

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* PROSES
PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DENGAN
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

(Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Teknik Industri - Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Nama : Mutiara Annisa Fitriyanti

No. Mahasiswa : 16 522 165

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN



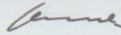
Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Balikpapan, 29 November 2022



Mutiara Annisa Fitriyanti
NIM. 16522165

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

	<p>PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN DINAS KETENAGAKERJAAN <small>Jalan. Jendral Sudirman RT. 10 NO. 02 Kelurahan Klandasan Ulu Kecamatan Balikpapan Kota Telp. : 0542 8800932 Fax. : 0542 - 8800930</small> BALIKPAPAN</p>	
	Balikpapan, 16 November 2022	
<p>Nomor : 070/3267/Disnaker Sifat : Biasa Lampiran:- Perihal : SURAT KETERANGAN</p>	<p>Kepada Yth. Sek. Prodi S1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia di - Yogyakarta</p>	
Yang bertanda tangan di bawah ini:		
<p>Nama : ANI MUFAIDAH NIP : 196510111986092003 Jabatan : Kepala Dinas Unit Kerja : Dinas Ketenagakerjaan</p>		
Menerangkan bahwa:		
<p>Nama : MUTIARA ANNISA FITRIYANTI NIM : 16522165 Fakultas : Teknologi Industri Universitas : Universitas Islam Indonesia</p>		
<p>sesuai surat Sek. Prodi S1 Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Nomor : 114/Penelitian TA/Sek.Prodi.S1/20/TI/X/2022, tanggal 27 Oktober 2022, Hal : Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir, adalah benar mahasiswi diatas telah melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dengan menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Balikpapan", terhitung mulai tanggal 1 November sampai dengan 14 November 2022.</p> <p>Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.</p>		
	 ANI MUFAIDAH, S.IP, M.SI	

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* PROSES
PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DENGAN
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

(Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan)



Yogyakarta, 14 Desember 2022

Dosen Pembimbing

(Danang Setiawan S.T., M.T.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* PROSES PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

(Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Mutiara Annisa Fitriyanti

No. Mahasiswa : 16 522 165

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 14 Desember 2022

Tim Penguji

Danang Setiawan S.T., M.T.

Ketua

Muchamad Sugarindra S.T., M.T.

Anggota I

Dr. Qurtubi S.T., M.T.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo S.T., M.Sc., Ph.D., IPM

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada Ayahanda (Alm) Bambang Supriyanto, Ibunda Fitrie Nilam Sari dan Suami Mohammed Abdulqawi yang memberikan dukungan, do'a dan kasih sayangnya. Semoga karya tulis saya ini dapat menjadi kebanggaan mereka semua.



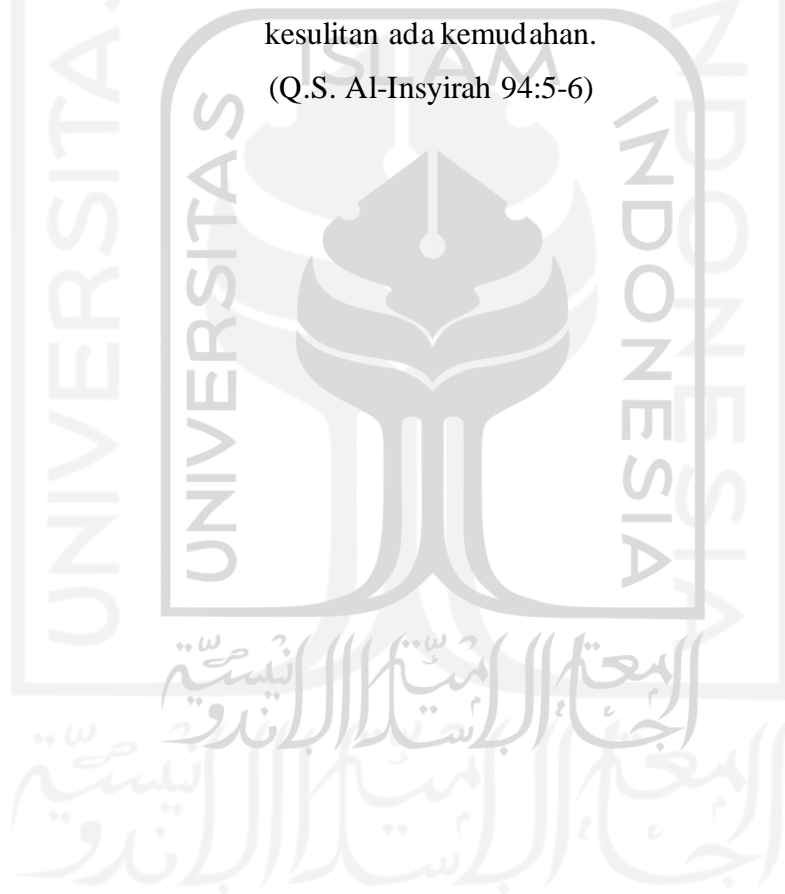
MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya Bersama

kesulitan ada kemudahan.

(Q.S. Al-Insyirah 94:5-6)



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim,

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji penulis haturkan kepada Allah Subhana Wata'ala, karena atas rahmat dan nikmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan serangkaian kegiatan tugas akhir ini dengan lancar.

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata Satu pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Tugas akhir ini kiranya tidak akan selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak yang terus membantu dan mendorong penulis untuk menyelesaikannya. Dan didalam penyusunan tugas akhir, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan kesempatan dari berbagai pihak tertentu. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo M.Eng.Sc. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Danang Setiawan S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing, yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Kepada kedua orang tuaku tercinta Bapak Bambang Supriyanto S.H., M.Si. (alm) dan Ibu Fitrie N.S. yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan dan kasih sayang.
5. Kepada suami tercinta, Mohammed Abdulqawi B.Sc. yang telah memberikan doa, bantuan, dukungan dan kasih sayang.

6. Untuk teman-teman dan semua pihak yang selalu memberikan doa, dukungan, serta banyak bantuan selama penulisan tugas akhir ini.

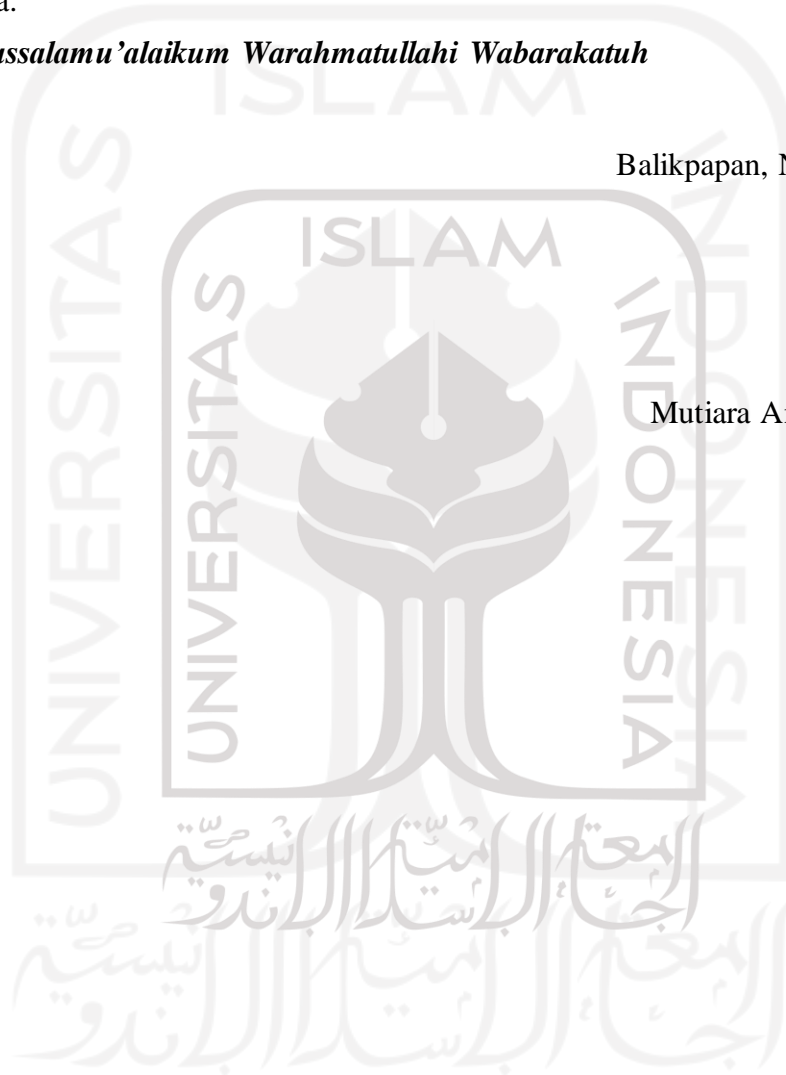
Demikian penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis menerima segala macam kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi pembacanya ataupun penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Balikpapan, November 2022

Penulis

Mutiara Annisa Fitriyanti



ABSTRAK

Pelayanan kartu pencari kerja (AK-1) merupakan salah satu pelayanan penempatan tenaga kerja yang dilakukan oleh dinas tenaga kerja. Namun memasuki tahun 2020, dunia dilanda pandemi, dimana virus corona menyebar dengan cepat yang membuat pemerintah membuat berbagai kebijakan untuk menghambat laju penyebaran virus tetapi tetap memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Hal ini menyebabkan Dinas Tenaga Kerja beralih mengimplementasikan *e-government* yaitu menggunakan sistem *online* dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *e-government* dengan menggunakan metode *Electronic Government Quality (e-GovQual)* dan mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* serta memberikan usulan perbaikan pada proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai gap rata-rata dan keseluruhan menunjukkan nilai negatif yaitu -0,41, dan nilai rata-rata kualitas layanan yang dibawah 1 yaitu 0,90 sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan yang dirasakan pengguna belum baik. Prioritas utama (kuadran A) dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yaitu Atribut R1, R2, R3, CS1, CS2 dan CS7. Usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah yaitu peningkatan *server hosting* agar *website* tidak terjadi *error*, menambahkan halaman *Frequently Asked Questions (FAQ)* dan menggunakan chatbot pada layanan Halo Penta.

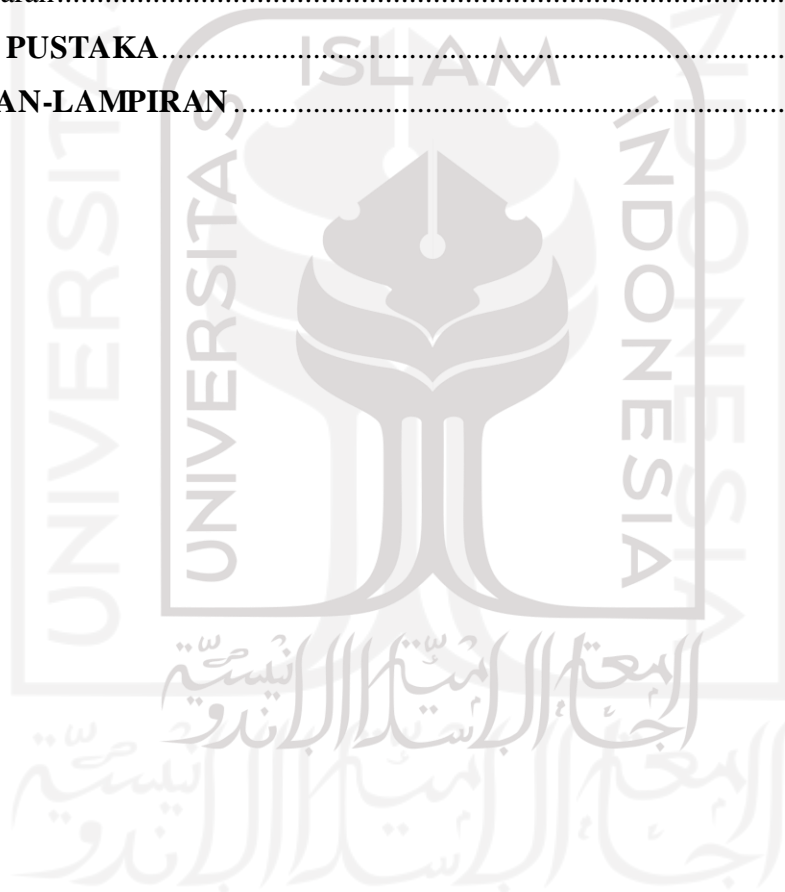
Kata Kunci: *e-government*, *e-Government Quality (e-GOVQUAL)*, *importance performance analysis (IPA)*, *kualitas layanan*, *pembuatan kartu pencari kerja (AK-1)*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pelayanan Publik	7
2.1.2 Kualitas Jasa Pelayanan	8
2.1.3 <i>E-Government</i>	8
2.1.4 Metode <i>Electronic Government Quality (e-GovQual)</i>	9
2.1.5 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10

2.2	Kajian Literatur	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	19
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.2.1	Observasi.....	19
3.2.2	Studi pustaka.....	19
3.2.3	Kuesioner	20
3.3	Jenis Data	25
3.3.1	Data Primer	25
3.3.2	Data Sekunder.....	25
3.4	Populasi dan Sampel	25
3.5	Pengolahan Data.....	27
3.5.1	Uji Validitas	27
3.5.2	Uji Reliabilitas	27
3.5.3	Metode <i>Electronic Government Quality (e-GovQual)</i>	28
3.5.4	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
3.6	Alur Penelitian.....	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		33
4.1	Deskripsi Penelitian.....	33
4.1.1	Hasil Penyebaran Kuesioner	33
4.1.2	Karakteristik Responden.....	33
4.2	Uji Validitas	35
4.3	Uji Reliabilitas.....	44
4.4	Pengolahan Data <i>Electronic Government Quality</i>	45
4.4.1	<i>Ease of Use</i> (kemudahan pengguna).....	45
4.4.2	<i>Trust</i> (kepercayaan).....	46
4.4.3	<i>Functionality of the Interaction Environment</i> (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)	47
4.4.4	<i>Reliability</i> (keandalan)	48
4.4.5	<i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	49
4.4.6	<i>Citizen support</i> (pendukung).....	50
4.4.7	Nilai Gap Keseluruhan.....	51
4.4.8	Perhitungan Kualitas Layanan	55

4.5 Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Analisis Gap <i>Electronic Government Quality</i> (<i>e-Govqual</i>)	59
5.1.1 Analisis gap	59
5.1.2 Analisis Kualitas Layanan <i>e-government</i>	63
5.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	64
5.3 Upaya Peningkatan dan Menjaga Kualitas Layanan	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	73
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Induktif.....	17
Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian	19
Tabel 3. 2 Rancangan Kuesioner Marketplace	21
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kepentingan (Harapan)	36
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kinerja (Realita)	40
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	44
Tabel 4. 4 Nilai Gap Dimensi Ease of use	45
Tabel 4. 5 Nilai Gap Dimensi Trust.....	46
Tabel 4. 6 Nilai Gap Dimensi Functionality of the interaction environment	47
Tabel 4. 7 Nilai Gap Dimensi reliability	48
Tabel 4. 8 Nilai Gap Dimensi Content and appearance of information.....	49
Tabel 4. 9 Nilai Gap Dimensi Citizen support.....	50
Tabel 4. 10 Rangking Nilai Gap Keseluruhan Tiap Atribut	51
Tabel 4. 11 Rangking Nilai Gap Keseluruhan Tiap Dimensi	55
Tabel 4. 12 Perhitungan Kualitas Layanan	56
Tabel 4. 13 Atribut Kuadran A	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kuadran IPA.....	11
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	30
Gambar 4. 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4. 2 Grafik Responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius IPA	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kartu pencari kerja (AK-1) merupakan salah satu pelayanan penempatan tenaga kerja yang dilakukan oleh dinas tenaga kerja. Kartu pencari kerja (AK-1) ini adalah salah satu hal terpenting bagi pencari kerja karena dengan kartu pencari kerja (AK-1) tersebut para pencari kerja yang terdaftar akan mudah disalurkan kepada para pemberi kerja sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan pencari kerja, serta digunakan untuk kegiatan statistik jumlah pencari kerja dibandingkan dengan jumlah lowongan kerja yang ada, sehingga dapat menjadi koreksi atau landasan untuk meningkatkan jumlah lapangan kerja.

Salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat adalah dalam bidang *public service* (pelayanan publik), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih belum dapat memenuhi harapan. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan

merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Muhammad Danang et al. (2022) menjabarkan adanya keluhan tentang sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam pelayanan kartu pencari kerja (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yaitu kurang jelasnya penyampaian persyaratan dalam pembuatan kartu kuning. Sedangkan, Anugrah Dwi Cahyo Prabowo et al. (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Jasa Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor” menyatakan masih banyak aspek yang kurang optimal dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja seperti tidak tersedianya informasi yang cukup mengenai persyaratan membuat kartu kuning, petugas pelayanan terkadang meninggalkan tugasnya dalam waktu yang lama (Jam Operasional 08.00-15.30 petugas harus selalu stand by tapi terkadang jadwal tidak sesuai), dan kurangnya Jumlah SDM pelayanan (standar SDM pada pelayanan AK-1 adalah 3 Orang namun hanya diisi oleh 1 orang).

Namun memasuki tahun 2020, dunia sedang dilanda pandemi, dimana virus corona menyebar dengan cepat ke seluruh dunia dan hampir seluruh negara terjangkit virus tersebut, termasuk Indonesia. Cepatnya penyebaran virus corona membuat pemerintah bergerak cepat membuat kebijakan-kebijakan untuk menghambat laju penyebaran virus di Indonesia. Salah satu kebijakan yang dibuat pemerintah yaitu pembatasan jarak manusia secara fisik (*physical distancing*) yang mengharapkan masyarakat tetap di rumah masing-masing demi mencegah penularan COVID-19 meluas. Pembatasan jarak fisik yang dilakukan memaksa pelaksana berbagai sektor untuk melakukan aktivitasnya di rumah, seperti pembelajaran jarak jauh, *work from home*, dan juga kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Walaupun diterapkan kebijakan *physical distancing*, tetapi pemerintah dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Hal ini menyebabkan Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan beralih mengimplementasikan *e-government* yaitu menggunakan sistem *online* dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1). Hal ini sejalan dengan instruksi INPRES (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam INPRES tersebut, dijelaskan bahwa seluruh instansi pemerintah diarahkan untuk melakukan perubahan dengan memanfaatkan sistem informasi atau teknologi informasi dalam proses melayani masyarakat. *Website* pemerintah pusat dan

daerah secara bertahap harus ditingkatkan menuju G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Citizen*) yang saling terintegrasi (F. Septa et al., 2019).

