

**ANALISIS KUALITAS *E-OFFICE* PADA DINAS PERIKANAN
PEMERINTAHAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

**OLEH:
SISKA RAMADIYANTI
NIM. 1730803063**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2023**

**ANALISIS KUALITAS *E-OFFICE* PADA DINAS PERIKANAN
PEMERINTAHAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Komputer Pada
Bidang Sistem Informasi

**OLEH:
SISKA RAMADIYANTI
NIM. 1730803063**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS *E-OFFICE* PADA DINAS PERIKANAN
PEMERINTAHAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN
MENGUNAKAN *WEBQUAL* 4.0**


OLEH :

**Siska Ramadiyanti
1730803063**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Dosen Pembimbing I



Freddy Kurnia Wijaya, S.Kom., M.Eng
NIDN.0203118601

Dosen Pembimbing II



Evi Fadilah, S.Kom., M.Kom
NIDN.0215108502

Mengetahui
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Uin Raden Fatah Palembang



Dr. Fenny Purwani, M.Kom
NIP.196711071998032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jangan bersedih, karena semua ada waktunya dan Menangislah ketika kamu merasa dirimu menyerah, karena menangis adalah rasa tenang yang diberikan Allah kepada kita” (Kika09)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, pada bagian ini saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada orang-orang yang memberikan support system kepada saya sampai saat ini, tidak terasa setelah banyak drama tangis, kegelisahan akhirnya skripsi ini selesai :

- Terimakasih untuk support terbaikku ayah dan ibu yang begitu hebat, karena mereka adalah sosok orangtua yang begitu mengerti bahwa anaknya ini orang yang mudah menyerah dalam hal yang tidak bisa aku gapai. Mereka tidak pernah memarahiku dan bertanya kapan aku wisudah?. Ibu, ayah. Skripsi ini tidak akan selesai jika tidak ada dukungan dan doa kalian. Terimakasih yang tak terhingga. I Love You.
- Terimakasih untuk semua keluargaku, kakak dan adikku yang tiada hentinya bertanya kapan aku wisudah. Berkat kalian semua aku jadi lebih semangat buat selesai. Habis ini jangan tanya kapan kerja ya, jangan tanya juga kapan nikah. Aku butuh waktu rehat sebentar untuk memulai langkah selanjutnya.
- Terimakasih juga kepada sahabatku Adelia Muharpriliana yang sudah hadir dalam hidupku disaat kondisi lagi cape-cape nya mikirin skripsi. Makasi sudah membantu prosesku dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai dan terimakasih juga untuk sahabat seperjuanganku Dimasa kuliah Serly dan Bella yang sudah setia sampai saat ini, semoga kita bisa bertemu kembali. Serta terimakasih juga buat teman-teman yang lainnya yang sudah membantuku dalam penyelesaian skripsi ini, Lusi temen kecilku dan Esa adik cantikku. Kepada Retno teman yang juga ikut serta dalam mengajarku

dalam pembuatan skripsi. Kepada kira terimakasih sudah hadir dalam hidup aku dan memberi support saat aku dalam proses penyelesaian skripsi.

- Terimakasih kepada diriku sendiri kerana sudah kuat dan masi ingin berusaha sampai dititik ini. Ternyata jika dikerjakan skripsi tidak semenakutkan itu, sebab allah swt tidak akan memberi masalah tanpa solusi.
- Terakhir terimakasih ku ucapkan kepada pembimbingku pak fredy yang sudah mempermudahku dalam acc untuk ujian, ibu evi yang sudah mempermudah ku dalam proses bimbingan dan tidak menyulitkanku. Kalian adalah pembimbing yang diimpikan semua mahasiswa akhir. Terimakasih kepada ibu fathiya dan pak ruli selaku penguji saya dalam ujian skripsi karena kalian juga tidak mempersulitkan jalanku untuk mendapatkan gelar S.Kom, tidak mempersulitkan ku pada saat proses ujian. Kalian juga adalah penguji yang paling diinginkan oleh mahasiswa akhir.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siska Ramadiyanti
Tempat dan Tanggal Lahir : Muara Punjung, 09 Januari 1999
Nim : 1730803063
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah Palembang maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti tidak benaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, 24-November 2023

Yang membuat pernyataan



Siska Ramadiyanti
1730803063

**ANALISIS KUALITAS *E-OFFICE* PADA DINAS PERIKANAN
PEMERINTAHAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN
MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0***

ABSTRACT

The quality of the E-Office Government of Musi Banyuasin needs to be analyzed regarding quality because during the use of the *E-Office* application there has never been any research related to the quality of the application, so it is not yet known whether the quality is good or not. The purpose of the e-office application is to achieve effectiveness and efficiency in work at each agency and as an office agency facility in managing correspondence and daily activities online. *WebQual 4.0* is an analytical method that is used to analyze service quality because this method is equipped with variables that are in accordance with this research. The data analysis technique used descriptive quantitative data with a questionnaire from *WebQual 4.0* in the help of IBM SPSS and in testing the data using the Validity Test and Reliability Test. the population and sample are 36 members from ASN employee data using *E-Office*. The results obtained show that the quality of the E-Office application with 63.3% Usability variable is quite satisfactory. 53.7% of the Information Quality variable is quite satisfactory and 43.9% of the Service interaction Quality variable is unsatisfactory. Then the quality of service based on the three variables is 64.4%. However, the service variable still requires improvement because it is not satisfactory. The results show that the Usability variable gives a positive value, while the Information Quality and Service Interaction variables give a negative value.

