFxo/edit> 1/10

6. Berapa kali telah mengakses Website SiCantik ? *

Tandai satu oval saja.

- 1 Kali
 2 Kali
 3 Kali
 4 Kali
 Lebih dari 4 Kali

7. Berapa rata-rata aktivitas menggunakan internet dalam satu hari ? *

Tandai satu oval saja.

- kurang dari 1 jam
 1-2 Jam
 3-4 Jam
 5-6 Jam
 Lebih dari 6 Jam

Data Kinerja Sesi 1- Usability Quality (Kemudahan Penggunaan)

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memberikan nilai terhadap parameter dibawah ini

8. Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan: *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

9. Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

10. Website memiliki navigasi/petunjuk yang jelas: *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

11. Website mudah digunakan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

12. Website memiliki tampilan yang menarik *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

13. Desain website sesuai dengan jenis website pelayanan yang sering anda temui *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

14. Website ini dapat meningkatkan kompetensi dari instansi pemerintah *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

15. Website ini memberikan pengalaman positif bagi saya *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Data Kinerja Sesi 2 - Information Quality (Kualitas Informasi)

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memberikan nilai terhadap parameter dibawah ini

16. Website menyediakan informasi yang akurat *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

17. Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

18. Website menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

19. Website menyediakan informasi yang relevan tentang layanan perizinan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

20. Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

21. Website menyediakan informasi secara detail *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

22. Website memberikan informasi dalam format yang sesuai *

Contoh : Penggunaan jenis dan ukuran font yang sesuai atau penggunaan tabel dan gambar

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Data Kinerja Sesi 3 - Service Interaction Quality
(Kualitas Interaksi Layanan)

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memberikan nilai terhadap parameter dibawah ini

23. Website memiliki reputasi yang baik *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

24. Website memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan permohonan perizinan online *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

25. Saya merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

26. Website memberi ruang untuk personalisasi pengguna *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

27. Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan instansi penyelenggara (Pemerintah) *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

28. Website memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Data Kinerja Sesi 4 - User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memberikan nilai terhadap parameter dibawah ini

29. **Saya merasa puas dengan keseluruhan fungsional website ***

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

30. **Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan website "SiCantik" untuk melakukan permohonan penerbitan perizinan ***

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

**Data Harapan Sesi 1- Usability Quality
(Kemudahan Penggunaan)**

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memberikan nilai terhadap parameter dibawah ini

31. **Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan: ***

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

32. **Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti ***

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

33. **Website memiliki navigasi/petunjuk yang jelas: ***

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

34. **Website mudah digunakan ***

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

35. Website memiliki tampilan yang menarik *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

36. Desain website sesuai dengan jenis website pelayanan yang sering anda temui *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

37. Website ini dapat meningkatkan kompetensi dari instansi pemerintah *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

38. Website ini memberikan pengalaman positif bagi saya *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Data Harapan Sesi 2 - Information Quality (Kualitas Informasi)

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memberikan nilai terhadap parameter dibawah ini

39. Website menyediakan informasi yang akurat *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

40. Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

41. Website menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

42. Website menyediakan informasi yang relevan tentang layanan perizinan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

43. Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

44. Website menyediakan informasi secara detail *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

45. Website memberikan informasi dalam format yang sesuai *

Contoh : Penggunaan jenis dan ukuran font yang sesuai atau penggunaan tabel dan gambar

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Data Harapan Sesi 3 - Service Interaction Quality
(Kualitas Interaksi Layanan)**

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memberikan nilai terhadap parameter dibawah ini

46. Website memiliki reputasi yang baik *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

47. **Website memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan permohonan perizinan online ***

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

48. **Saya merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman ***

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

49. **Website memberi ruang untuk personalisasi pengguna ***

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

50. **Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan instansi penyelenggara (Pemerintah) ***

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

51. **Website memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan ***

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Data Harapan Sesi 4 - User Satisfaction
(Kepuasan Pengguna)**

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memberikan nilai terhadap parameter dibawah ini

52. **Saya merasa puas dengan keseluruhan fungsional website ***

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

53. **Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan website "SiCantik" untuk melakukan permohonan penerbitan perizinan ***

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Lampiran B – Tabulasi Data hasil penelitian Data Harapan