Dalam implementasi *e-government* pada layanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan, masih didapatkan beberapa keluhan dari para pembuat kartu pencari kerja dalam mengakses *website*, antara lain *website* yang sering *error* ketika sedang mengakses dalam pengisian data, terdapat *error* dalam pengambilan nomor antrian yang digunakan untuk proses wawancara *online*, dan waktu wawancara yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Dalam menjaga kualitas layanan, terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu metode *ServQual*, *WebQual* dan *E-GovQual*. Metode *ServQual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang pemasaran dan jasa (Parasuraman et al., 1988). Metode *WebQual* dilakukan untuk menilai kualitas layanan website di bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi, e-commerce, transaksi online (Barnes et al., 2001). Metode *WebQual* merupakan pengembangan dari metode *ServQual*. Berbeda dengan *Webqual* atau pun *Servqual*, *E-Govqual* lebih dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik milik pemerintah atau *e-Government*. (D. Napitupulu, 2016).

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan, penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya hanya mengevaluasi layanan manual dalam pembuatan kartu pencari kerja dengan datang langsung ke loket layanan Dinas Tenaga Kerja, dan penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk tugas akhir berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-Government* Proses Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) dengan Menggunakan Metode *Electronic Government Quality (e-GovQual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dan mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan. Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberi solusi bagi Pemerintah Indonesia khususnya Dinas Tenaga Kerja Balikpapan untuk melakukan perbaikan layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan sehingga dapat menjadi lebih baik kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dikaji dapat diidentifikasi menjadi rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan menggunakan metode *Electronic Government Quality (e-GovQual)*?
2. Apa saja atribut yang penting untuk ditingkatkan dan diperbaiki Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?
3. Apa usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, maka penelitian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut.

1. Mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.
2. Mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan pada layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian dilakukan dapat fokus pada tujuan utama, maka terdapat batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Responden penelitian merupakan para pembuat kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

2. Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja di Kota Balikpapan.
3. Penelitian menggunakan Metode *Electronic Government Quality (e-GovQual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai masukan bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1).
2. Sebagai referensi bagi penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini menggunakan kaidah penelitian ilmiah dengan sistematika penulisan sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bagian kajian literatur memuat tentang landasan teori yang berisi tentang penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) dengan metode *Electronic Government Quality (e-GovQual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* serta penjelasan mengenai teori-teori yang akan digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian metode penelitian dibahas mengenai bagaimana data diperoleh dan alur penyelesaian masalah. Bab ini memuat objek penelitian, subjek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode analisis data, dan diagram alur penelitian

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bagian pengumpulan dan pengolahan data menjelaskan mengenai pengumpulan data, perhitungan, dan pengolahan data menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan berisi tentang analisis dari pemecah masalah dan juga pembahasan mengenai pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Pada bagian penutup berisi kesimpulan yang memuat pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan atau menjawab permasalahan. Sedangkan saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada para peneliti dalam bidang yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik pada bentuk barang publik juga jasa publik yang dalam prinsipnya tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, wilayah dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik wilayah pada rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Robert, 1996).

Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah salah satu perwujudan fungsi dari aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara serta dimaksudkan untuk mensejahterakan warga negara. Pelayanan publik dapat diartikan juga sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan berlaku yang telah ditetapkan,

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Yang termasuk ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif, termasuk juga pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

2.1.2 Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen (Wijaya,2011).

Kualitas jasa pelayanan berhasil diciptakan apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya.

Jasa yang berkualitas harus bisa memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan yang dapat dijelaskan melalui hal-hal yang sering disebut dimensi kualitas dimana terdapat lima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman et al., (1988) adalah:

1. *Reliability* (keandalan), kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan;
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni keinginan perusahaan atau pegawai untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
3. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari rasa keragu-raguan;
4. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen;
5. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2.1.3 E-Government

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintah. Dalam rangka meningkatkan keefektifan dan efisiensi dalam penyampaian layanan, membuat pemerintah memanfaatkan teknologi informasi yang dapat digunakan stakeholder seperti masyarakat, kalangan bisnis, pegawai pemerintahan, organisasi nirlaba, politikus, organisasi sosial, dan lain-lain. Peraturan *e-government* dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Pengembangan *e-government* terdapat empat tingkatan yaitu (Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3, 2003):

1. Tahap persiapan yaitu pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM, menyiapkan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
2. Tahap pematangan meliputi pembuatan situs informasi publik yang interaktif, dan pembuatan antarmuka lebih terhubung dengan lembaga lain.
3. Tahap pematangan yaitu pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan badan lain.
4. Pemanfaatan Tahap terakhir meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Consumers (G2C)* yang terintegrasi.

2.1.4 Metode *Electronic Government Quality (e-GovQual)*

Terdapat beberapa metode dalam mengukur kualitas layanan yaitu seperti, Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kualitas Website (*WebQual*) dan *e-Government Quality (e-GovQual)*. *Service Quality* adalah metode untuk mengevaluasi seberapa baik kualitas layanan dengan penilaian kesenjangan antara perbandingan antara harapan konsumen terhadap jasa (*expected service*) dengan pengalaman yang didapatkan konsumen dalam menggunakan jasa (*perceived service*). Sedangkan, *WebQual* merupakan teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Sedikit berbeda dengan *Webqual* atau pun *Servqual*, *e-Govqual* adalah metode yang lebih dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik milik pemerintah atau *e-Government*.

Metode *Electronic Government Quality (e-GovQual)* digunakan untuk mengetahui gap atau kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan pemerintah yang dirasakan pengguna. Jika skor gap *E-Govqual* negatif (-) maka dapat diindikasikan adanya gap ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja layanan yang diberikan, namun jika skor gap bernilai positif (+) maka dapat diindikasikan adanya kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan yang diberikan.

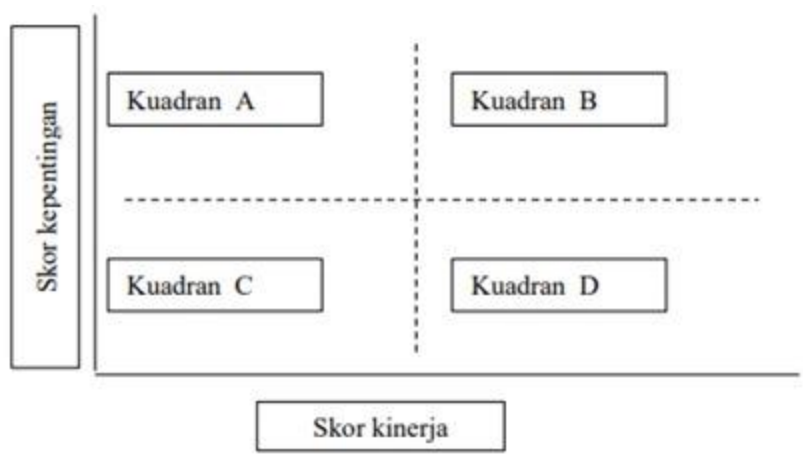
Metode *E-Govqual* memiliki atribut dimensi yang dapat mengukur kinerja layanan suatu *e-government* (dilihat dari persepsi pengguna akhir) dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Metode *E-GovQual* memiliki 6 dimensi dengan 47 atribut antara lain

1. *Ease of use* merupakan dimensi yang mengacu pada seberapa mudah layanan *website* digunakan oleh pengguna. Dalam dimensi *ease of use* terdapat 7 atribut.
2. *Trust* merupakan dimensi yang mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan pengguna akan kejahatan dunia maya. Dalam dimensi ini terdapat 11 atribut.
3. *Functionality of the interaction environment* merupakan dimensi yang mengacu pada kemampuan layanan untuk saling berinteraksi dengan pengguna dalam mengumpulkan informasi. Dimensi ini memiliki 4 atribut.
4. *Reliability* merupakan dimensi yang mengacu pada fungsi teknis dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. Dimensi ini memiliki 5 atribut.
5. *Content and appearance of information* merupakan dimensi yang mengacu pada kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan dari *website*, seperti warna, grafis, dan ukuran halaman *website*. Dimensi ini memiliki 10 atribut.
6. *Citizen support* merupakan dimensi yang mengacu pada bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan. Dimensi ini memiliki 10 atribut.

2.1.5 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di perkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan mengukur hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Terdapat dua pendekatan dalam metode ini, yaitu:

1. Menilai kesenjangan kinerja dengan menghitung selisih antara skor kinerja (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*).
2. Mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang prioritas untuk ditingkatkan dan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengguna dengan menggunakan diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran (Araningrum, 2013).



Gambar 2. 1 Kuadran IPA

Interpretasi untuk diagram kuadran IPA adalah kuadran A yaitu atribut yang terletak pada kiri atas dianggap sebagai faktor yang kepentingannya tinggi tetapi kinerja yang dilakukan rendah atau belum memuaskan bagi responden. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara melakukan perbaikan sehingga *performance* atribut dalam kuadran ini akan meningkat. Kuadran B yaitu atribut yang terletak pada posisi kanan atas dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna. Kuadran B responden mengharapkan penyedia jasa mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa kinerja yang dihasilkan dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Kuadran C yaitu atribut yang terletak pada posisi kiri bawah kurang dianggap penting tetapi tingkat kepuasan pengguna cukup baik namun pengguna mengabaikan atribut yang terletak pada posisi ini sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan tetapi pihak penyedia jasa bisa mempertimbangkan kembali dalam melakukan perbaikan atau peningkatan kerja. Kuadran D yaitu atribut yang terletak pada posisi kanan bawah dianggap kurang penting tetapi tingkat kepuasan dari konsumen sangat memuaskan atau bisa dibilang kinerja dari pegawai yang berlebihan.

2.2 Kajian Literatur

Kajian induktif merupakan pembahasan yang menjadi rujukan bagi penelitian ini mengenai penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan dari penelitian-penelitian terdahulu, beberapa penelitian yang berhubungan dengan layanan *e-government* dan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) yaitu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Danang et al. (2022) dilatar belakangi adanya keluhan tentang sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam pelayanan kartu kuning (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode ServQual untuk menentukan kualitas pelayanan AK-1. Hasil menunjukkan pada dimensi *reliability* dengan pertanyaan menjelaskan persyaratan disebut juga dengan Q2 dengan total persentase terbesar yaitu 6,76% sehingga dibutuhkan perbaikan dalam menjelaskan persyaratan dalam pembuatan kartu kuning (AK-1).
2. Lisa Mandasari et al. (2019) melakukan penelitian pada kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan model *servqual* dan model kano. Permasalahan yang muncul pada pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir yaitu jumlah pembuat kartu kuning yang menurun 3 tahun terakhir, ketidakpastian penyelesaian pelayanan, kurang profesional pegawai. Sehingga didapatkan indikator yang perlu diperbaiki yaitu jadwal pelayanan yang tepat waktu, kedisiplinan pegawai, pelayanan yang ramah dan perhatian pegawai secara individu kepada penerima layanan.
3. Ardi Agus Pratama et al. (2020) melakukan penelitian pada kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Bumbu. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode artistik, atau disebut juga metode *interpretive*. Dari hasil penelitian didapatkan hambatan dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Bumbu yaitu masih lambatnya sinyal karena pendaftarannya sudah menggunakan sistem *online* dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tanah Bumbu kepada masyarakat.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Anugrah Dwi Cahyo Prabowo et al. (2018) yang berjudul “Kualitas Jasa Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor”, menggunakan angket dan kuesioner untuk pengambilan data dan untuk pengolahan data menggunakan statistik sederhana dengan perhitungan *Weight Mean score* (WMS). Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah tidak tersedianya informasi yang cukup mengenai persyaratan membuat kartu kuning, petugas pelayanan terkadang meninggalkan tugasnya dalam waktu yang lama (Jam

Operasional 08.00-15.30 petugas harus selalu stand by tapi terkadang jadwal tidak sesuai), dan kurangnya Jumlah SDM pelayanan (standar minimum SDM pelayanan AK-1 berjumlah 3 Orang namun hanya diisi oleh 1 orang).

5. Wina Elvariana et al. (2019) melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuat Kartu Kuning (AK-I) Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tangerang. Metode yang digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif lalu data yang diperoleh dianalisis menggunakan program SPSS dengan teknik korelasi dan metode *pearson product moment* dan dilanjutkan dengan pengujian regresi. Hasil penelitian yang didapatkan adalah keterbatasan sumber daya manusia melaksanakan pelayanan, seperti dibatasinya nomor antrian untuk masyarakat pembuat kartu kuning dan pegawai yang kurang ramah dalam pelayanan kartu kuning sehingga dibutuhkan perbaikan.
6. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Danang et al. (2022), teknik pengambilan data dilalui melalui model triangulasi yang merupakan gabungan dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Penelitian dilakukan pada pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dari segi *reliability*, masih belum optimal dalam pelayanan karena ketidaksamaan antara kualitas pelayanan yang tertera di SOP dengan pelaksanaan di lapangan, dari segi *Empathy* masih belum optimal karena para pegawai cenderung apatis terhadap segala bentuk keluhan dari masyarakat dan dari segi *tangible*, sarana prasarana masih kurang memadai.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Rino Agus Saputra et al. (2018), yang berjudul “Penilaian Kualitas Layanan *E-Government* Dengan Pendekatan *Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)”, memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan *website* Provinsi NTB menurut pengguna dengan menggunakan dimensi *e-Govqual*, menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis IPA dan memberikan rekomendasi dari analisis atribut dimensi *e-Govqual*. 5 dimensi dan 28 atribut *e-Govqual* digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan website lokal NTB. Dari 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, hasil analisis IPA pada tingkat kesesuaian memiliki rata-rata skor sebesar 85,22% dan nilai tingkat kesenjangan memiliki nilai $GAP \leq 0$ yaitu -0,61, artinya kinerja dari layanan *website* belum sesuai dengan harapan pengguna. Lalu

dari hasil analisis kuadran, didapatkan 4 atribut dengan prioritas utama dan 8 atribut dengan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan. Rekomendasi perbaikan diberikan berdasarkan literatur atau teori untuk meningkatkan kualitas layanan *website*.

8. Penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi” yang dilakukan oleh Frandika Septa et al. (2019), menggunakan metode *E-GovQual* modifikasi dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F terhadap hasil kuesioner 500 responden, dengan 6 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Hasil yang diperoleh bahwa kualitas layanan *website* SIMSARPRAS berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, dan nilai koefisien korelasi sebesar 78,5%. Maka disimpulkan bahwa *website* SIMSARPRAS memiliki kualitas layanan yang baik sebagai aplikasi yang melakukan pelayanan publik, dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan *E-Government* dengan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini juga menjadi acuan atau bahan evaluasi bagi Kementerian Agama sebagai pemilik dari *website* SIMSARPRAS dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian sejenis.
9. Penelitian yang berjudul “Penerapan Metode *E-Govqual* untuk mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi *E-Filing* oleh Wajib Pajak” yang dilakukan oleh Deviani Titi Nautami dan Fathul Wahid (2019), untuk menilai kualitas layanan *e-Filing* oleh para Wajib Pajak dengan menggunakan metode *e-Government Quality* atau *e-Govqual*. Sejumlah atribut yang ada dalam 4 dimensi *e-Govqual* (*efficiency, trust, reliability, dan citizen support*) digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) membantu *e-Govqual* untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing *atribut e-Govqual* dengan mengklasifikasikannya ke dalam kuadran-kuadran kartesius sehingga dapat dilihat apakah kualitas hasil penelitian didapatkan bahwa perlu adanya rekomendasi perbaikan pada atribut AR2, AR3, AC1, AC3, AC4, dan AE2 untuk meningkatkan kualitas layanan *e-Filing* di Wilayah X.
10. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Trientje Marlein Tamtelahitu (2019), yang berjudul “Analisa Kualitas *Website* Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan *Importance Performance Analysis*” memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan pelayanan *public website* Info Covid-19 Provinsi

Maluku sehingga dapat meningkatkan layanan publik kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *E-GovQual* untuk menentukan atribut kuesioner penelitian, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut mana saja yang memerlukan perbaikan. Dari penelitian didapatkan hasil yang menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kondisi website saat ini dengan harapan pengguna memperoleh persentase sebesar 96,29%, dengan rata-rata tingkat kesenjangan (gap) sebesar -0,16%.

11. Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) (Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor)” yang dilakukan oleh Seno Naufal Muhammad, et al. (2020), memiliki tujuan mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan *e-Government* DPMPTSP Kabupaten Bogor. Dalam menilai kualitas layanan *website*, peneliti menggunakan 6 dimensi dan 24 atribut *e-Govqual*. Dari 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, hasil yang didapatkan pada tingkat kesesuaian memiliki rata-rata nilai sebesar 94,82% dan nilai tingkat kesenjangan memiliki nilai $GAP \leq 0$ yaitu -0,20, artinya kinerja dari layanan *website* belum dapat memenuhi harapan dari pengguna. Lalu, didapatkan 5 atribut dengan prioritas utama dan 7 atribut dengan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan.
12. Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Kota Batu dengan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” yang dilakukan oleh Abdulloh Hamid Sulaiman et al. (2017), berisi mengenai penilaian oleh pengguna layanan *website* humas pemerintah Kota Batu. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan atribut-atribut *e-Govqual* serta analisis penilaian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya rekomendasi perbaikan akan diberikan berdasarkan *Heuristic evaluation*. Hasil akhir penelitian menunjukkan layanan *website* masih belum memenuhi harapan pengguna. Dari analisis kesesuaian, hasil akhir yaitu 81,89% serta analisis tingkat kesenjangan (gap) bernilai yaitu -0,72. Dari analisis kuadran, terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan dan 6 atribut yang menjadi prioritas rendah perbaikan.

13. Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode *E-GovQual* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)” yang dilakukan oleh Rozi Hendarta et al. (2019), dilakukan untuk menilai kualitas layanan SIP dengan *e-GovQual* dan tujuannya adalah mendapatkan prioritas pengembangan situs *website*. Metode penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif dengan melibatkan 100 responden. Terdapat 21 pernyataan yang mewakili atribut dari dimensi *e-GovQual* yang diuji menggunakan Cronbach’s α . Proses pengolahan datanya menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk memperoleh faktor-faktor utama yang mempengaruhi setiap dimensi *e-GovQual*. Dari rata-rata tiap dimensi, diketahui bahwa prioritas utama terletak pada *Citizen Support* (0,739); lalu *Trust* (0,670); *Reliability* (0,627); dan *Efficiency* (0,587).
14. Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *Electronic* Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode *E-GovQual* dan IPA” oleh Beny Prasetyo et al. (2018), bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas dari layanan E-PAD yang diterima oleh pengguna, mengukur kinerja layanan berdasarkan tingkat kepentingan layanan E-PAD. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dengan sampel berjumlah 73 responden pengguna layanan E- PAD. Atribut yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 32 atribut. Hasil dari penelitian menunjukkan total dari nilai kinerja yaitu 3,42. Artinya, layanan E-PAD sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Lalu, total skor nilai kepentingan dari seluruh variabel *e-GovQual* yaitu sebesar 3,39. Sehingga nilai kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan sebesar 0,03. Menurut hasil analisis kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan yaitu 100,88%. Dengan demikian secara keseluruhan kinerja sudah baik dan sudah memenuhi kepentingan dari pengguna. Tetapi masih terdapat empat atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu kemudahan dalam mengingat URL, tersedianya perhitungan yang terprogram pada formulir, keringkasan data dan informasi akurat, dan ketepatan dalam transaksi.
15. Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis*” oleh Anggi Rahma Dani et al. (2020), memiliki tujuan untuk menghasilkan sebuah evaluasi kualitas layanan *website* dan kinerja berdasarkan

pengguna *website* SMA Negeri 1 Wangon. Sampel pada penelitian ini diambil dari pengunjung *website* SMA Negeri 1 Wangon yang berjumlah 105 responden. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode IPA yaitu 90,84%. Berdasarkan diagram kartesius menghasilkan variabel yang memiliki kualitas baik dan harus dipertahankan yaitu variabel EU1, EU2, EU3, FIE1, RE1, RE2, RE3, CAI1, CAI2, CAI7, CS3 dan CS4. Sedangkan, variabel yang paling utama perlu dilakukan perbaikan yaitu variabel FIE2, CAI1, CAI5 dan CAI6.

Tabel 2. 1 Kajian Induktif

No	Penulis	Kata Kunci			IPA
		AK-1	Pelayanan Publik	E-GovQual	
1	Muhammad Danang et al. (2022)	√	√		
2	Lisa Mandasari et al. (2019)	√	√		
3	Ardi Agus Pratama et al. (2020)	√	√		
4	Anugrah Dwi Cahyo Prabowo et al. (2018)	√	√		
5	Wina Elvariana et al. (2019)	√	√		
6	Muhammad Danang et al. (2022)	√	√		
7	Rino Agus Saputra et al. (2018)		√	√	√
8	randika Septa et al. (2019)		√	√	
9	Deviani Titi Nautami dan Fathul Wahid (2019)		√	√	√
10	Trientje Marlein		√	√	√

No	Penulis	Kata Kunci			
		AK-1	Pelayanan Publik	E-GovQual	IPA
Tamtelahitu (2019)					
11	Seno Naufal Muhammad, et al. (2020)		√	√	√
12	Abdulloh Hamid Sulaiman et al. (2017)		√	√	√
13	Rozi Hendarta et al. (2019)		√	√	
14	Beny Prasetyo et al. (2018)		√	√	√
15	Anggi Rahma Dani et al. (2020)			√	√
16	Penelitian saat ini	√	√	√	√

Berdasarkan tabel perbandingan pada tabel 2.1, terlihat perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini dengan tema pembahasan mengenai layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1). Pada penelitian terdahulu, pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) masih dilaksanakan secara tatap muka. Sedangkan penelitian saat ini berfokus pada pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) yang mengimplementasikan *e-government*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah penelitian yang akan dilakukan, termasuk obyek penelitian, jenis data yang akan digunakan, tahapan penelitian, alat yang akan digunakan selama penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, hingga metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Supranto (2000) objek penelitian adalah himpunan elemen berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Obyek penelitian ini merupakan layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja kota Balikpapan. Sedangkan, Subjek penelitian adalah orang, tempat atau benda yang diamati sebagai fokus sasaran penelitian. Subjek dari penelitian ini adalah pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1).

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Observasi

Pengamatan secara tidak langsung dilakukan dengan memperhatikan kasus atau masalah yang sering terjadi pada saat ini dalam pelayanan *online* di instansi pemerintah dan banyaknya dijumpai keluhan oleh masyarakat dalam mengakses *website* pelayanan instansi pemerintahan.

3.2.2 Studi pustaka

Studi pustaka yang digunakan berupa buku, jurnal, dan artikel yang terkait dengan layanan pembuatan kartu pencari kerja menggunakan metode *E-GovQual* guna sebagai referensi untuk penelitian serta dibutuhkannya data tingkat kepuasan pencari kerja terhadap kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja.

3.2.3 Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan memberikan angket berisi butir-butir pertanyaan pada masing-masing atribut pelayanan berdasarkan dimensi *E-GovQual*. Kuesioner yang disusun akan disebar menggunakan media sosial seperti aplikasi *chatting* WhatsApp dan media sosial lainnya seperti Instagram, dan sebagainya. Kuesioner yang disebar menggunakan media sosial berupa link *google forms*. Setiap variabel penelitian diukur menggunakan skala *Likert*. Responden akan dihadapkan dengan pertanyaan yang kemudian diminta untuk menjawab dengan pilihan sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian

Nilai	Skala Kepentingan	Skala Kinerja
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

Teknik pengambilan sampel yang digunakan sebelum melakukan pengumpulan data merupakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Teknik ini dilakukan dengan memilih responden berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini yaitu merupakan pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

Dalam penyusunan kuesioner penelitian, terdapat atribut-atribut penelitian yang disusun berdasarkan dimensi *e-Govqual*. Kuesioner penelitian yang akan dilakukan berisi variabel dan atribut penelitian sebagai berikut.

1. *Ease of use* (kemudahan pengguna): kemudahan layanan *website* digunakan oleh pengguna.
2. *Trust* (kepercayaan): kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan pengguna akan kejahatan dunia maya.

3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan): kemampuan layanan untuk saling berinteraksi dengan pengguna dalam mengumpulkan informasi.
4. *Reliability* (keandalan): fungsi teknis dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan.
5. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi): kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan, berupa ketepatan warna, grafis, dan ukuran halaman website.
6. *Citizen support* (pendukung): bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan.

Berdasarkan 47 atribut dari 6 dimensi *e-Govqual*, maka rancangan kuesioner penelitian digambarkan pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3. 2 Rancangan Kuesioner *Marketplace*

No	Dimensi e-GovQual	Atribut Penelitian
1	<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	1 Struktur dan tata letak pada <i>website</i> jelas dan mudah dipahami.
		2 Fitur pencarian pada <i>website</i> sudah efektif (menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan).
		3 <i>Website</i> sudah menampilkan semua fitur yang dibutuhkan.
		4 Mudah ketika melakukan pencarian situs <i>website</i> pada <i>search engine</i> (Google, Mozilla, dll)
		5 Alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat.
		6 <i>Website</i> mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna.
		7 <i>Website</i> pembuatan kartu AK-1 dapat menampilkan secara <i>real time</i> informasi yang sering dilihat oleh pengguna.
2	Trust (kepercayaan)	1 Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna

No	Dimensi e-GovQual	Atribut Penelitian
		tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan.
2		Saya merasa perlindungan secara maksimal pada data pribadi dengan peraturan keamanan data .
3		<i>Website</i> dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman.
4		Saya merasa <i>website</i> memberikan pemberitahuan dan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna.
5		<i>Website</i> mampu memastikan bahwa data pribadi pengguna yang diberikan hanya untuk keperluan layanan tertentu..
6		Sistem mampu menolak hak akses pengguna apabila terverifikasi identitas pengguna.
7		Prosedur registrasi untuk mendapatkan <i>username</i> dan <i>password</i> dalam pembuatan akun terjamin kerahasiaannya.
8		Proses transaksi dalam website dilakukan secara jelas dan benar. Terdapat pemberitahuan proses transaksi saat berlangsung, transaksi sudah berhasil, ataupun gagal.
9		<i>Website</i> mampu memastikan data pengguna sudah diamankan selama berlangsungnya proses pemberian data dan tidak menimbulkan manipulasi data.
10		<i>Website</i> menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan.
11		Hak akses yang didapatkan pengguna telah sesuai dengan peran pengguna berdasarkan aturan yang ditetapkan
3	<i>Functionality of the in-</i>	1 Pada <i>website</i> sudah terdapat bantuan dalam

No	Dimensi e-GovQual	Atribut Penelitian
	<i>teraction environment</i> (fungsionalitas dari in-teraksi lingkungan)	<p>bentuk <i>online</i>.</p> <p>2 <i>Website</i> dapat menyimpan data yang sudah diberikan pengguna sebelumnya.</p> <p>3 <i>Website</i> sudah mampu mengolah serta menghasilkan jawaban berdasarkan data yang diberikan secara otomatis.</p> <p>4 <i>Website</i> memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format yang tidak sesuai dengan aturan.</p>
4	<i>Reliability</i> (keandalan)	<p>1 Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan.</p> <p>2 Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu. (contoh: wawancara <i>online</i>).</p> <p>3 <i>Website</i> dapat diakses dengan mudah setiap saat</p> <p>4 <i>Website</i> dapat digunakan disemua sistem <i>browser</i>.</p> <p>5 Dalam mengakses <i>website</i> memerlukan waktu yang singkat.</p>
5	<i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	<p>1 Sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap.</p> <p>2 Sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas.</p> <p>3 <i>Website</i> dapat memberikan informasi yang relevan.</p> <p>4 Informasi yang tersedia di dalam <i>website</i> selalu diperbaharui.</p> <p>5 Semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik.</p> <p>6 Data yang dihasilkan <i>website</i> dapat dipahami dengan mudah.</p> <p>7 <i>Website</i> memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat.</p>

No	Dimensi e-GovQual	Atribut Penelitian
		8 <i>Website</i> memiliki tampilan grafis yang nyaman untuk dilihat.
		9 <i>Website</i> menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi.
		10 <i>Website</i> memiliki ukuran halaman <i>website</i> yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam <i>browser</i> .
6	<i>Citizen support</i> (pendukung)	<p>1 Pedoman penggunaan <i>website</i> mudah dipahami.</p> <p>2 <i>Website</i> telah memiliki halaman bantuan.</p> <p>3 <i>Website</i> telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna.</p> <p>4 Pengguna dapat melakukan pelacakan proses yang sudah pernah dilakukan di <i>website</i>.</p> <p>5 <i>Website</i> telah memberikan konten yang menampilkan kontak institusi secara lengkap seperti alamat, nomor telepon, email.</p> <p>6 Pegawai disnaker dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1</p> <p>7 Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang di ajukan.</p> <p>8 Pegawai disnaker memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang <i>website</i> pembuatan kartu AK-1.</p> <p>9 Pegawai disnaker sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1.</p> <p>10 Pegawai Disnaker memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan <i>website</i> dengan percaya diri dan</p>

No	Dimensi e-GovQual	Atribut Penelitian
		meyakinkan.

3.3 Jenis Data

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara maupun kuesioner ataupun melalui pengamatan dan observasi langsung di lapangan. Dari hasil wawancara dan kuesioner didapatkan keinginan pembuat kartu pencari kerja (AK-1) terhadap layanan *e-government* proses pembuatan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

3.3.2 Data Sekunder

Data yang didapatkan dari sumber – sumber yang terkait dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan teori – teori yang dapat mendukung penelitian, antara lain buku, jurnal dan informasi yang didapatkan melalui media internet.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian merupakan para pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan yang memenuhi kriteria responden penelitian yang telah ditentukan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari karakteristik tertentu yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Dalam penentuan sampel penelitian akan digunakan rumus Slovin oleh Yamane (1967), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

(3.1)

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

α = tingkat *error*

Menurut Malhotra dan Dash (2016), pengambilan sampel penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, yang mana tidak memberikan peluang yang sama pada individu yang akan menjadi sampel penelitian, melainkan berdasarkan opini peneliti. Sedangkan jenis teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*, yang mana siapa saja sampel yang kebetulan dipilih cocok dengan syarat dari peneliti. Untuk menentukan jumlah sampel pada penilitan ini digunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin adalah rumus yang digunakan untuk menghitung banyaknya sampel minimum suatu penelitian dengan jumlah populasi terbatas dimana tujuan utama dari penelitian untuk mengestimasi proporsi populasi (Sugiyono, 2017). Dikarenakan jumlah populasi yang digunakan oleh peneliti cukup banyak maka peneliti menggunakan tingkat *error* 0,1 (10%). Berdasarkan data Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan, diketahui jumlah pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) dalam tahun 2022 sebesar 2927 pengguna. Hasil perhitungan rumus Slovin untuk jumlah sampel penelitian dengan menggunakan tingkat *error* 0,1 (10%) sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

$$n = \frac{2927}{1 + 2927(0.1)^2}$$

$$n = 97 \text{ sampel}$$

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan jumlah sampel, didapatkan minimal sebanyak 97 sampel yang digunakan. Pengambilan jumlah responden dapat melebihi jumlah minimal responden yang telah ditentukan.

3.5 Pengolahan Data

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu variabel yang mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menunjukkan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan seberapa baik alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.

Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menganalisis hasil dari uji validitas yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Data hasil penelitian dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Berikut adalah rumus yang digunakan dalam uji validitas.

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \quad (3.2)$$

Dimana:

- r = koefisien korelasi
- N = jumlah responden data pengamatan
- X = nilai *item product*
- Y = jumlah nilai dari suatu responden untuk semua *item product*
- $\sum x$ = jumlah skor butir x yang didapat dari rekap data kepentingan pengguna
- $\sum y$ = jumlah skor faktor y yang didapat dari rekap data dari kerja
- $\sum x^2$ = jumlah skor butir x kuadrat
- $\sum y^2$ = jumlah skor butir y kuadrat

3.5.2 Uji Reliabilitas

Sugiharto dan Sitinjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk

mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dianggap reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes merujuk pada tingkat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right)$$

(3.3)

Dimana:

r = Reliabilitas yang dicari

n = jumlah butiran pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma^2 t$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sigma^2 t$ = varians total

Jika nilai alpha > 0.7 maka menunjukkan reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0.80 ini menunjukkan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang menafsirkan sebagai berikut: Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

3.5.3 Metode *Electronic Government Quality (e-GovQual)*

Metode *e-Govqual* adalah metode yang lebih dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik milik pemerintah atau *e-Government*. Metode *E-Govqual* digunakan untuk mengetahui gap atau kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang dirasakan pengguna. Jika skor gap *E-Govqual* negatif (-) maka dapat diindikasikan adanya gap ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja layanan yang diberikan, namun jika skor gap bernilai positif (+) maka dapat diindikasikan adanya kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan yang diberikan.

3.5.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA digunakan untuk menganalisa tingkat kepentingan setiap variabel penelitian berdasarkan kinerja layanan sehingga pemerintah mengetahui variabel mana yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja layanan agar menjadi nilai tambah bagi perusahaan di mata pengguna.

3.6 Alur Penelitian

Berikut perancangan penelitian yang akan dilakukan agar penelitian lebih terstruktur tahapannya sehingga memudahkan peneliti mengambil keputusan.





Gambar 3.1 Alur Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.1 diatas, maka dapat dijelaskan tahapan penelitian sebagai berikut.

a. Studi Lapangan

Langkah awal penelitian yaitu studi lapangan yang menggunakan teknik observasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi aktual yang terjadi, dalam penelitian ini yang dimaksud adalah kondisi negara yang sedang dilanda pandemi sehingga menghambat aktivitas bahkan rutinitas masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di instansi pemerintahan. Observasi dilakukan agar memiliki latar belakang yang kuat dalam melakukan penelitian sehingga dapat menentukan metode analisis dan usulan yang tepat. Setelah observasi berlangsung, dilanjut dengan mencari rujukan yang memiliki kasus permasalahan yang kurang lebih sama dengan penelitian yang akan dilakukan sehingga akan mempermudah menganalisis permasalahan, penyelesaian masalah dan arah penelitian.

b. Perumusan Masalah

Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi dan memahami arah penelitian, selanjutnya yaitu menentukan rumusan masalah berdasarkan permasalahan yang didapatkan sebelumnya sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini didapatkan tiga poin rumusan masalah yang akan dilakukan pembahasan.

c. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sekaligus batasan masalah dirancang agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan seharusnya dan penelitian memiliki arah tujuan yang pasti. Dalam penelitian ini memiliki tiga poin tujuan penelitian yang dilakukan dan memiliki beberapa batasan masalah.

d. Kajian Literatur

Kajian literatur dilakukan untuk menguatkan analisis melalui referensi-referensi penelitian terdahulu dan literatur lainnya yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan.

e. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan dimensi-dimensi *e-Govqual* yang akan menghasilkan atribut-atribut pertanyaan penelitian yang akan disebar kepada responden penelitian.

f. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang sebelumnya telah disusun dan disebar kepada responden. Responden pada penelitian ini merupakan para pengguna

layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) di kota Balikpapan.

g. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data

Sebelum data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan *gap analysis* dan *Importance Performance Analysis*, uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Jika terdapat pertanyaan yang tidak valid, maka pertanyaan tersebut akan di drop dan tidak digunakan, kemudian pertanyaan yang tersisa akan diuji kembali validitasnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS.