Keyword : Analisis, Dinas Perikanan, *E-Office*, WebQual 4.0

ANALISIS KUALITAS *E-OFFICE* PADA DINAS PERIKANAN PEMERINTAHAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0*

ABSTRAK

Kualitas *E-Office* Pemerintahan Musi Banyuasin perlu dilakukan analisis mengenai kualitas karena selama digunakan aplikasi *E-Office* ini belum pernah dilakukan penelitian terkait kualitas dari aplikasi, sehingga belum diketahui apakah kualitasnya sudah baik atau belum. Tujuan aplikasi e-office adalah untuk tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam pekerjaan pada setiap dinas dan sebagai fasilitas instansi perkantoran dalam pengelolaan surat-menyurat serta aktivitas keseharian secara online. *WebQual 4.0* adalah metode analisis yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan karena pada metode ini sudah dilengkapi dengan variabel – variabel yang sesuai dengan penelitian ini. Teknik analisis data menggunakan data kuantitatif deskriptif dengan kuisioner dari *WebQual 4.0* di bantuan IBM SPSS dan dalam pengujian data menggunakan *Uji Validitas Dan Uji Reabilitas*. populasi dan sampel berjumlah 36 anggota dari data pegawai ASN yang menggunakan *E-Office*. Hasil yang diperoleh diketahui bahwa kualitas aplikasi *E-Office* dengan 63,3%% variabel *Usability* sudah cukup memuaskan. 53,7% variabel *Information Quality* sudah cukup memuaskan dan 43,9% variabel *Service interaction Quality* tidak memuaskan. Kemudian kualitas mutu pelayanan berdasarkan ketiga variabel adalah sebesar 64,4%. Namun pada variabel servis masih memerlukan perbaikan karena tidak memuaskan. Hasil pengaruh diketahui bahwa pada variabel *Usability* memberikan nilai Positif, sedangkan pada variabel *Information Quality* dan *Service Interaksi* memberikan nilai Negatif.

Kata Kunci: Analisis, Dinas Perikanan *E-Office*, *WebQual 4.0*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum,Wr,Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpah nikmat sehat serta akal sehat karena berkat rahmat dan karunia-Nya-lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas *E-Office* Pada Dinas Perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin Menggunakan Metode WebQual 4.0”. Skripsi ini dibuat guna untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Radenfatah Palembang.

Selain itu penyusunan skripsi ini juga mengembangkan semangat pada diri penulis untuk terus mengembangkan pengetahuan. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak yang telah memberi dukungan dan bantuan kepada saya selama masa perkuliahan terutama kepada:

1. Prof. Dr.Hj. Nyayu Khodijah,S.Ag, M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Prof. Dr.Munir, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
3. Dr.Fenny Purwani, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Tekonlogi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
4. Freddy Kurnia Wijaya,M.Eng. Selaku Pembimbing I yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
5. Evi Fadilah,S.Kom.,M.Kom. selaku Pembimbing II yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Sri Rahayu, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Ruliansyah,ST,M.Kom selaku dosen penguji I
8. Fathiya Noproani,ST,M.Kom selaku dosen penguji II
9. Teman-teman seangkatan maupun teman diluar kampus saya

Palembang, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Analisis.....	5
2.2. Kualitas.....	5
2.3. Aplikasi.....	6
2.2. Kualitas Aplikasi.....	7
2.2. Indeks Kualitas Pengguna (IKP).....	8
2.2. WebQual 4.0.....	10
2.7. Populasi dan Sampel.....	13
2.7.1. Populasi.....	13
2.7.2. Sampel.....	13
2.8. Teknik Sampling.....	14
2.8.1. <i>Probability Sampling</i>	14
2.9. Menentukan Ukuran Sampel.....	16
2.10. Skala <i>Likert</i>	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Tahapan Penelitian.....	23
3.3 Waktu dan Tempat.....	25
3.4 Alat dan bahan.....	25