No. Reponden	Usability Quality (X1)								Total X1	Information Quality (X2)							Total X2	Service Interaction Quality (X3)						Total X3	Customer Satisfaction		Total Y
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6	X1-7	X1-8		X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2-6	X2-7		X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5	X3-6		Y1	Y2	
1	4	5	3	4	3	3	4	5	31	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	3	3	4	3	20	3	3	6
2	3	4	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23	3	4	7
3	3	4	4	4	3	4	3	3	28	4	5	3	3	3	5	3	26	5	2	2	5	4	5	23	3	4	7
4	3	4	3	3	4	4	3	3	27	5	5	4	5	4	3	5	31	3	3	3	3	4	5	21	3	3	6
5	4	4	4	4	4	4	5	4	33	5	5	5	4	4	4	4	31	3	4	3	3	4	3	20	3	3	6
6	3	3	3	3	2	2	3	4	23	3	5	5	3	3	3	5	27	4	4	4	4	4	3	23	4	4	8
7	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	3	3	3	4	21	4	3	7
8	4	3	4	4	3	3	3	4	28	4	5	2	3	3	3	4	24	3	4	5	5	5	4	26	4	4	8
9	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	3	3	3	4	3	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	4	8
10	4	4	3	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	5	4	4	3	23	4	3	7
11	4	4	4	5	3	4	2	2	28	5	5	4	5	3	4	5	31	4	3	3	4	3	3	20	4	3	7
12	3	4	5	4	3	3	3	4	29	4	4	5	5	4	3	4	29	4	4	5	4	3	3	23	3	3	6
13	3	3	3	3	4	3	4	3	26	4	4	4	4	3	3	4	26	4	5	5	4	5	4	27	4	4	8
14	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	4	3	5	4	4	5	25	4	3	7
15	4	3	4	4	4	3	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8
16	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	4	3	3	5	4	3	26	5	3	3	4	4	4	23	5	4	9
17	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8
18	4	4	4	5	4	3	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	3	22	4	4	8
19	4	4	4	3	5	4	3	4	31	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	5	3	24	4	4	8
20	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	5	4	4	4	3	4	28	4	4	4	3	3	4	22	4	3	7
21	4	4	4	5	3	4	4	4	32	3	4	4	4	5	4	4	28	4	4	4	3	4	3	22	4	3	7
22	3	3	5	4	3	3	3	3	27	5	3	3	4	5	5	3	28	3	4	5	5	4	3	24	5	4	9
23	4	4	5	5	4	4	4	5	35	5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	5	4	4	3	24	4	4	8
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	23	4	4	8
25	5	4	4	5	5	5	5	5	38	3	3	3	4	4	4	4	25	4	3	3	3	4	4	21	4	3	7
26	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	23	4	4	8
27	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	3	4	4	5	24	4	3	7
28	3	3	4	3	4	5	4	4	30	4	5	4	5	3	5	4	30	3	5	3	4	5	4	24	4	3	7
29	5	3	4	5	5	5	5	5	37	4	4	5	4	3	3	4	27	5	4	4	4	5	4	26	3	3	6
30	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	5	9
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	4	25	4	5	9
32	5	4	5	4	4	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	25	4	5	9
33	4	3	4	5	3	4	5	4	32	4	4	3	5	4	4	4	28	4	4	3	4	5	5	25	4	3	7
34	5	5	4	5	4	3	4	3	33	4	5	5	5	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	23	5	4	9
35	3	3	4	5	4	5	4	4	32	5	4	5	3	4	4	4	29	4	5	4	4	5	4	26	4	5	9
36	5	4	3	4	4	4	4	4	32	5	5	4	5	4	5	4	32	4	5	5	3	4	5	26	4	4	8
37	4	5	4	5	3	4	4	4	33	5	5	4	5	5	4	4	32	4	4	4	4	3	4	23	4	4	8
38	5	5	5	5	3	4	4	4	35	3	4	4	5	5	4	5	30	4	4	4	3	3	5	23	4	4	8
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	5	5	4	5	33	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8
40	4	4	4	4	4	5	5	5	34	4	5	5	4	5	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8
41	4	3	3	5	4	4	5	4	32	3	3	4	5	3	4	4	26	5	5	5	5	5	5	30	4	3	7
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	4	5	26	4	5	9
43	4	3	5	5	4	5	3	4	33	5	5	5	5	5	4	4	34	4	3	3	3	4	4	21	4	4	8
44	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	5	3	4	5	4	4	29	4	5	5	5	4	5	28	4	4	8
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	5	5	4	4	32	4	5	4	4	4	5	26	4	4	8
46	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	5	5	27	5	3	8
47	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	5	4	5	5	5	32	5	5	4	5	4	5	28	4	4	8
48	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4	5	4	5	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8
49	4	4	5	4	4	4	3	5	33	5	5	4	5	5	4	3	31	4	4	4	3	5	5	25	4	3	7
50	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	4	25	4	4	8
51	3	4	3	4	5	5	5	4	33	5	5	5	4	4	4	5	32	5	4	4	4	4	4	25	4	3	7
52	4	4	5	5	4	4	4	4	34	5	5	5	4	4	3	4	30	5	5	5	3	5	4	27	4	4	8
53	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	5	5	5	5	29	5	4	9
54	4	4	4	5	4	4	4	4	33	5	5	5	5	4	4	4	32	5	4	4	4	5	4	26	4	4	8
55	5	4	5	4	3	3	4	5	33	4	5	4	4	4	4	5	30	4	4	4	4	3	4	23	4	3	7
56	3	4	5	5	4	4	4	4	33	4	5	5	5	4	4	4	31	4	5	5	5	4	4	27	4	4	8
57	3	4	3	4	4	5	5	4	32	4	5	5	5	4	3	4	30	5	5	5	5	5	5	30	4	3	7
58	4	4	4	5	4	4	5	4	34	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	5	4	5	4	26	5	3	8
59	4	4	3	5	4	4	4	4	32	4	5	4	5	4	4	4	30	5	5	5	3	5	28	5	3	8	
60	5	4	4	5	4	5	4	4	35	5	5	5	5	5	4	4	33	4	5	4	3	3	5	24	4	4	8
61	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	5	4	25	4	3	7
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	4	3	3	5	30	4	5	5	5	4	5	28	5	3	8
63	4	4	2	5	5	5	5	3	33	4	5	5	4	5	5	4	32	5	5	5	5	3	4	27	4	4	8
64	4	5	5	4	5	4	4	4	35	5	5	4	4	4	5	4	31	5	5	4	4	4	4	26	4	5	9
65	4	3	4	5	4	4	4	5	33	5	5	5	5	4	5	3	32	4	5	5	5	5	5	29	4	4	8
66	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	5	5	26	4	4	8
67	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	5	4	4	4	4	4	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	10
68	4	5	4	4	4	4	5	5	35	5	5	4	5	5	4	5	33	5	3								