Setelah dilakukan uji validitas, hasil kuesioner selanjutnya melalui uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu kuesioner sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian. Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Jika terdapat data yang tidak reliabel, maka data tersebut akan di drop dan tidak akan digunakan dalam pengolahan data selanjutnya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS.

h. Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode *gap analysis* dan *Importance Performance Analysis*. *Gap analysis* digunakan untuk mengetahui adanya gap atau selisih antara ekspektasi atau harapan konsumen dengan kinerja layanan yang dirasakan konsumen, sedangkan *Importance Performance Analysis* akan menghasilkan letak koordinat tiap atribut dalam diagram kartesius.

i. Pembahasan Analisis

Pembahasan analisis berisi tentang seluruh data yang telah dikumpulkan dan kemudian diolah hingga siap untuk dianalisis.

j. Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir yaitu memberikan kesimpulan yang berisi jawaban dari tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dan juga saran yang berisi usulan perbaikan kepada perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanannya serta penelitian lanjutan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data ini berisi tentang proses pengumpulan dan pengolahan data-data selama penelitian. Data terkumpul menggunakan kuesioner *online* yang hasilnya kemudian akan diolah menggunakan metode *Electronic Government Quality (e-Govqual)* dan juga *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari pengolahan data akan ditampilkan dan menjadi acuan pada penyusunan Bab V, yaitu pembahasan.

4.1 Deskripsi Penelitian

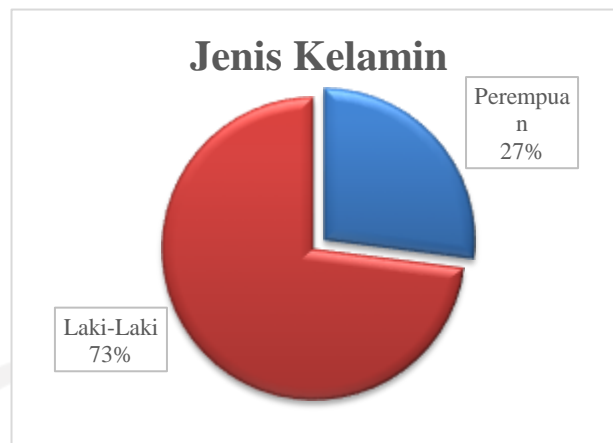
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini, kuesioner yang digunakan berupa kuesioner *online* yang disebar melalui media sosial (*Instagram*) dan aplikasi *chatting* (*WhatsApp*) kepada para pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

Penyebaran kuesioner dilakukan selama 15 hari yang dimulai tanggal 31 Oktober 2022 hingga 14 November 2022. Jumlah total kuesioner yang didapat sebanyak 100 kuesioner yang masuk dan telah memenuhi batas minimum sampel yang dibutuhkan yaitu 97 responden.

4.1.2 Karakteristik Responden

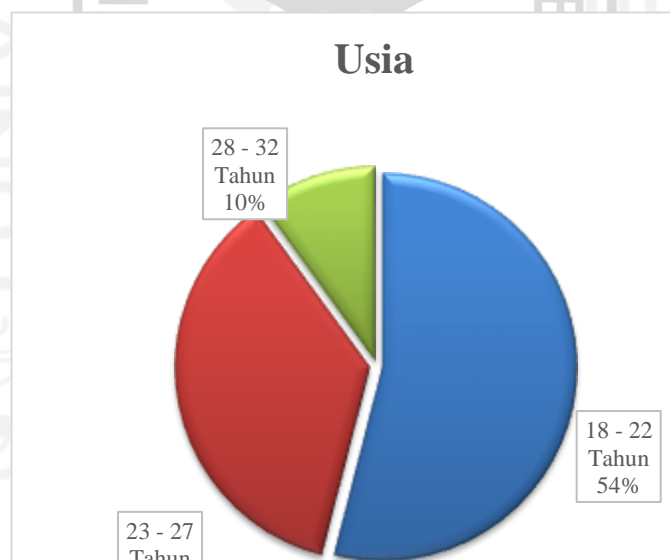
Setelah penyebaran kuesioner dilakukan, didapatkan data mengenai karakteristik dan profil responden pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan. Dari penyebaran kuesioner, responden penelitian didominasi oleh laki-laki sebesar 73% atau sebanyak 73 responden, dan perempuan sebanyak 27 responden atau 27%. Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.1 dibawah ini.



Gambar 4. 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Sedangkan jika dilihat berdasarkan usia, sebesar 54% atau sebanyak 54 responden berada pada rentang usia 18 – 22 tahun. Kemudian disusul oleh rentang usia 23 – 27 tahun sebanyak 36 responden (36%), dan rentang usia 28 – 32 tahun sebanyak 10 responden (10%). Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.2 dibawah ini.

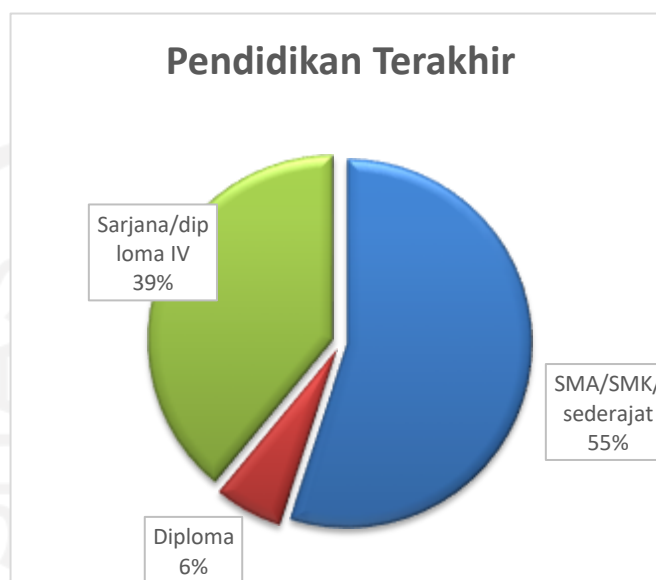


Gambar 4. 2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Jika dilihat berdasarkan pendidikan terakhirnya, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA/SMK/ sederajat sebanyak 55 responden (55%), kemudian

disusul lulusan sarjana/diploma IV sebanyak 39 responden (39%), lulusan Diploma sebanyak 6 responden (6%). Untuk lebih jelasnya, digambarkan grafik pada Gambar 4.5 dibawah ini.



Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Pengolahan Data, 2022

4.2 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan tahap penelitian untuk memastikan valid atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat akuratnya suatu kuesioner penelitian dan memastikan agar jawaban dari kuesioner penelitian dapat digunakan untuk tahap pengolahan data. Uji Validitas dilakukan menggunakan *software* SPSS.

a. Menentukan hipotesis

H1: Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan

H2: Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Jumlah responden penelitian yaitu sebanyak 100 responden, jika $df = N-2$ maka dalam penelitian ini $df = 100 - 2 = 98$. Penelitian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 yang diuji dua arah. Jika dilihat berdasarkan tabel r didapatkan nilai sebesar 0,195.

c. Menentukan nilai r_{hitung}

Pada penelitian ini, nilai r_{hitung} akan diketahui setelah dilakukan uji validitas menggunakan *software* SPSS. Nilai r_{hitung} diketahui dari output SPSS di kolom *Corrected Item – Total Correlation*.

d. Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan ini didasarkan dengan pernyataan berikut.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H1 diterima dan H2 ditolak

Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H1 ditolak dan H2 diterima

4.2.1 Uji Validitas Kepentingan (Harapan)

Di bawah ini merupakan Tabel 4.1 yang menunjukkan hasil uji validitas kepentingan (harapan) pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 4. 1 Uji Validitas Kepentingan (Harapan)

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)					
1	Struktur dan tata letak pada <i>website</i> jelas dan mudah dipahami.	E1	0,811	0,195	Valid
2	Fitur pencarian pada <i>website</i> sudah efektif (menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan).	E2	0,809	0,195	Valid
3	<i>Website</i> sudah menampilkan semua fitur yang dibutuhkan.	E3	0,897	0,195	Valid
4	Mudah ketika melakukan pencarian situs <i>website</i> pada <i>search engine</i> (Google, Mozilla, dll).	E4	0,807	0,195	Valid
5	Alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat.	E5	0,860	0,195	Valid
6	<i>Website</i> mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna.	E6	0,850	0,195	Valid
7	<i>Website</i> pembuatan kartu AK-1 dapat menampilkan secara <i>real time</i> informasi yang sering dilihat oleh pengguna.	E7	0,871	0,195	Valid
<i>Trust</i> (kepercayaan)					
8	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan.	T1	0,815	0,195	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
9	Saya merasa perlindungan secara maksimal pada data pribadi dengan peraturan keamanan data .	T2	0,849	0,195	Valid
10	<i>Website</i> dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman.	T3	0,878	0,195	Valid
11	Saya merasa <i>website</i> memberikan pemberitahuan dan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna.	T4	0,868	0,195	Valid
12	<i>Website</i> mampu memastikan bahwa data pribadi pengguna yang diberikan hanya untuk keperluan layanan tertentu..	T5	0,838	0,195	Valid
13	Sistem mampu menolak hak akses pengguna apabila terverifikasi identitas pengguna.	T6	0,862	0,195	Valid
14	Prosedur registrasi untuk mendapatkan <i>username</i> dan <i>password</i> dalam pembuatan akun terjamin kerahasiaannya.	T7	0,819	0,195	Valid
15	Proses transaksi dalam <i>website</i> dilakukan secara jelas dan benar. Terdapat pemberitahuan proses transaksi saat berlangsung, transaksi sudah berhasil, ataupun gagal.	T8	0,832	0,195	Valid
16	<i>Website</i> mampu memastikan data pengguna sudah diamankan selama berlangsungnya proses pemberian data dan tidak menimbulkan manipulasi data.	T9	0,837	0,195	Valid
17	<i>Website</i> menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan.	T10	0,812	0,195	Valid
18	Hak akses yang didapatkan pengguna telah sesuai dengan peran pengguna berdasarkan aturan yang ditetapkan.	T11	0,854	0,195	Valid
<i>Functionality of the interaction environment</i> (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)					
19	Pada <i>website</i> sudah terdapat bantuan dalam bentuk <i>online</i> .	F1	0,899	0,195	Valid
20	<i>Website</i> dapat menyimpan data yang sudah diberikan pengguna sebelumnya.	F2	0,903	0,195	Valid
21	<i>Website</i> sudah mampu mengolah serta menghasilkan jawaban berdasarkan data	F3	0,887	0,195	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
	yang diberikan secara otomatis.				
22	<i>Website</i> memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format yang tidak sesuai dengan aturan.	F4	0,838	0,195	Valid
<i>Reliability (keandalan)</i>					
23	Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan.	R1	0,903	0,195	Valid
24	Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu. (contoh: wawancara <i>online</i>).	R2	0,859	0,195	Valid
25	<i>Website</i> dapat diakses dengan mudah setiap saat.	R3	0,881	0,195	Valid
26	<i>Website</i> dapat digunakan disemua sistem <i>browser</i> .	R4	0,873	0,195	Valid
27	Dalam mengakses <i>website</i> memerlukan waktu yang singkat.	R5	0,866	0,195	Valid
<i>Content and appearance of information (isi dan tampilan informasi)</i>					
28	Sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap.	C1	0,861	0,195	Valid
29	Sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas.	C2	0,839	0,195	Valid
30	<i>Website</i> dapat memberikan informasi yang relevan.	C3	0,863	0,195	Valid
31	Informasi yang tersedia di dalam <i>website</i> selalu diperbaharui.	C4	0,919	0,195	Valid
32	Semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik.	C5	0,854	0,195	Valid
33	Data yang dihasilkan <i>website</i> dapat dipahami dengan mudah.	C6	0,908	0,195	Valid
34	<i>Website</i> memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat.	C7	0,838	0,195	Valid
35	<i>Website</i> memiliki tampilan grafis yang nyaman untuk dilihat.	C8	0,815	0,195	Valid
36	<i>Website</i> menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi.	C9	0,619	0,195	Valid
37	<i>Website</i> memiliki ukuran halaman <i>website</i> yang dapat menyesuaikan	C10	0,876	0,195	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
	dengan berbagai macam <i>browser</i> .				
<i>Citizen support</i> (pendukung)					
38	Pedoman penggunaan <i>website</i> mudah dipahami.	CS1	0,921	0,195	Valid
39	<i>Website</i> telah memiliki halaman bantuan.	CS2	0,894	0,195	Valid
40	<i>Website</i> telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna.	CS3	0,909	0,195	Valid
41	Pengguna dapat melakukan pelacakan proses yang sudah pernah dilakukan di <i>website</i> .	CS4	0,934	0,195	Valid
42	<i>Website</i> telah memberikan konten yang menampilkan kontak institusi secara lengkap seperti alamat, nomor telepon, email.	CS5	0,924	0,195	Valid
43	Pegawai disnaker dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1	CS6	0,869	0,195	Valid
44	Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang di ajukan.	CS7	0,881	0,195	Valid
45	Pegawai disnaker memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang <i>website</i> pembuatan kartu AK-1.	CS8	0,855	0,195	Valid
46	Pegawai disnaker sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1	CS9	0,891	0,195	Valid
47	Pegawai Disnaker memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan <i>website</i> dengan percaya diri dan meyakinkan	CS10	0,896	0,195	Valid

Uji validitas dilakukan terhadap 100 responden untuk mengetahui nilai r_{hitung} atau dalam SPSS dilihat dari nilai *Total Correlation* dan kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sesuai dengan jumlah responden yang diuji. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$

maka hipotesis pertama diterima yang artinya skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kepentingan (harapan) pengguna, terlihat bahwa setiap butir pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih dari nilai r_{tabel} yaitu 0,195, sehingga dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan H1 diterima.

4.2.2 Uji Validitas Kinerja (Realita)

Di bawah ini merupakan Tabel 4.2 yang menunjukkan hasil uji validitas kinerja (realita) pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dengan menggunakan *software* SPSS.

Tabel 4. 2 Uji Validitas Kinerja (Realita)

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)					
1	Struktur dan tata letak pada <i>website</i> jelas dan mudah dipahami.	E1	0,571	0,195	Valid
2	Fitur pencarian pada <i>website</i> sudah efektif (menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan).	E2	0,621	0,195	Valid
3	<i>Website</i> sudah menampilkan semua fitur yang dibutuhkan.	E3	0,681	0,195	Valid
4	Mudah ketika melakukan pencarian situs <i>website</i> pada <i>search engine</i> (Google, Mozilla, dll)	E4	0,686	0,195	Valid
5	Alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat.	E5	0,635	0,195	Valid
6	<i>Website</i> mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna.	E6	0,639	0,195	Valid
7	<i>Website</i> pembuatan kartu AK-1 dapat menampilkan secara <i>real time</i> informasi yang sering dilihat oleh pengguna.	E7	0,696	0,195	Valid
<i>Trust</i> (kepercayaan)					
8	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan.	T1	0,633	0,195	Valid
9	Saya merasa perlindungan secara	T2	0,688	0,195	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
	maksimal pada data pribadi dengan peraturan keamanan data.				
10	<i>Website</i> dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman.	T3	0,607	0,195	Valid
11	Saya merasa <i>website</i> memberikan pemberitahuan dan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna.	T4	0,668	0,195	Valid
12	<i>Website</i> mampu memastikan bahwa data pribadi pengguna yang diberikan hanya untuk keperluan layanan tertentu.	T5	0,662	0,195	Valid
13	Sistem mampu menolak hak akses pengguna apabila terverifikasi identitas pengguna.	T6	0,680	0,195	Valid
14	Prosedur registrasi untuk mendapatkan <i>username</i> dan <i>password</i> dalam pembuatan akun terjamin kerahasiaannya.	T7	0,668	0,195	Valid
15	Proses transaksi dalam <i>website</i> dilakukan secara jelas dan benar. Terdapat pemberitahuan proses transaksi saat berlangsung, transaksi sudah berhasil, ataupun gagal.	T8	0,734	0,195	Valid
16	<i>Website</i> mampu memastikan data pengguna sudah diamankan selama berlangsungnya proses pemberian data dan tidak menimbulkan manipulasi data.	T9	0,692	0,195	Valid
17	<i>Website</i> menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan.	T10	0,452	0,195	Valid
18	Hak akses yang didapatkan pengguna telah sesuai dengan peran pengguna berdasarkan aturan yang ditetapkan	T11	0,702	0,195	Valid
<i>Functionality of the interaction environment</i> (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)					
19	Pada <i>website</i> sudah terdapat bantuan dalam bentuk <i>online</i> .	F1	0,559	0,195	Valid
20	<i>Website</i> dapat menyimpan data yang sudah diberikan pengguna sebelumnya.	F2	0,508	0,195	Valid
21	<i>Website</i> sudah mampu mengolah serta menghasilkan jawaban berdasarkan data yang diberikan secara otomatis.	F3	0,567	0,195	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
22	<i>Website</i> memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format yang tidak sesuai dengan aturan.	F4	0,677	0,195	Valid
<i>Reliability</i> (keandalan)					
23	Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan.	R1	0,606	0,195	Valid
24	Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu. (contoh: wawancara <i>online</i>).	R2	0,586	0,195	Valid
25	<i>Website</i> dapat diakses dengan mudah setiap saat	R3	0,612	0,195	Valid
26	<i>Website</i> dapat digunakan disemua sistem <i>browser</i> .	R4	0,735	0,195	Valid
27	Dalam mengakses <i>website</i> memerlukan waktu yang singkat.	R5	0,630	0,195	Valid
<i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)					
28	Sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap.	C1	0,747	0,195	Valid
29	Sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas.	C2	0,734	0,195	Valid
30	<i>Website</i> dapat memberikan informasi yang relevan.	C3	0,652	0,195	Valid
31	Informasi yang tersedia di dalam <i>website</i> selalu diperbaharui.	C4	0,672	0,195	Valid
32	Semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik.	C5	0,640	0,195	Valid
33	Data yang dihasilkan <i>website</i> dapat dipahami dengan mudah.	C6	0,674	0,195	Valid
34	<i>Website</i> memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat.	C7	0,560	0,195	Valid
35	<i>Website</i> memiliki tampilan grafis yang nyaman untuk dilihat.	C8	0,628	0,195	Valid
36	<i>Website</i> menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi.	C9	0,778	0,195	Valid
37	<i>Website</i> memiliki ukuran halaman <i>website</i> yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam <i>browser</i> .	C10	0,660	0,195	Valid

No	Daftar Pertanyaan	Kode Kuesioner	r hitung	r tabel	Hasil
<i>Citizen support</i> (pendukung)					
38	Pedoman penggunaan <i>website</i> mudah dipahami.	CS1	0,698	0,195	Valid
39	<i>Website</i> telah memiliki halaman bantuan.	CS2	0,505	0,195	Valid
40	<i>Website</i> telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna.	CS3	0,627	0,195	Valid
41	Pengguna dapat melakukan pelacakan proses yang sudah pernah dilakukan di <i>website</i> .	CS4	0,678	0,195	Valid
42	<i>Website</i> telah memberikan konten yang menampilkan kontak institusi secara lengkap seperti alamat, nomor telepon, email.	CS5	0,538	0,195	Valid
43	Pegawai disnaker dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1	CS6	0,664	0,195	Valid
44	Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang di ajukan.	CS7	0,609	0,195	Valid
45	Pegawai disnaker memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang <i>website</i> pembuatan kartu AK-1.	CS8	0,743	0,195	Valid
46	Pegawai disnaker sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1	CS9	0,661	0,195	Valid
47	Pegawai Disnaker memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan <i>website</i> dengan percaya diri dan meyakinkan	CS10	0,686	0,195	Valid

Sama dengan halnya uji validitas terhadap kepentingan pengguna layanan *e-government*, uji validitas kinerja layanan *e-government* juga dilakukan terhadap 100 responden penelitian yang sama untuk mengetahui nilai r_{hitung} atau dalam SPSS dilihat dari nilai *Total Correlation* dan kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sesuai dengan

jumlah responden yang diuji. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hipotesis pertama diterima yang artinya skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kinerja layanan *e-government*, terlihat bahwa setiap butir pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih dari nilai r_{tabel} yaitu 0,195, sehingga dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan H1 diterima. Setelah uji validitas dilakukan dan seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid, kemudian kuesioner penelitian selanjutnya dilakukan uji reliabilitas.

4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah seluruh butir pertanyaan kuesioner dinyatakan valid. Tujuan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan dikatakan memiliki reliabilitas yang baik ketika kuesioner tersebut menjadi alat ukur yang digunakan beberapa kali dengan hasil atau jawaban yang relatif sama. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode cronbach's alpha. Suatu data akan dikatakan akurat apabila memiliki nilai koefisien cronbach's alpha terendah sebesar 0.60 (Cronbach, 1951). Uji Reliabilitas dilakukan menggunakan *software* SPSS. Tabel 4.3 di bawah ini menunjukkan hasil uji reliabilitas kuesioner penelitian.

Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Variabel Penelitian	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil
1.	Kepentingan	0,992	Reliabel
2.	Kinerja	0,963	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, terlihat bahwa variabel penelitian kepentingan layanan *e-government* dan kinerja layanan *e-government* memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Masing-masing variabel penelitian memiliki nilai 0,992 (variabel kepentingan pengguna layanan *e-government*) dan 0,963 (variabel kinerja layanan *e-government*) yang kemudian dapat dinyatakan bahwa kedua variabel penelitian sudah reliabel dan kuesioner penelitian dapat digunakan untuk penelitian yang sebenarnya.

4.4 Pengolahan Data *Electronic Government Quality*

4.4.1 *Ease of Use* (kemudahan pengguna)

Dimensi *Ease of use* (kemudahan pengguna) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kemudahan layanan *e-government* digunakan oleh pengguna. Harapan pengguna menggunakan layanan *e-government* yaitu untuk menyederhanakan proses pembuatan kartu pencaker (AK-1) yang lebih praktis sehingga pengguna dimudahkan dengan penggunaan layanan *e-government* terutama penggunaan *website*. Hal tersebut, kemudian menjadi salah satu dimensi yang dirasa penting bagi pengguna. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,44 yang artinya nilai kinerja layanan *e-government* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan pengguna. Untuk perhitungan nilai gap dimensi *ease of use* selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4. 4 Nilai Gap Dimensi *Ease of use*

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
E1	Struktur dan tata letak pada <i>website</i> jelas dan mudah dipahami.	4,32	4,13	-0,19
E2	Fitur pencarian pada <i>website</i> sudah efektif (menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan).	4,36	4,26	-0,1
E3	<i>Website</i> sudah menampilkan semua fitur yang dibutuhkan.	4,34	4,08	-0,26
E4	Mudah ketika melakukan pencarian situs <i>website</i> pada <i>search engine</i> (Google, Mozilla, dll)	4,47	4,17	-0,3
E5	Alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat.	4,34	3,32	-1,02
E6	<i>Website</i> mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna.	4,34	3,45	-0,89
E7	<i>Website</i> pembuatan kartu AK-1 dapat menampilkan secara <i>real time</i> informasi yang sering dilihat oleh pengguna.	4,40	4,06	-0,34

Rata-rata	4,37	3,92	-0,44
-----------	------	------	-------

4.4.2 Trust (kepercayaan)

Dimensi *Trust* (kepercayaan) dalam penelitian ini didefinisikan dengan kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan *e-government* dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan pengguna akan kejahatan dunia maya. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,19 yang artinya nilai kinerja layanan *e-government* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan pengguna. Untuk perhitungan nilai gap dimensi *trust* (kepercayaan) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4. 5 Nilai Gap Dimensi *Trust*

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
T1	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan.	4,30	4,17	-0,13
T2	Saya merasa perlindungan secara maksimal pada data pribadi dengan peraturan keamanan data.	4,38	4,23	-0,15
T3	<i>Website</i> dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman.	4,38	4,26	-0,12
T4	Saya merasa <i>website</i> memberikan pemberitahuan dan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna.	4,40	4,15	-0,25
T5	<i>Website</i> mampu memastikan bahwa data pribadi pengguna yang diberikan hanya untuk keperluan layanan tertentu..	4,40	4,15	-0,25
T6	Sistem mampu menolak hak akses pengguna apabila terverifikasi identitas pengguna.	4,34	4,13	-0,21
T7	Prosedur registrasi untuk mendapatkan <i>username</i> dan <i>password</i> dalam pembuatan akun terjamin kerahasiaannya.	4,45	4,21	-0,24

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
T8	Proses transaksi dalam website dilakukan secara jelas dan benar. Terdapat pemberitahuan proses transaksi saat berlangsung, transaksi sudah berhasil, ataupun gagal.	4,36	4	-0,36
T9	Website mampu memastikan data pengguna sudah diamankan selama berlangsungnya proses pemberian data dan tidak menimbulkan manipulasi data.	4,36	4,04	-0,32
T10	Website menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan.	4,32	3,36	-0,96
T11	Hak akses yang didapatkan pengguna telah sesuai dengan peran pengguna berdasarkan aturan yang ditetapkan	4,42	4,08	-0,34
Rata-rata		4,38	4,19	-0,19

4.4.3 *Functionality of the Interaction Environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)

Dimensi *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) dalam penelitian ini didefinisikan dengan kemampuan layanan untuk berinteraksi dengan pengguna dalam hal mengumpulkan informasi. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,26 yang artinya nilai kinerja layanan *e-government* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan pengguna. Untuk perhitungan nilai gap dimensi *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4. 6 Nilai Gap Dimensi *Functionality of the interaction environment*

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
F1	Pada <i>website</i> sudah terdapat bantuan dalam bentuk <i>online</i> .	4,43	4,02	-0,41
F2	Website dapat menyimpan data yang sudah	4,43	4,28	-0,15

diberikan pengguna sebelumnya.

F3	<i>Website</i> sudah mampu mengolah serta menghasilkan jawaban berdasarkan data yang diberikan secara otomatis.	4,43	4,23	-0,2
F4	<i>Website</i> memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format yang tidak sesuai dengan aturan.	4,38	4,09	-0,29
Rata-rata		4,42	4,16	-0,26

4.4.4 *Reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* (keandalan) dalam penelitian ini didefinisikan dengan fungsi teknikal dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,86 yang artinya nilai kinerja layanan *e-government* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan pengguna. Untuk perhitungan nilai gap dimensi *reliability* (keandalan) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4. 7 Nilai Gap Dimensi *reliability*

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
R1	Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan.	4,42	3,55	-0,87
R2	Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu. (contoh: wawancara <i>online</i>).	4,47	3,28	-1,19
R3	<i>Website</i> dapat diakses dengan mudah setiap saat	4,40	3,40	-1
R4	<i>Website</i> dapat digunakan disemua sistem <i>browser</i> .	4,32	4,02	-0,3
R5	Dalam mengakses <i>website</i> memerlukan waktu yang singkat.	4,26	3,32	-0,94
Rata-rata		4,37	3,51	-0,86

4.4.5 *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi)

Dimensi *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) dalam metode *e-Govqual* penelitian ini didefinisikan dengan kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan, berupa warna, grafis, dan ukuran dari halaman *website*. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,27 yang artinya nilai kinerja layanan *e-government* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan pengguna. Untuk perhitungan nilai gap dimensi *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4. 8 Nilai Gap Dimensi *Content and appearance of information*

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
C1	Sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap.	4,43	4,06	-0,37
C2	Sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas.	4,34	4,13	-0,21
C3	<i>Website</i> dapat memberikan informasi yang relevan.	4,36	4,13	-0,23
C4	Informasi yang tersedia di dalam <i>website</i> selalu diperbaharui.	4,45	4,04	-0,41
C5	Semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik.	4,40	4,06	-0,34
C6	Data yang dihasilkan <i>website</i> dapat dipahami dengan mudah.	4,38	4,08	-0,3
C7	<i>Website</i> memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat.	4,30	4,09	-0,21
C8	<i>Website</i> memiliki tampilan grafis yang nyaman untuk dilihat.	4,26	4,06	-0,2
C9	<i>Website</i> menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi.	4,15	4,06	-0,09
C10	<i>Website</i> memiliki ukuran halaman <i>website</i> yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam <i>browser</i> .	4,34	4	-0,34
	Rata-rata	4,34	4,07	-0,27

4.4.6 *Citizen support* (pendukung)

Dimensi *Citizen support* (pendukung) dalam metode *e-Govqual* penelitian ini didefinisikan bagaimana bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan nilai rata-rata sebesar -0,46 yang artinya nilai kinerja layanan *e-government* masih lebih rendah dibandingkan nilai harapan pengguna. Untuk perhitungan nilai gap dimensi *Citizen support* (pendukung) selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4. 9 Nilai Gap Dimensi *Citizen support*

Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
CS1	Pedoman penggunaan <i>website</i> mudah dipahami.	4,40	3,74	-0,66
CS2	<i>Website</i> telah memiliki halaman bantuan.	4,42	3,66	-0,76
CS3	<i>Website</i> telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna.	4,43	4,04	-0,39
CS4	Pengguna dapat melakukan pelacakan proses yang sudah pernah dilakukan di <i>website</i> .	4,40	4,17	-0,23
CS5	<i>Website</i> telah memberikan konten yang menampilkan kontak institusi secara lengkap seperti alamat, nomor telepon, email.	4,43	4,32	-0,11
CS6	Pegawai disnaker dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1	4,43	4,02	-0,41
CS7	Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang di ajukan.	4,42	3,38	-1,04
CS8	Pegawai disnaker memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang <i>website</i> pembuatan kartu AK-1.	4,43	4,08	-0,35
CS9	Pegawai disnaker sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan <i>website</i>	4,42	4,09	-0,33

pembuatan kartu AK-1

CS10	Pegawai Disnaker memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan <i>website</i> dengan percaya diri dan meyakinkan	4,38	4,02	-0,36
Rata-rata		4,42	3,95	-0,46

4.4.7 Nilai Gap Keseluruhan

Pembuatan ranking nilai gap keseluruhan bertujuan untuk mengetahui urutan nilai gap dari memiliki nilai paling besar hingga nilai paling kecil. Dari ranking tersebut akan diketahui atribut mana yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar, sehingga diperlukan prioritas perbaikan. Dari hasil perhitungan nilai gap setiap atribut penelitian, berikut merupakan Tabel 4.10 dan Tabel 4.11 yang memperlihatkan urutan nilai gap keseluruhan.

Tabel 4. 10 Rangking Nilai Gap Keseluruhan Tiap Atribut

Dimensi	Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
Ease of use (kemudahan pengguna)	E1	Struktur dan tata letak pada <i>website</i> jelas dan mudah dipahami.	4,32	4,13	-0,19	40
	E2	Fitur pencarian pada <i>website</i> sudah efektif (menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan).	4,36	4,26	-0,1	46
	E3	<i>Website</i> sudah menampilkan semua fitur yang dibutuhkan.	4,34	4,08	-0,26	29
	E4	Mudah ketika melakukan pencarian situs <i>website</i> pada <i>search engine</i> (Google, Mozilla, dll)	4,47	4,17	-0,3	25
	E5	Alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat.	4,34	3,32	-1,02	3
	E6	<i>Website</i> mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna.	4,34	3,45	-0,89	7
	E7	<i>Website</i> pembuatan kartu AK-1 dapat menampilkan secara <i>real time</i> informasi yang sering dilihat oleh pengguna.	4,40	4,06	-0,34	19

Dimensi	Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
Trust (kepercayaan)	T1	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan.	4,30	4,17	-0,13	43
	T2	Saya merasa perlindungan secara maksimal pada data pribadi dengan peraturan keamanan data .	4,38	4,23	-0,15	41
	T3	<i>Website</i> dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman.	4,38	4,26	-0,12	44
	T4	Saya merasa <i>website</i> memberikan pemberitahuan dan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna.	4,40	4,15	-0,25	30
	T5	<i>Website</i> mampu memastikan bahwa data pribadi pengguna yang diberikan hanya untuk keperluan layanan tertentu..	4,40	4,15	-0,25	31
	T6	Sistem mampu menolak hak akses pengguna apabila terverifikasi identitas pengguna.	4,34	4,13	-0,21	35
	T7	Prosedur registrasi untuk mendapatkan <i>username</i> dan <i>password</i> dalam pembuatan akun terjamin kerahasiaannya.	4,45	4,21	-0,24	32
	T8	Proses transaksi dalam website dilakukan secara jelas dan benar. Terdapat pemberitahuan proses transaksi saat berlangsung, transaksi sudah berhasil, ataupun gagal.	4,36	4	-0,36	16
	T9	<i>Website</i> mampu memastikan data pengguna sudah diamankan selama berlangsungnya proses pemberian data dan tidak menimbulkan manipulasi data.	4,36	4,04	-0,32	24
	T10	<i>Website</i> menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan.	4,32	3,36	-0,96	5
	T11	Hak akses yang didapatkan pengguna telah sesuai dengan peran pengguna berdasarkan aturan yang ditetapkan	4,42	4,08	-0,34	20

Dimensi	Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
<i>Functionality of the interaction environment</i> (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)	F1	Pada <i>website</i> sudah terdapat bantuan dalam bentuk <i>online</i> .	4,43	4,02	-0,41	11
	F2	<i>Website</i> dapat menyimpan data yang sudah diberikan pengguna sebelumnya.	4,43	4,28	-0,15	42
	F3	<i>Website</i> sudah mampu mengolah serta menghasilkan jawaban berdasarkan data yang diberikan secara otomatis.	4,43	4,23	-0,2	38
	F4	<i>Website</i> memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format yang tidak sesuai dengan aturan.	4,38	4,09	-0,29	28
<i>Reability</i> (keandalan)	R1	Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan.	4,42	3,55	-0,87	8
	R2	Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu. (contoh: wawancara <i>online</i>).	4,47	3,28	-1,19	1
	R3	<i>Website</i> dapat diakses dengan mudah setiap saat	4,40	3,40	-1	4
	R4	<i>Website</i> dapat digunakan disemua sistem <i>browser</i> .	4,32	4,02	-0,3	26
	R5	Dalam mengakses <i>website</i> memerlukan waktu yang singkat.	4,26	3,32	-0,94	6
<i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	C1	Sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap.	4,43	4,06	-0,37	15
	C2	Sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas.	4,34	4,13	-0,21	36
	C3	<i>Website</i> dapat memberikan informasi yang relevan.	4,36	4,13	-0,23	33
	C4	Informasi yang tersedia di dalam <i>website</i> selalu diperbaharui.	4,45	4,04	-0,41	12
	C5	Semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik.	4,40	4,06	-0,34	21
	C6	Data yang dihasilkan <i>website</i> dapat dipahami dengan mudah.	4,38	4,08	-0,3	27
	C7	<i>Website</i> memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat.	4,30	4,09	-0,21	37
	C8	<i>Website</i> memiliki tampilan grafis yang nyaman untuk dilihat.	4,26	4,06	-0,2	39

Dimensi	Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
Citizen support (pendukung)	C9	<i>Website</i> menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi.	4,15	4,06	-0,09	47
	C10	<i>Website</i> memiliki ukuran halaman <i>website</i> yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam <i>browser</i> .	4,34	4	-0,34	22
	CS1	Pedoman penggunaan <i>website</i> mudah dipahami.	4,40	3,74	-0,66	10
	CS2	<i>Website</i> telah memiliki halaman bantuan.	4,42	3,66	-0,76	9
	CS3	<i>Website</i> telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna.	4,43	4,04	-0,39	14
	CS4	Pengguna dapat melakukan pelacakan proses yang sudah pernah dilakukan di <i>website</i> .	4,40	4,17	-0,23	34
	CS5	<i>Website</i> telah memberikan konten yang menampilkan kontak institusi secara lengkap seperti alamat, nomor telepon, email.	4,43	4,32	-0,11	45
	CS6	Pegawai disnaker dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1	4,43	4,02	-0,41	13
	CS7	Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang di ajukan.	4,42	3,38	-1,04	2
	CS8	Pegawai disnaker memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang <i>website</i> pembuatan kartu AK-1.	4,43	4,08	-0,35	18
CS9	Pegawai disnaker sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan <i>website</i> pembuatan kartu AK-1	4,42	4,09	-0,33	23	
CS10	Pegawai Disnaker memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan <i>website</i> dengan percaya diri dan	4,38	4,02	-0,36	17	

Dimensi	Atribut	Daftar Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
		meyakinkan				
		Rata-Rata Keseluruhan	4,38	3,97	-0,41	

Jika dilihat berdasarkan tiap atribut pertanyaan pada Tabel 4.12, nilai gap terbesar dimiliki oleh atribut R2 yaitu ‘Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu. (contoh: wawancara *online*)’, sedangkan nilai gap terkecil dimiliki oleh atribut C9 yaitu ‘*Website* menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi’. Sedangkan jika dilihat berdasarkan tiap dimensi pada Tabel 4.13, nilai gap terbesar dimiliki oleh dimensi *Reliability* (keandalan) dan nilai gap terkecil dimiliki oleh dimensi *trust* (kepercayaan).