Lampiran B – Tabulasi Data hasil penelitian Data Kinerja

No. Reponden	Usability Quality (X1)								Total X1	Information Quality (X2)							Total X2	Service Interaction Quality (X3)						Total X3	Customer Satisfaction		Total Y	Total
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6	X1-7	X1-8		X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2-6	X2-7		X3-1	X3-2	X3-3	X3-4	X3-5	X3-6		Y1	Y2		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	6	63	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	6	63	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	6	64	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	25	2	3	3	4	3	5	3	23	3	3	4	3	2	3	18	3	3	6	66
5	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3	4	3	3	3	3	22	3	3	4	3	3	3	19	3	3	6	67	
6	3	3	2	3	3	3	2	5	24	5	4	4	4	3	2	24	3	2	2	3	5	4	19	3	3	6	67	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	22	4	3	4	3	3	20	3	3	6	66	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	22	3	4	3	3	4	21	4	3	7	67	
9	3	4	2	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	3	4	3	25	3	4	3	3	3	19	3	3	6	68	
10	3	3	4	4	3	3	3	3	26	4	4	3	3	4	3	4	25	3	3	3	3	3	18	3	3	6	69	
11	4	3	3	4	4	4	4	4	29	4	4	3	3	3	2	3	22	3	3	3	3	2	17	3	3	6	68	
12	3	3	3	3	4	4	4	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	4	3	4	22	3	4	7	70	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18	3	3	6	64	
14	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	4	3	4	3	4	24	3	4	3	4	3	21	4	5	9	71	
15	5	5	4	4	3	3	3	3	30	3	3	3	3	4	3	3	22	3	3	3	3	3	19	4	3	7	71	
16	3	3	3	4	2	3	4	5	27	3	3	4	3	3	4	3	23	4	3	4	3	3	20	4	5	9	70	
17	4	4	4	3	3	5	4	4	31	4	5	1	4	4	3	4	25	4	2	4	3	1	17	3	3	6	73	
18	3	3	4	4	3	3	3	4	27	3	4	2	4	3	4	3	23	4	4	4	4	3	22	4	4	8	72	
19	2	2	3	4	3	4	4	4	26	4	4	4	3	3	3	4	25	4	3	5	3	3	22	3	4	7	73	
20	2	3	3	3	4	4	2	2	23	5	5	4	5	3	4	4	30	4	4	4	3	3	22	3	3	6	75	
21	4	4	3	4	3	3	3	3	27	4	4	4	3	4	3	3	25	3	4	4	4	3	21	4	4	8	73	
22	3	4	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	3	3	26	3	3	3	3	3	18	3	4	7	74	
23	4	4	3	3	3	4	3	4	28	4	4	4	5	5	4	3	29	3	4	5	3	3	21	3	3	6	78	
24	4	2	2	5	4	4	3	3	27	3	5	3	4	4	5	4	28	4	5	4	4	3	25	4	3	7	80	
25	3	3	4	4	3	4	3	5	29	4	4	3	3	4	3	3	24	3	3	3	4	3	20	4	5	9	73	
26	3	3	4	4	3	4	3	5	29	4	4	3	3	4	3	3	24	3	3	3	4	3	20	4	5	9	73	
27	4	3	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	3	23	4	4	8	75	
28	4	3	3	4	4	5	4	4	31	4	3	3	4	4	3	3	24	3	4	4	3	4	22	3	3	6	77	
29	3	3	3	3	3	3	4	5	27	3	4	3	5	3	4	4	26	4	4	3	3	4	22	4	4	8	75	
30	4	3	3	4	3	4	3	4	28	4	4	3	5	4	4	4	28	3	3	3	3	4	19	4	5	9	75	
31	3	4	3	4	3	3	4	3	27	3	3	3	4	4	4	4	25	4	5	4	4	3	24	4	4	8	76	