Tabel 4. 11 Rangking Nilai Gap Keseluruhan Tiap Dimensi

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap	Rank
1	<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	4,37	3,92	-0,44	3
2	<i>Trust</i> (kepercayaan)	4,38	4,19	-0,19	6
3	<i>Functionality of the interaction environment</i> (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)	4,42	4,16	-0,26	5
4	<i>Reability</i> (keandalan)	4,37	3,51	-0,86	1
5	<i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	4,34	4,07	-0,27	4
6	<i>Citizen support</i> (pendukung)	4,42	3,95	-0,46	2

4.4.8 Perhitungan Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan pengguna. Sebelum dilakukan analisa, menurut Besterfield dalam Handoko (2011) kualitas layanan dapat dihitung menggunakan rumus berikut.

$$\text{Kualitas Layanan } (Q) = \frac{\text{Persepsi } (P)}{\text{Harapan } (H)}$$

Jika nilai $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik. Berdasarkan hasil perhitungan kualitas layanan, rata-rata kualitas layanan *e-government* yaitu sebesar 0,90. Nilai kualitas layanan setiap dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut.

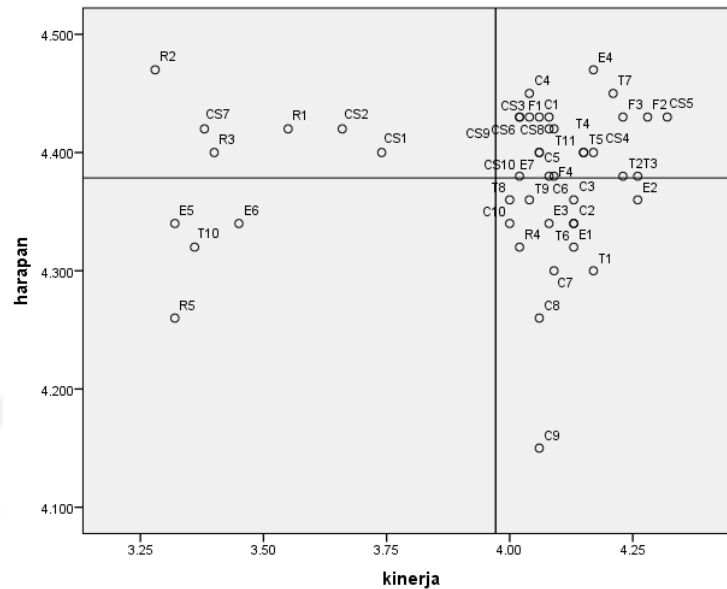
Tabel 4. 12 Perhitungan Kualitas Layanan

No	Dimensi	Harapan (H)	Kinerja (P)	Gap	Q = P/H
1	<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	4,37	3,92	-0,44	0,90
2	<i>Trust</i> (kepercayaan)	4,38	4,19	-0,19	0,96
3	<i>Functionality of the interaction environment</i> (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)	4,42	4,16	-0,26	0,94
4	<i>Reliability</i> (keandalan)	4,37	3,51	-0,86	0,80
5	<i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	4,34	4,07	-0,27	0,94
6	<i>Citizen support</i> (pendukung)	4,42	3,95	-0,46	0,89
	Rata-Rata	4,38	3,97	-0,41	0,90

4.5 Pengolahan Data *Importance Performance Analysis* (IPA)

Setelah menghitung dan mengetahui nilai gap setiap atribut penelitian, pengolahan data selanjutnya yaitu pengolahan data *Importance Performance Analysis* (IPA). Data olahan IPA akan dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang bertujuan mengetahui posisi kuadran tiap atribut layanan berdasarkan rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat harapan.

Diagram kartesius IPA dibuat dengan membagi bagan menjadi empat kuadran dengan sumbu X dan sumbu Y, dimana sumbu X merupakan rata-rata skor atribut variabel kinerja (persepsi) layanan *e-government* dan sumbu Y merupakan rata-rata skor atribut variabel kepentingan (harapan) pengguna layanan *e-government*. Diagram kartesius penelitian ini dibuat menggunakan *software IBM SPSS Statistic 24*. Berikut merupakan hasil pembuatan diagram kartesius IPA yang dapat dilihat pada Gambar 4.10 berikut.



Gambar 4. 4 Diagram Kartesius IPA

Sumber: Pengolahan Data, 2022

Diagram diatas memperlihatkan bahwa pada Kuadran A (Prioritas Utama) memiliki enam atribut yaitu

Tabel 4. 13 Atribut Kuadran A

Atribut	Deskripsi
R1	Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan.
R2	Layanan yang disediakan telah tepat waktu.
R3	Kinerja <i>website</i> yang dapat diakses dengan mudah setiap saat.
CS1	Pedoman penggunaan <i>website</i> yang mudah dipahami.
CS2	<i>Website</i> telah memiliki halaman bantuan
CS7	Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang di ajukan.

Lalu, pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) berisi 23 atribut penelitian, yaitu atribut C1, C4, C5, C6, CS3, CS4, CS5, CS6, CS8, CS9, CS10, E4, E7, F1, F2, F3, F4, T2, T3, T7, T4, T5 dan T11. Selanjutnya, pada Kuadran C (Prioritas Rendah) berisi empat atribut penelitian yaitu atribut E5, E6, R5 dan T10. Kuadran D (Cenderung

Berlebihan) berisi 14 atribut penelitian yaitu atribut C2, C3, C7, C8, C9, C10, E1, E2, E3, R4, T1, T6, T8, dan T9.



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang analisis berdasarkan hasil pengolahan data penelitian. Hasil dari pembahasan ini akan memberikan jawaban sesuai dengan tujuan penelitian.

5.1 Analisis Gap *Electronic Government Quality (e-Govqual)*

Berdasarkan pengolahan data gap *e-Govqual* yang dilakukan, selanjutnya akan dilakukan pembahasan lebih dalam mengenai hasil olahan data *e-Govqual*. Pembahasan yang dilakukan mencakup tentang atribut pertanyaan yang memiliki gap tertinggi, dimensi *e-Govqual* apa yang memiliki gap tertinggi, dan bagaimana kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan yang dirasakan pengguna.

5.1.1 Analisis gap

Penghitungan gap antara kepentingan pengguna dengan kinerja layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja akan menggambarkan bagaimana kondisi kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan yang dirasakan pengguna. Jika nilai gap memiliki nilai positif, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *e-government* yang diberikan kepada pengguna sudah baik. Namun jika nilai gap memiliki nilai negatif, maka kualitas layanan *e-government* yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna dan perlu peningkatan kualitas agar dapat memenuhi harapan pengguna.

1. Dimensi *Ease of use* (kemudahan pengguna)

Dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna) dalam metode *e-Govqual* penelitian ini didefinisikan sebagai kemudahan layanan *e-government* digunakan oleh pengguna. Harapan pengguna menggunakan layanan *e-government* yaitu untuk

menyederhanakan proses pembuatan kartu pencaker (AK-1) yang lebih praktis sehingga pengguna dimudahkan dengan penggunaan layanan *e-government* khususnya layanan *website*. Hal tersebut, kemudian menjadi salah satu dimensi yang dirasa penting bagi pengguna. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut E5 yaitu alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -1,02. Hal ini didukung dengan pengalaman pengguna yang sering merasa bahwa nama domain alamat situs *website* cukup panjang dan sulit untuk diingat. Alamat domain *website* resmi pembuatan kartu pencaker (AK-1) Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan saat ini yaitu <https://disnaker.balikpapan.go.id/login/pencaker>. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara mempersingkat alamat domain *website* sehingga memberikan kemudahan dalam mengingat alamat situs (URL) pada layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

2. Dimensi *Trust* (kepercayaan)

Dimensi *trust* (kepercayaan) dalam penelitian ini didefinisikan dengan kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan pengguna akan kejahatan dunia maya. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut T10 yaitu *website* menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,96. Hal ini terjadi karena tidak adanya layanan di dalam *website* pembuatan kartu pencari kerja untuk melampirkan tanda tangan digital sebagai autentikasi dari pengguna ketika melakukan proses registrasi pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

3. Dimensi *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)

Dimensi *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) dalam penelitian ini didefinisikan dengan kemampuan layanan untuk saling berinteraksi dengan pengguna dalam mengumpulkan

informasi. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut F1 yaitu pada *website* sudah terdapat bantuan dalam bentuk *online*, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,41. Penyebab ketidakpuasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya tidak tersedianya bantuan dalam bentuk *online* pada situs *website* dan tidak berfungsi maksimal dalam layanan Halo Penta.

4. Dimensi *reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* (keandalan) dalam penelitian ini didefinisikan dengan fungsi teknikal dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut R2 yaitu Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -1,19. Beberapa pengguna mengeluhkan pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dalam melakukan wawancara *online* tidak sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan dan membutuhkan waktu yang lama dalam menunggu *link* verifikasi pendaftaran akun yang dikirim melalui *WhatsApp*.

5. Dimensi *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi)

Dimensi *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) dalam penelitian ini diartikan dengan kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan, berupa ketepatan warna, grafis, dan ukuran halaman *website*. Hasil perhitungan gap analisis memperlihatkan atribut C4 yaitu Informasi yang tersedia di dalam *website* selalu diperbaharui, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -0,41. Hal ini disebabkan oleh pengguna merasa informasi maupun berita penting di dalam *website* tidak langsung diperbaharui. Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dapat menambahkan informasi/berita terbaru pada halaman awal *website* agar dapat dilihat langsung oleh pengguna serta memperbaharui informasi secara berkala.

6. Dimensi *citizen support* (pendukung)

Dimensi *Citizen support* (pendukung) dalam penelitian ini didefinisikan dengan bagaimana bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan. Hasil perhitungan gap

analisis memperlihatkan atribut CS7 yaitu Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan, menjadi urutan teratas karena memiliki nilai gap -1,04. Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan sudah mengimplementasikan interaksi dengan pengguna melalui *e-mail*, interaksi *WhatsApp*, dan fungsionalitas telepon. Namun, dirasa tidak berfungsi dengan baik karena pengguna ketika mengajukan pertanyaan dan keluhan pada interaksi *WhatsApp* (layanan Halo Penta), pengguna mendapat respon jawaban yang sangat lama dan terkadang melebihi 1x24 jam. Hal ini menimbulkan rasa tidak puas dari pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja terhadap pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

7. Gap Keseluruhan

Nilai gap dimensi *e-Govqual* tertinggi hingga terendah berturut-turut yaitu dimensi *Reliability* (keandalan), dimensi *Citizen support* (pendukung), dimensi *Ease of use* (kemudahan pengguna), dimensi *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dimensi *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), dan dimensi *Trust* (kepercayaan). Hasil pengolahan dapat memperlihatkan lima peringkat teratas atribut dengan nilai gap terbesar:

- Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu. (R2)
Pemberian layanan yang disediakan telah tepat waktu menjadi kepuasan bagi pengguna, namun pada kenyataannya pengguna merasa bahwa kinerja atribut ini masih dibawah kepentingannya, dengan kata lain, pelayanan pembuatan kartu pencari kerja selama ini tidak memberikan pelayanan yang tepat waktu. Dalam hal ini, pengguna merasa tidak puas dengan layanan *wawancara online* yang dilakukan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.
- Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan (CS7)
Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan sudah mengimplementasikan interaksi dengan pengguna melalui *e-mail*, interaksi *WhatsApp*, dan fungsionalitas telepon. Namun, dirasa tidak berfungsi dengan baik karena pengguna ketika mengajukan pertanyaan dan keluhan dengan interaksi *WhatsApp* (layanan Halo Penta), pengguna mendapat respon jawaban yang sangat lama dan terkadang melebihi 1x24 jam. Hal ini menimbulkan rasa tidak puas dari

pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja terhadap pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

- Alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat (E5)
Berdasarkan pengalaman pengguna yang sering merasa bahwa nama domain alamat situs *website* cukup panjang dan sulit untuk diingat. Hal tersebut menimbulkan rasa kesal dari pengguna ketika akan membuka situs *website* pembuatan kartu pencaker (AK-1) Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan karena membutuhkan ketelitian dalam mengetik alamat situs *website*. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara mempersingkat alamat domain *website* sehingga memberikan kemudahan dalam mengingat alamat situs (URL) pada layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.
- *Website* dapat diakses dengan mudah setiap saat (R3)
Beberapa pengguna merasa kesulitan saat mengakses layanan *e-government* seperti *website* sering mengalami gangguan (*error*) dan juga *loading* yang terlalu lama terlebih jika banyaknya pengguna yang sedang mengakses halaman *website* pembuatan kartu pencari kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan. Hal tersebut, membuat pengguna merasa tidak puas dalam layanan *e-government* Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan khususnya kemudahan dalam mengakses *website*.
- *Website* menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan (T10)
Dalam proses pembuatan kartu pencari kerja pada *website*, tidak ditemukan dalam bagian pengisian untuk melampirkan tanda tangan digital sebagai bukti autentikasi dari pengguna ketika melakukan proses registrasi pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan. Padahal, tanda tangan digital dirasa cukup penting dalam proses registrasi, karena tanda tangan digital merupakan bukti yang sah, dan kuat dari pengguna.

5.1.2 Analisis Kualitas Layanan *e-government*

Pada penghitungan kualitas layanan *e-government* digunakan rumus nilai persepsi atau kinerja *e-government* dibagi dengan nilai harapan atau kepentingan pengguna. Jika nilai

$Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan baik. Hasil perhitungan kualitas layanan *e-government* didapatkan nilai rata-rata sebesar 0,90 dengan nilai gap - 0,41. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas layanan *e-government* yang dirasakan pengguna belum baik karena nilai rata-rata yang masih dibawah 1 dan nilai gap yang masih menunjukkan nilai negatif. Nilai kualitas layanan pada setiap dimensi juga masih menunjukkan dibawah 1 yang artinya pada setiap dimensi layanan *e-government* masih belum bisa dikatakan baik. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai kualitas yang paling baik hingga belum baik yaitu dimensi *Trust* (kepercayaan) dengan nilai 0,96; dimensi *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) dan dimensi *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) dengan nilai 0,94; dimensi *Ease of use* (kemudahan pengguna) dengan nilai 0,90; dimensi *Citizen support* (pendukung) dengan nilai 0,89; dan dimensi *Reliability* (keandalan) dengan nilai 0,80.

5.2 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Diagram kartesius IPA dibuat dengan membagi bagan menjadi empat kuadran dengan sumbu X dan sumbu Y, dimana sumbu X merupakan rata-rata skor atribut variabel kinerja (persepsi) layanan *e-government* dan sumbu Y merupakan rata-rata skor atribut variabel kepentingan (harapan) pengguna) layanan *e-government*.

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun pada kenyataannya kinerja yang dirasakan pengguna masih rendah dan belum memuaskan. Kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting, sehingga faktor-faktor yang terdapat di dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas utama dilakukannya perbaikan. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat enam atribut yang berasal dari dua dimensi berbeda yang muncul pada kuadran A ini, yaitu:

1. Atribut R1 tentang kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Atribut R2 tentang apakah layanan yang disediakan telah tepat waktu.
3. Atribut R3 berkaitan dengan kinerja *website* yang dapat diakses dengan mudah setiap saat.
4. Atribut CS1 tentang pedoman penggunaan *website* yang mudah dipahami.

5. Atribut CS2 tentang *website* telah memiliki halaman bantuan
6. Atribut CS7 berkaitan dengan pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang di ajukan.

Jika dari atribut atribut tersebut tidak terpenuhi, dikhawatirkan akan menimbulkan rasa tidak puas pada pengguna dan berakibat berkurangnya kepercayaan pengguna pada layanan *e-government* Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama besarnya, sehingga dianggap penting dan diharapkan yang telah berhasil memenuhi ekspektasi atau harapan dari pengguna. Kuadran ini juga dianggap penting untuk terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai agar tidak menurun dan mempengaruhi kepuasan pengguna dan kualitas layanan *e-government*. Berdasarkan kemunculan atribut C1, C4, C5, C6, CS3, CS4, CS5, CS6, CS8, CS9, CS10, E4, E7, F1, F2, F3, F4, T2, T3, T4, T5, T7 dan T11 pada hasil perhitungan IPA, dapat disimpulkan bahwa atribut yang perlu dipertahankan prestasinya pada kuadran B yaitu:

1. Dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna): terdapat dua atribut pada dimensi ini yang menjadi keunggulan dari layanan *e-government* dan diupayakan terus mempertahankan prestasinya. Keunggulan diantaranya mudah ketika melakukan pencarian situs *website* pada *search engine* (Google, Mozilla, dll) dan *website* pembuatan kartu AK-1 dapat menampilkan secara *real time* informasi yang sering dilihat oleh pengguna.
2. Dimensi *trust* (kepercayaan): terdapat 6 dari 12 atribut pada dimensi ini. Hal tersebut menggambarkan bahwa dimensi *trust* menjadi salah satu keunggulan pada layanan *e-government* menurut pengguna. Keunggulan diantaranya perlindungan secara maksimal pada data pribadi dengan peraturan keamanan data, *website* dapat mengarsipkan data pribadi pengguna dengan aman, *website* memberikan pemberitahuan dan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna, *website* mampu memastikan bahwa data pribadi pengguna yang diberikan hanya untuk keperluan layanan tertentu, prosedur registrasi untuk mendapatkan *username* dan *password* dalam pembuatan akun terjamin

kerahasiaannya, dan hak akses yang didapatkan pengguna telah sesuai dengan peran pengguna berdasarkan aturan yang ditetapkan.

3. Dimensi *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan): seluruh atribut dimensi privasi ini masuk ke dalam kuadran B yang berarti dimensi ini menjadi keunggulan layanan *e-government* menurut pengguna dan harus dipertahankan prestasinya. Keunggulan yang dimaksud adalah pada *website* sudah terdapat bantuan dalam bentuk *online*, *website* dapat menyimpan data yang sudah diberikan pengguna sebelumnya, *website* sudah mampu mengolah serta menghasilkan jawaban berdasarkan data yang diberikan secara otomatis, dan *website* memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format yang tidak sesuai dengan aturan.
4. Dimensi *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi): terdapat 4 dari 10 atribut pada dimensi ini. Keunggulan yang dimaksud adalah sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap, informasi yang tersedia di dalam *website* selalu diperbaharui, semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik dan data yang dihasilkan *website* dapat dipahami dengan mudah.
5. Dimensi *Citizen support* (pendukung): terdapat 7 dari 10 atribut pada dimensi ini. Hal tersebut menggambarkan bahwa dimensi *Citizen support* menjadi keunggulan pada layanan *e-government* menurut pengguna. Keunggulan yang dimaksud adalah *website* telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna, pengguna dapat melakukan pelacakan proses yang sudah pernah dilakukan di *website*, *website* telah memberikan konten yang menampilkan kontak institusi secara lengkap seperti alamat, nomor telepon, email, pegawai disnaker dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan *website* pembuatan kartu AK-1, pegawai disnaker memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang *website* pembuatan kartu AK-1, pegawai disnaker sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan *website* pembuatan kartu AK-1 dan pegawai Disnaker memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan *website* dengan percaya diri dan meyakinkan.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C ini berkebalikan dengan kuadran B, dimana kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama rendahnya. Faktor-faktor yang berada di dalam kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah tetapi tidak dianggap terlalu penting bagi pengguna, sehingga faktor tersebut tidak perlu terlalu diprioritaskan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat empat atribut yang berasal dari tiga dimensi berbeda yang muncul pada kuadran A ini, yaitu: (1) atribut E5 tentang alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat, (2) atribut E6 tentang *website* mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna, (3) atribut R5 tentang mengakses *website* memerlukan waktu yang singkat, dan (4) atribut T10 tentang *website* menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan

d. Kuadran D (Cenderung Berlebihan)

Kuadran D ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja yang tinggi sehingga dianggap berlebihan. Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dapat mengurangi peningkatan kualitas atribut yang terdapat pada kuadran ini dan dapat mengalihkannya kepada kuadran A yang lebih diprioritaskan perbaikan kualitas layanannya. Berdasarkan kemunculan atribut C2, C3, C7, C8, C9, C10, E1, E2, E3, R4, T1, T6, T8, dan T9 pada hasil perhitungan IPA, terlihat bahwa hanya dimensi *functionality of the interaction environment* dan *citizen support* yang atributnya tidak muncul pada kuadran D. Kemudian disimpulkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kepentingan rendah pada kuadran D yaitu

1. Dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna): terdapat tiga atribut pada dimensi ini. Atribut yang dimaksud diantaranya struktur dan tata letak pada *website* jelas dan mudah dipahami, fitur pencarian pada *website* sudah efektif (menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan), dan *website* sudah menampilkan semua fitur yang dibutuhkan.
2. Dimensi *trust* (kepercayaan): terdapat empat atribut pada dimensi ini. Atribut yang dimaksud diantaranya data pribadi sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan, sistem mampu menolak hak akses

pengguna apabila terverifikasi identitas pengguna, proses transaksi dalam website dilakukan secara jelas dan benar, terdapat pemberitahuan proses transaksi saat berlangsung, transaksi sudah berhasil, ataupun gagal dan *website* mampu memastikan data pengguna sudah diamankan selama berlangsungnya proses pemberian data dan tidak menimbulkan manipulasi data.

3. Dimensi *reliability* (keandalan): terdapat satu atribut dari dimensi ini yang menjadi tingkat kepentingan rendah yaitu *website* dapat digunakan disemua sistem *browser*.
4. Dimensi *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi): terdapat 6 dari 10 atribut pada dimensi ini. Atribut yang dimaksud diantaranya sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas, *website* dapat memberikan informasi yang relevan, *website* memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat, *website* memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat, *website* menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi dan *website* memiliki ukuran halaman *website* yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser.

5.3 Upaya Peningkatan dan Menjaga Kualitas Layanan

Pada diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan, diketahui kuadran A merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan dan peningkatan kualitas layanan *e-government*. Lalu, kuadran B merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama besarnya sehingga diharapkan untuk terus mempertahankannya. Kemudian, kuadran C merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama rendahnya sehingga faktor tersebut tidak perlu terlalu diprioritaskan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan. Sedangkan, kuadran D merupakan kuadran yang berisi atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja tinggi sehingga dianggap berlebihan. Berdasarkan hasil pengolahan diagram IPA tersebut, berikut detail untuk tiap kuadran.

- Kuadran A (Prioritas Utama)
 - a. Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan (R1)

Salah satu atribut dari dimensi *reliability* yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yaitu kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan. Kemampuan sistem yang dimaksud seperti memberikan kecepatan dan ketepatan sistem dalam melakukan proses pengisian data dan registrasi pembuatan kartu pencari kerja, membantu untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan layanan *e-government*, dan pegawai memberikan pelayanan secara handal. Beberapa keluhan yang dirasakan pengguna tidak sesuai dengan yang dijanjikan yaitu wawancara *online* yang tidak sesuai dengan jadwal yang tercantum di daftar antrian wawancara dan kecepatan *website* ketika diakses. Hal yang sama terjadi pada pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga, dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Danang et al. (2022), dimana petugas belum mampu memberikan layanan sesuai harapan pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan kartu kuning (AK-1). Hal ini diindikasikan dengan sistem pelayanan yang kurang wajar dan menyulitkan pencari kerja dalam membuat kartu AK-1. Maka, dapat disimpulkan bahwa sistem dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, harus dilakukan perbaikan. Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dapat melakukan peningkatan *server hosting* agar *website* tidak terjadi *error* ketika banyak yang mengakses *website* dan perbaikan akuntabilitas kinerja agar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan para pengguna layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja.

b. Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu (R2)

Salah satu keluhan terbanyak yang dikeluhkan oleh pengguna yaitu pelaksanaan wawancara secara *online* yang dilakukan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan tidak sesuai dengan jadwal yang tercantum di daftar antrian wawancara.. Pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir” oleh Lisa Mandasari et al. (2019), didapatkan indikator yang perlu diperbaiki yaitu jadwal pelayanan yang tepat waktu. Hal terkait pelayanan yang tidak tepat waktu ini menimbulkan rasa tidak puas dari para pembuat kartu pencari kerja terhadap layanan yang

diberikan secara manual maupun *online*. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan yaitu dengan menyusun kembali terkait waktu yang dibutuhkan dalam melakukan wawancara *online* setiap orangnya, lalu melakukan perbaikan jadwal daftar antrian wawancara *online*. Perbaikan lainnya yang dapat dilakukan yaitu mengganti metode wawancara online, saat ini wawancara *online* masih menggunakan media *video call Whatsapp* dengan melakukan panggilan satu persatu oleh pegawai dinas tenaga kerja, saran perbaikan yang bisa dilakukan yaitu mengganti media wawancara dengan *zoom meeting*, dan *link* dapat dibagikan 5 menit sebelum wawancara dimulai.

c. *Website* dapat diakses dengan mudah setiap saat (R3)

Beberapa pengguna merasa kesulitan saat mengakses *website* seperti *website* sering mengalami gangguan (*error*) dan juga *loading* yang terlalu lama terlebih jika banyaknya pengguna yang sedang mengakses *website* pembuatan kartu pencari kerja. Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dapat melakukan peningkatan *server hosting* agar *website* tidak terjadi *error* ketika banyak yang mengakses.

d. Pedoman penggunaan *website* mudah dipahami (CS1)

Penggunaan layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan masih sulit dipahami oleh beberapa pengguna. Dinas Kota Balikpapan sudah menyediakan video Tutorial Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara *online*. Namun pengguna merasa video tersebut kurang cukup efektif dan efisien, karena harus membuka video pada halaman *website* lainnya dan durasi video yang cukup lama, maka langkah perbaikan yang dapat diambil yaitu dengan membuat paduan penggunaan layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja yang dilengkapi dengan gambar dan alur yang jelas serta disajikan dalam bentuk pdf akan lebih memudahkan pengguna dalam memahami pedoman yang dibuat. Pedoman ini juga dapat diletakkan pada halaman utama *website* sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses pedoman.

e. *Website* telah memiliki halaman bantuan (CS2)

Keluhan yang dirasakan pengguna yaitu mengalami kesulitan dalam memperoleh bantuan ketika mendapatkan kesulitan dalam mengakses

layanan *e-government*. Pada *website* pembuatan kartu pencari kerja belum terdapat halaman bantuan. Maka perbaikan yang dapat dilakukan Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan yaitu dengan menambahkan halaman khusus berupa *Frequently Asked Questions* (FAQ) sehingga memudahkan pengguna mendapatkan jawaban secara cepat ketika memiliki pertanyaan seputar layanan *e-government* pembuatan kartu pencari kerja.

- f. Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan (CS7)
Keluhan lainnya yaitu ketika pengguna mengalami kesulitan dalam mengajukan pertanyaan, saat ini Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan sudah menyediakan fasilitas bantuan dengan media interaksi *WhatsApp* (layanan Halo Penta), namun pengguna merasa kecewa dengan kecepatan dalam mendapatkan jawaban yang terkadang melebihi 1x24 jam. Perbaikan yang dapat dilakukan yaitu menambahkan fitur chatbot pada layanan sehingga ketika pengguna mengajukan pertanyaan dan mendapatkan respon jawaban yang cepat.
- Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
Seperti yang disebutkan, kuadran ini dianggap penting dan telah berhasil memenuhi harapan pengguna. Meskipun masih memiliki kekurangan, tetapi secara keseluruhan telah memenuhi harapan pengguna. Layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja dapat mempertahankan kinerjanya dengan tetap melindungi informasi pribadi pengguna sehingga memberikan rasa aman serta dapat menyimpan, mengolah dan menghasilkan jawaban berdasarkan data yang diberikan secara otomatis. Secara umum, informasi dan fitur pada *website* telah sesuai dengan harapan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan. Hal lainnya yang harus dipertahankan yaitu kesopanan dan kemampuan menjawab pertanyaan tentang kendala yang dihadapi pengguna oleh Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.
 - Kuadran C (Prioritas Rendah)
Kuadran ini dianggap tidak perlu terlalu diprioritaskan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan karena memiliki tingkat kepuasan yang rendah tetapi juga dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna. Atribut pada kuadran ini tidak serta merta dilupakan karena tetap harus dipantau kinerjanya. Meskipun

beberapa keluhan tetap terdengar, seperti alamat situs yang sulit diingat, kemudahan dalam mengakses *website*, *loading* yang lama ketika banyak yang mengakses *website*, dan menyediakan fitur tanda tangan digital namun atribut-atribut pada kuadran ini tetap menjadi prioritas rendah. Untuk memanfaatkan banyak faktor agar lebih efisien dalam upaya peningkatan kualitas layanan, *website* dapat mengalihkan perhatian pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini dan lebih memprioritaskan pada atribut di kuadran A. Seperti salah satu contohnya, dibanding fokus pada penyediaan fitur tanda tangan digital kuadran C), Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan lebih baik menambahkan halaman khusus berupa *Frequently Asked Questions* (FAQ) (kuadran A).

- Kuadran D (Cenderung Berlebihan)

Sejalan dengan kuadran C yang menjadi prioritas rendah, kuadran D menjadi kuadran yang memiliki atribut-atribut memiliki kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingan yang rendah sehingga cenderung berlebihan. Untuk memanfaatkan banyak faktor agar lebih efisien, Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dapat mengurangi atau mengalihkan perhatian pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini dan lebih memprioritaskan pada atribut di kuadran A atau kuadran B yang harus mempertahankan kinerjanya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dibanding memfokuskan pada tampilan grafis dan animasi pada *website* (kuadran D), Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan lebih baik mengalihkan peningkatan kualitas layanannya pada ketepatan waktu dalam melakukan wawancara *online*.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat tentang kesimpulan yang menjawab tentang rumusan masalah serta membuktikan hipotesa yang ada, berisi saran dan rekomendasi untuk penelitian lanjutan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna berdasarkan kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dengan menggunakan metode *Electronic Service Quality* dan *Important Performance Analysis*, maka didapatkan kesimpulan berikut:

1. Tingkat layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja (AK-1) yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan yang dirasakan pengguna dapat dikatakan belum baik berdasarkan hasil perhitungan menggunakan dimensi *electronic government quality* dan perhitungan kualitas layanan, sehingga pengguna belum merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal tersebut terjadi karena nilai gap rata-rata dan keseluruhan yang masih menunjukkan nilai negatif yaitu -0,41, dan nilai rata-rata kualitas layanan yang masih dibawah 1 yaitu 0,90.
2. Atribut yang perlu ditingkatkan pada layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja berdasarkan hasil perhitungan nilai *Importance Performance Analysis* pada prioritas utama (kuadran A) yaitu Atribut R1 tentang bagaimana kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan, atribut R2 tentang bagaimana layanan yang disediakan telah tepat waktu, atribut R3 berkaitan dengan kinerja *website* yang dapat diakses dengan mudah setiap saat, atribut CS1 tentang pedoman penggunaan *website* yang mudah dipahami, atribut CS2 tentang *website* telah memiliki halaman bantuan dan atribut CS7 berkaitan dengan pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan.

3. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government* proses pembuatan kartu pencari kerja oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan berdasarkan prioritas utama (kuadran A) yaitu meningkatkan akuntabilitas kinerja pegawai, peningkatan *server hosting* agar *website* tidak terjadi *error* ketika banyak yang mengakses, dan menambahkan halaman khusus berupa *Frequently Asked Questions* (FAQ) dan menggunakan chatbot pada layanan Halo Penta. Begitu pula pada atribut yang berada pada kuadran B, atribut yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu dengan tetap melindungi informasi pribadi pengguna, informasi dan fitur pada *website* telah sesuai dengan harapan pengguna lalu kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan dan memberikan bantuan kepada pengguna. Sedangkan fokus penjagaan kualitas layanan atribut pada kuadran C dan D dapat dialihkan pada kuadran A dan B, yaitu menambahkan halaman khusus berupa *Frequently Asked Questions* (FAQ), peningkatan *server hosting website* dan ketepatan waktu dalam melakukan wawancara *online*.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan dan penelitian selanjutnya sebagai berikut.

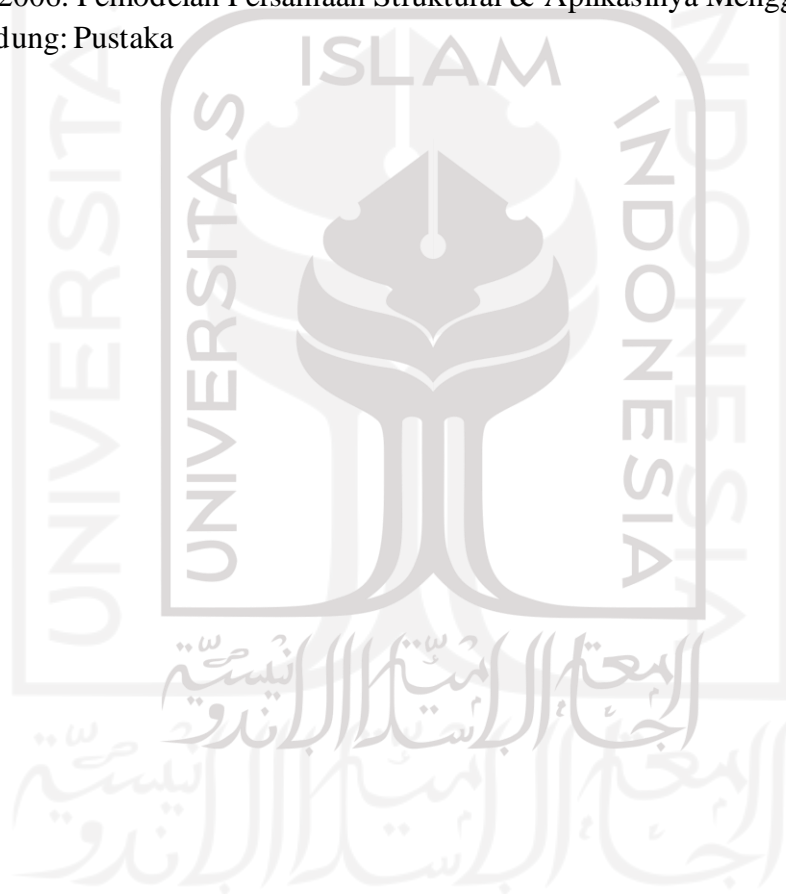
1. Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan harus konsisten melakukan perbaikan-perbaikan atribut yang menjadi prioritas utama dan konsisten menjaga kinerja layanan *e-government* pembuatan kartu pencari kerja yang telah membuat pengguna merasa cukup puas.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan atau menambahkan teknik analisis berbeda dalam melihat kualitas layanan *e-government* serta mengembangkan teknik analisis tersebut untuk menganalisis apakah terdapat hubungan antara karakteristik pengguna dengan penilaian kualitas layanan, dan menggunakan metode lain untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran dengan keinginan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagou, U. 2020. Kualitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 10–18.
- Danang, M., Purnamasari, H., Priyanti, E. 2022. Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. Vol. 8(2).
- Dani, A.R., Krisbiantoro, D. & Azis, A. 2020. Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), 151-162.
- D. Napitupulu, “Analisa Kualitas Layanan e-Government dengan Pendekatan e-Govqual & IPA”. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, Vol.6 (No.2), 153-168, 2016.
- D. T. Nautami and F. Wahid. 2019. “PENERAPAN METODE E-GOVQUAL UNTUK MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-FILING OLEH WAJIB PAJAK,” *Pros. Semin. Nas. GEOTIK 2019*, pp. 325–334, 2019.
- Elvariana, W., Murodi, A., & Santoso, S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuat Kartu Kuning (AK-1). Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(1), 45-47.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- F. Septa, A. Yudhana, dan A. Fadlil, “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, hal. 157, 2019.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Hendarta, R., Wardani, N., & Herlambang, A. 2019. Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode E-GovQual (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember). **Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer**, vol. 3, no. 9, p. 9278-928,. ISSN 2548-964X.
- Mandasari, Lisa. 2019. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Syntax Transformation* 1 (3), 24-29
- Muhammad, S., Az-Zahra, H., & Wardani, N. 2020. Evaluasi Kualitas Layanan E-Government menggunakan Metode E-Govqual dan Importance-Performance

- Analysis (IPA) (Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor). **Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer**, vol. 3, no. 10, p. 9798-9805.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. 2011. "e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," Elsevier, pp. 98-109.
- Prabowo, A. D. C., Maksudi, B. I., & Salbiah, E. 2018. Kualitas Jasa Pelayanan Kartu Kuning (AK1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 4(2), 66–76.
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R.A. 2018. Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(1), 83-96.
- Pratama, A.A. 2020. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) Di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Tanah Bumbu. Banjarbaru : UNISKA.
- Pupu Saeful Rahmat. 2012. Penelitian Kualitatif. *Equilibrium*, Vol. 5(9): 1 – 8.
- Bagou, U. (2020). Kualitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 10–18. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.117>
- R.A. Saputra, Suprpto, dan A. Rachmadi, “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 5, hal. 1794–1802, 2018.
- Rahmanti, H. W., Effendi, U., & Astuti, R. 2017. ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN TRIZ (STUDI KASUS PADA “RESTORAN OCEAN GARDEN” MALANG). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(1). <https://doi.org/10.21776/ub.jtp.2017.018.01.4>
- Ridwan, M. N., Ismail, I., Pascasarjana, P., Studi, P., Publik, A., Puangrimaggalatung, U., Puangrimaggalatung, U. 2021. Efektivitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wajo, 2(1), 331–340.
- Robert. 1996. *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sari, Diana Puspita dan Harmawan, Andry. 2012. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode SERVQUAL Dan Triz (Studi Kasus Di RS. Muhammadiyah Roemani). *Jurnal J@TI Undip*. Vol.VII. No. 2: 95-104.
- Sheskin, D. J. 2004. *Handbook of Parametric and Non Parametrik Statistical Procedures Third Edition*. Washington: Chapman & Hall/CRC.
- Singarimbun, M. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sulaiman, A., Aryadita, H., & Pinandito, A. 2017. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). **Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer**, vol. 2, no. 2, p. 493-502. ISSN 2548-964X.
- Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling: untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.