32	4	5	3	4	3	3	4	5	31	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	3	3	4	20	3	4	7	77	
33	3	2	3	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	3	23	3	4	7	77	
34	3	4	4	4	3	4	3	3	28	4	5	3	5	4	4	4	29	3	3	3	3	3	19	4	5	9	76	
35	3	4	3	3	4	4	3	3	27	5	5	4	5	4	3	5	31	3	3	3	3	4	21	3	3	6	79	
36	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	3	3	3	3	3	23	4	3	3	4	3	21	4	4	8	77	
37	3	3	3	3	2	2	3	4	23	3	5	5	3	3	3	4	26	5	5	5	4	5	28	4	4	8	77	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	3	3	4	22	4	3	7	79	
39	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	5	2	3	3	3	4	24	3	4	5	5	5	26	4	4	8	79	
40	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	3	3	3	4	3	4	24	4	4	3	4	4	23	4	4	8	78	
41	4	4	3	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	5	4	3	23	4	4	8	79	
42	4	4	4	5	3	4	2	2	28	4	4	3	4	3	4	3	25	4	3	3	4	3	20	4	4	8	73	
43	3	4	5	4	3	3	3	4	29	4	4	5	5	4	3	4	29	4	4	5	4	3	23	3	3	6	81	
44	3	3	3	3	4	3	4	3	26	4	4	4	4	3	3	4	26	4	5	5	4	5	27	4	4	8	79	
45	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	4	3	5	4	4	25	4	4	8	79	
46	4	3	3	4	4	4	3	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	24	4	4	8	80	
47	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	4	3	3	4	5	3	26	3	3	4	4	3	20	4	3	7	76	
48	4	5	4	4	3	3	3	4	30	4	4	3	5	4	4	4	28	3	4	4	4	5	23	4	3	7	81	
49	3	3	4	3	4	1	4	3	25	3	4	3	4	3	4	2	23	3	3	3	3	4	21	2	3	5	69	
50	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	4	3	21	4	4	8	78	
51	4	4	3	5	4	3	3	5	31	3	5	2	4	4	3	3	24	5	4	4	4	3	25	4	5	9	80	
52	3	3	3	3	4	4	3	4	27	4	4	4	5	5	4	4	30	5	4	4	4	5	26	3	3	6	83	
53	4	3	4	4	3	3	4	5	30	4	4	4	3	4	4	3	26	3	4	4	4	5	25	4	4	8	81	
54	5	3	4	5	2	3	4	4	30	3	4	4	5	4	4	3	27	4	4	4	3	3	21	4	5	9	78	
55	4	4	4	4	5	3	3	3	30	4	4	3	4	3	3	3	24	3	3	3	3	3	19	4	4	8	73	
56	4	4	4	5	2	4	4	4	31	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	23	4	4	8	81	
57	4	4	4	4	4	5	5	4	34	4	4	4	5	3	3	4	27	4	3	4	4	2	21	4	5	9	82	
58	4	4	3	4	3	4	4	4	30	3	3	3	5	4	4	5	27	5	4	5	4	4	26	4	4	8	83	
59	4	3	3	5	3	3	4	3	28	4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	5	4	4	26	4	4	8	83	
60	3	3	5	4	3	3	3	3	27	5	3	3	4	5	5	3	28	4	5	5	3	5	27	5	4	9	82	
61	4	4	5	5	4	4	4	4	34	5	4	5	3	4	4	4	29	4	4	5	4	4	25	3	3	6	88	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	23	4	4	8	83	
63	5	4	4	5	5	5	5	5	38	3	3	3	2	4	4	4	23	4	4	3	4	4	23	4	4	8	84	
64	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	5	4	27	5	4	9	89	
65	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	25	4	4	8	86	
66	3	3	4	3	4	5	4	4	30	4	5	4	5	3	5	3	29	3	5	4	4	5	25	4	5	9	84	
67	4	4	4	4	4	3	3	5	31	4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	4	4	4	26	4	4	8	86	
68	4	4	4	4	3</																							