- T. M. Tamtelahitu, “Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis,” *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform., vol. 7, no. 2, pp. 574–582, 2022.*
- Trihendradi, Cornelius. 2009. *Step by Step SPSS Analisis Data Statistik.* Andi: Yogyakarta.
- V T, M., Purnamasari, H., & Priyanti, E. 2022. Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(2), 169-176.*
- Wijaya, T. 2011, *Manajemen Kualitas Jasa, Indeks,* Jakarta.
- Wijaya, T. 2008. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano.* Indeks: Jakarta
- Yamin, S., & Kurniawan, H. 2009. *SPSS COMPLETE.* Jakarta: Salemba Infotek.
- Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5.* Bandung: Pustaka





LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Penelitian Pelayanan Kartu AK-1 Disnaker Kota Balikpapan

 16522165@students.uii.ac.id (not shared) [Switch account](#) 

*** Required**

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

Your answer _____

Pendidikan Terakhir *

SD/ sederajat

SMP/ sederajat

SMA/ SMK/ sederajat

Diploma

Sarjana/ Diploma IV

Magister

Penelitian Pelayanan Kartu AK-1 Disnaker Kota Balikpapan

[Petunjuk Pengisian]

Pilih Jawaban yang paling sesuai berdasarkan kejujuran dan pengalaman Anda dalam melakukan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK-1) berbasis online di Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan.

Nilai	Skala Kepentingan (ekspektasi)	Skala Kinerja (realita)
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik
4	Penting	Baik
5	Sangat penting	Sangat Baik

Struktur dan tata letak pada website jelas dan mudah dipahami *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fitur pencarian pada website sudah efektif (menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan) *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website sudah menampilkan semua fitur yang dibutuhkan *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mudah ketika melakukan pencarian situs website pada search engine (Google, Mozilla, dll) *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Alamat situs (URL) pembuatan kartu AK-1 mudah diingat *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
website mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
website pembuatan kartu AK-1 dapat menampilkan secara real time informasi yang sering dilihat oleh pengguna *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa perlindungan secara maksimal pada data pribadi dengan peraturan keamanan data *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

website dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa website memberikan pemberitahuan dan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Website mampu memastikan bahwa data pribadi pengguna yang diberikan hanya untuk keperluan layanan tertentu. *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem mampu menolak hak akses pengguna apabila terverifikasi identitas pengguna *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosedur registrasi untuk mendapatkan username dan password dalam pembuatan akun terjamin kerahasiaannya *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Proses transaksi dalam website dilakukan secara jelas dan benar. Terdapat pemberitahuan proses transaksi saat berlangsung, transaksi sudah berhasil, ataupun gagal. *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website mampu memastikan data pengguna sudah diamankan selama berlangsungnya proses pemberian data dan tidak menimbulkan manipulasi data. *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website menyajikan layanan berupa tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hak akses yang didapatkan pengguna telah sesuai dengan peran pengguna berdasarkan aturan yang ditetapkan *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pada website sudah terdapat bantuan dalam bentuk online *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website dapat menyimpan data yang sudah diberikan pengguna sebelumnya. *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Website sudah mampu mengolah serta menghasilkan jawaban berdasarkan data * yang diberikan secara otomatis.					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Website memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format yang tidak * sesuai dengan aturan					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang * dijanjikan					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saya merasa layanan yang disediakan telah tepat waktu. (contoh : wawancara * online)					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Website dapat diakses dengan mudah setiap saat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
website dapat digunakan disemua sistem browser *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Dalam mengakses website memerlukan waktu yang singkat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Website dapat memberikan informasi yang relevan *					
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Informasi yang tersedia di dalam website selalu diperbaharui *					
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik *					
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Data yang dihasilkan website dapat dipahami dengan mudah *					
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Website memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat *					
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website memiliki tampilan grafis yang nyaman untuk dilihat *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website menggunakan animasi yang tidak berlebihan dalam penyampaian informasi *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website memiliki ukuran halaman website yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser. *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pedoman penggunaan website mudah dipahami *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website telah memiliki halaman bantuan *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pengguna dapat melakukan pelacakan proses yang sudah pernah dilakukan di website *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Website telah memberikan konten yang menampilkan kontak institusi secara lengkap seperti alamat, nomor telepon, email *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pegawai disnaker dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan website pembuatan kartu AK-1 *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pegawai disnaker cepat dalam menanggapi pertanyaan yang di ajukan *

	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pegawai disnaker memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang website pembuatan kartu AK-1 *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pegawai disnaker sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan website pembuatan kartu AK-1 *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pegawai Disnaker memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan website dengan percaya diri dan meyakinkan *					
	1	2	3	4	5
ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
realita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keluhan, Masukan dan Saran					
Jawaban Anda _____					
Kembali		Kirim		Kosongkan formulir	

No.	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	F1	F2	F3	F4	R1	R2	R3	R4	R5	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	total								
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	235			
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	195		
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	141		
26	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	176	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	207			
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	186		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	188		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	141		
31	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	190			
32	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	204	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	235	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	235	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	235	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	235	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	188	
38	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	217	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	188	
40	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	186		
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	232	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	235	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	234
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	226	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	232
46	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	217		
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	224
48	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	218	

No.	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	F1	F2	F3	F4	R1	R2	R3	R4	R5	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	total			
24	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	201			
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	141		
26	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	177		
27	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	53		
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	183	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	188		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	141		
31	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	190		
32	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	206	
33	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	229		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	235	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	235	
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	139		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	188	
38	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	217
39	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	167	
40	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	186	
41	4	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	2	1	1	4	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	186		
42	5	4	4	4	1	1	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	1	4	5	5	5	1	1	1	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	2	1	2	5	4	172		
43	4	5	5	4	1	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	4	5	5	5	2	1	1	4	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	179		
44	4	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	173		
45	5	4	4	5	2	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	2	1	1	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	5	5	4	1	5	5	4	176			
46	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	5	5	5	2	1	1	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	4	1	4	4	4	4	167			
47	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	2	2	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	3	2	4	3	182			
48	4	4	4	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	1	3	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	1	4	5	5	176			
49	4	4	3	4	1	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	1	4	3	5	5	4	1	1	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	3	5	5	4	1	4	1	1	156			

No.	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	F1	F2	F3	F4	R1	R2	R3	R4	R5	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	total	
50	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	1	1	3	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	1	4	5	5	4	1	4	1	2	164
51	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	4	4	3	1	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	1	1	4	4	4	180
52	5	5	5	4	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	4	2	2	1	2	1	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	5	4	183
53	4	4	4	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	1	2	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	1	4	5	5	4	2	4	4	4	180	
54	5	4	4	5	1	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	5	4	5	1	1	2	4	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	2	4	5	5	4	1	4	5	4	174	
55	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	1	2	4	5	5	4	1	1	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1	2	4	4	155	
56	5	5	5	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	3	5	4	1	1	1	4	1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	4	5	5	180	
57	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	1	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	5	4	2	4	4	4	174
58	4	5	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	1	1	2	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	1	4	5	5	4	1	4	4	4	174	
59	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	3	3	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	2	5	5	4	1	4	4	4	183	
60	4	4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	5	5	4	2	2	2	4	1	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	1	2	4	5	2	1	4	2	4	174	
61	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	2	4	5	4	1	2	4	4	172
62	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	5	2	1	2	2	2	151	
63	5	2	2	5	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4	1	2	1	4	1	1	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	1	4	4	5	2	1	4	4	3	163	
64	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	5	5	4	2	1	1	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	5	5	4	2	4	5	4	179	
65	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	5	4	4	2	1	4	4	1	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	5	1	4	5	2	168	
66	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	2	2	4	1	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	1	2	4	4	5	2	1	4	4	4	165	
67	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5	2	1	2	4	1	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	2	4	5	5	4	2	4	4	3	183	
68	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	2	2	4	4	1	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	2	1	4	4	4	185	
69	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	2	2	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	2	1	4	4	4	197	
70	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	4	1	4	5	4	203	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	227	
72	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	2	5	5	5	1	1	4	5	1	4	5	5	4	1	5	5	5	4	5	2	1	1	5	5	2	1	4	4	2	163	
73	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	1	2	1	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	1	4	4	5	2	1	4	5	4	181	
74	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	5	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	1	1	2	5	5	2	1	4	4	2	165	
75	1	4	2	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	1	4	1	5	4	4	1	1	2	4	1	2	2	4	4	1	2	5	5	4	4	1	1	1	4	5	2	1	2	4	1	139	

No.	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	F1	F2	F3	F4	R1	R2	R3	R4	R5	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	total	
76	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	1	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	1	4	4	1	198	
77	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	2	1	4	5	4	1	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	1	2	4	5	2	1	4	4	2	168
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	2	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	2	5	5	5	209	
79	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	4	2	4	5	4	201
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	219	
81	5	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	4	4	2	1	4	5	2	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	5	2	2	5	5	4	186	
82	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	4	4	4	5	4	214	
83	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	4	1	4	4	5	1	2	4	4	2	4	4	4	4	1	4	5	5	4	5	2	1	2	4	5	2	1	4	4	2	175	
84	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	5	5	5	1	2	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	4	2	4	5	4	197	
85	2	4	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	2	1	2	4	4	2	1	4	4	4	2	4	5	4	4	5	1	1	2	4	5	2	1	4	4	2	151	
86	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	1	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	2	1	2	4	5	2	1	4	4	2	162	
87	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	5	5	4	1	1	2	4	2	2	4	5	4	1	4	5	4	4	4	1	2	2	4	5	2	1	4	1	2	157	
88	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	1	5	4	5	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	203	
89	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	202	
90	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	2	1	1	4	1	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	1	4	4	5	2	1	4	4	4	184	
91	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	2	1	4	4	1	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	1	4	5	5	4	2	4	4	2	188	
92	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	2	1	4	2	2	190	
93	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	2	4	1	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5	1	2	4	4	4	171	
94	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	4	1	5	5	5	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	1	4	5	4	1	4	4	4	185	
95	4	2	4	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	4	1	4	4	4	1	2	1	4	1	2	4	4	4	1	4	4	4	4	5	1	1	2	4	5	2	1	4	4	4	158	
96	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	2	5	4	4	2	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	2	5	5	4	1	4	5	4	191	
97	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	5	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	2	5	5	4	1	4	4	4	178
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	1	4	5	4	1	1	4	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	1	1	4	5	1	1	4	2	2	165
99	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	2	5	4	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	4	4	5	4	1	4	5	4	193	
100	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	4	1	4	5	5	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	1	1	4	5	2	1	4	4	4	184	

Lampiran 3. Masukan dan Saran Beberapa Responden

No.	No. Responden	Hasil Masukan dan Saran
1	49	Harap wawancara online lebih cepat dan tepat waktu, sekian terimakasih
2	50	Pelayanan mohon ditingkatkan,dan lebih ramah
3	52	Kalau bisa ditambah lagi karyawan untuk pengurusan AK-1, biar lebih efektif dan dan cepat.
4	57	Saya memiliki trouble setiap kali daftar online melalui web resmi, entah itu error atau load yang cukup lama, mungkin bisa dilakukan maintenance agar lebih lancar.
5	61	Respon untuk pengaduan pelayanan online semoga bisa lebih cepat lagi
6	69	Peraturan untuk online pembuatan AK1 menjadi susah
7	73	Perbaiki masalah login di website, respon halo penta dipercepat
8	77	Supaya lebih tepat waktu dalam menyesuaikan jadwal antrian yang sudah di tentukan :)
9	84	feedback pengaktifan akun kartu pencaker masih diaktifkan manual, sangat membuang waktu. seharusnya bisa dilakukan secara otomatis tanpa harus bolak balik ke disnaker
10	96	Untuk bagian pengisian,terkadang error dan hanya tertampil code-code saja.begitu juga untuk bagian loginnya juga sama.semoga dapat diperbaiki agar lebih mudah dalam masa pendaftarannya dan pengisiannya.

Uji Reliabilitas Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	47

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	212.5300	553.807	.802	.992
E2	212.5400	555.059	.800	.992
E3	212.5300	551.201	.892	.992
E4	212.4700	556.373	.798	.992
E5	212.5400	552.251	.853	.992
E6	212.5400	553.847	.843	.992
E7	212.4900	553.687	.865	.992
T1	212.5500	550.210	.805	.992
T2	212.5200	554.697	.843	.992
T3	212.5300	553.827	.872	.992
T4	212.5000	552.313	.862	.992
T5	212.5100	554.434	.830	.992
T6	212.5300	552.918	.855	.992
T7	212.4800	556.616	.811	.992
T8	212.5500	555.644	.825	.992
T9	212.5400	554.897	.829	.992
T10	212.6000	555.333	.803	.992
T11	212.5200	554.575	.847	.992
F1	212.4500	554.109	.895	.992
F2	212.4400	554.148	.899	.992
F3	212.4500	554.432	.882	.992
F4	212.5000	553.222	.830	.992
R1	212.4600	553.867	.899	.992
R2	212.4600	555.059	.853	.992
R3	212.5200	552.414	.875	.992
R4	212.5500	553.119	.867	.992
R5	212.5800	552.529	.859	.992
C1	212.4700	556.353	.856	.992
C2	212.5700	554.005	.831	.992
C3	212.5100	553.727	.856	.992
C4	212.4400	552.956	.915	.992
C5	212.5200	554.575	.847	.992
C6	212.4900	552.616	.904	.992
C7	212.5500	554.816	.830	.992
C8	212.6100	553.372	.805	.992
C9	213.0100	562.252	.604	.992
C10	212.5300	551.827	.870	.992
CS1	212.4800	551.626	.918	.992
CS2	212.4800	553.141	.889	.992
CS3	212.5000	553.222	.905	.992
CS4	212.4700	552.130	.930	.992
CS5	212.4500	552.674	.920	.992
CS6	212.4900	555.162	.863	.992
CS7	212.4800	553.505	.875	.992
CS8	212.5100	554.636	.848	.992
CS9	212.4900	553.101	.886	.992
CS10	212.5100	552.757	.891	.992

Uji Reliabilitas Kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	47

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	179.4200	755.458	.552	.962
E2	179.3700	755.650	.605	.962
E3	179.5200	750.232	.665	.962
E4	179.4400	752.087	.671	.962
E5	180.5800	734.691	.605	.962
E6	180.4900	734.010	.609	.962
E7	179.6400	751.445	.682	.962
T1	179.4000	751.778	.615	.962
T2	179.3800	753.066	.675	.962
T3	179.3400	756.105	.590	.962
T4	179.4200	753.660	.653	.962
T5	179.4100	753.800	.647	.962
T6	179.4500	752.937	.665	.962
T7	179.4500	751.482	.652	.962
T8	179.6300	750.761	.722	.962
T9	179.5200	753.828	.679	.962
T10	181.4700	742.938	.407	.964
T11	179.7100	748.248	.686	.962
F1	180.1100	745.210	.530	.962
F2	179.2300	757.775	.486	.963
F3	179.3200	756.381	.548	.962
F4	179.4900	750.515	.662	.962
R1	181.0900	732.325	.572	.963
R2	181.2100	732.531	.549	.963
R3	180.4700	735.686	.580	.962
R4	179.5500	751.482	.723	.962
R5	180.8500	730.593	.597	.962
C1	179.7700	745.613	.734	.962
C2	179.6000	750.747	.721	.962
C3	179.5100	755.222	.637	.962
C4	179.8400	750.843	.656	.962
C5	179.8700	743.872	.618	.962
C6	179.5000	750.778	.658	.962
C7	179.3000	757.040	.541	.962
C8	179.4100	753.315	.611	.962
C9	179.6900	753.731	.770	.962
C10	179.4700	753.928	.645	.962
CS1	180.2800	732.527	.674	.962
CS2	181.1200	740.046	.463	.963
CS3	180.1900	741.731	.602	.962
CS4	179.4400	753.400	.664	.962
CS5	179.1300	758.660	.519	.962
CS6	180.1900	737.267	.640	.962
CS7	181.2400	729.114	.572	.963
CS8	179.7500	747.280	.730	.962
CS9	179.6600	744.206	.640	.962
CS10	180.0400	740.099	.665	.962