3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.5.1 Studi Literatur	26
3.5.2 Observasi	26
3.5.4 Kuisisioner.....	26
3.6 Teknik Analisis Data	27
3.7 Populasi dan Sample.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.2 Karakteristik Data Responden	31
4.3 Uji Validitas.....	32
4.4 Uji Reliabilitas.....	33
4.5 Menentukan Kualitas Layanan	35
4.6 Uji T.....	39
4.7 Uji F.....	40
4.8 Koefisien Determinan.....	42
4.9 Pembahasan	42
4.9.1 Pengaruh Variabel <i>Usability</i> Terhadap Kualitas Layanan.....	43
4.9.2 Pengaruh Variabel <i>Information Quality</i> Terhadap Kualitas Layanan .	43
4.9.3 Pengaruh Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Terhadap Kualitas Layanan	44
BAB V KESIMPULAN	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Metode WebQual 4.0	12
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 2 Instrumen <i>WebQual</i> 4.0	11
Tabel 2. 3 Ukuran skala Likert.....	17
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	31
Tabel 4.2 Intensitas Pemakaian <i>E-Office</i> Dinas Perikanan Musi Banyuasin.....	32
Tabel 4.3 Uji Validitas	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Ussability Quality</i> (U1-U8)	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i> (Q1-Q7)	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (SQ1-SQ6)	34
Tabel 4.7 Hasil Uji T (Uji Parsial)	40
Tabel 4.8 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²)	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisiner Webqual 4.0	50
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisiner Ms.Excell2019	53
Lampiran 3. Hasil Kuisiner Responden	54
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Usability SPSS 26.....	56
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Information Quality SPSS26	57
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality SPSS26	58
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Usability SPSS26.....	59
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Informasion Quality SPSS26	60
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Service Interaction Quality SPSS26	61
Lampiran 10. Hasil Uji T dan F	62
Lampiran 11. From Perbaikan Proposal	64
Lampiran 12. Surat Keterangan Lulus Proposal	65
Lampiran 13. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II	66
Lampiran 14. Surat Keterangan (SK).....	68
Lampiran 15. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I	69
Lampiran 16. Surat Izin Penelitian	71
Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian	72
Lampiran 18. Lokasi Penelitian	73
Lampiran 19. Aplikasi Penelitian	74
Lampiran 20. Riwayat Hidup	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman sekarang penggunaan teknologi semakin berkembang dan sangat dibutuhkan disemua kalangan masyarakat, organisasi dan pemerintahan. Dengan adanya teknologi aktifitas dan informasi seluruh dunia bisa diketahui melalui media sosial saja. Teknologi yang semakin canggih inilah yang dapat mempermudah akses kerja masyarakat salah satunya pada bidang pemerintahan baik dalam bentuk *website* ataupun aplikasi *mobile*. Menurut (Trilidia Devega et al., 2022) ,Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengelolah dokumen, mengatur windows & permainan (game) dan sebagainya.

Dinas Perikanan Musi Banyuasin (Muba) merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi berupa aplikasi *E-Office*. *E-Office* merupakan aplikasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Musi Banyuasin. *E-office* adalah aplikasi yang berbasis online berfungsi untuk membantu mencatat dan mengatur seluruh aktivitas kegiatan kerja setiap individu di kantor atau perusahaan secara cepat dan transparan. Sistem *E-office* dipemerintahan Musi Banyuasin dibuat dengan maksud untuk memfasilitasi setiap instansi dan perkantoran dalam pengelolaan surat menyurat dan aktivitas perkantoran secara online. Didalam aplikasi terdapat fitur login yang hanya bisa di akses oleh pegawai Aparatur sipil negagara (ASP) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) disetiap instansi pemerintahan musu banyuasin. Kemudian tersedia fitur kontak masuk, surat keluar, disposisi. Tembusan, Tanda

tangan, Verifikasi, Absen, Laporan Kinerja Harian (Lkh) dan Verifikasi Laporan Kinerja Harian (LKH). Jika Lupa sandi juga bisa diganti yang tersedia di menu pengaturan.

Aplikasi *E-Office* ini sudah di terapkan pada Dinas Perikanan sejak september 2022 - sampai saat ini. Namun, *E-Office* ini selama digunakan belum pernah ada penelitian terkait kualitas dari aplikasi, sehingga belum diketahui kekurangan dan kelebihan, serta belum diketahui apakah *E-Office* ini sudah memiliki kualitas yang baik atau belum (*Information Quality*). Kegunaan (*Ussability*) pada aplikasi *E-Office* terkait dari kualitas kegunaan bahwa aplikasi ini masi kurangnya persiapan tetapi pihak instansi mengharuskan setiap kantor untuk menerapkan dan menggunakan *E-Office* , sehingga pada saat pegawai menggunakan aplikasi ini sering terjadi nya *Bug atau Error system* yang tidak diketahui apa penyebab nya. Kemudian pada kualitas informasi (*Information Quality*) *E-Office* masih dinilai kurang baik karena aplikasi ini dianggap rumit kemudian pada saat pegawai ingin mengisi absensi aplikasi sering kembali ke halaman awal sehingga membuat pegawai malas menggunakan aplikasi ini karena terlalu banyak aplikasi yang sama. Dari beberapa masalah yang ada secara keseluruhan (*Overall*) aplikasi *E-Office* ini perlu di perhatikan lebih dan di perbaiki lagi, baik dari segi tampilan, isi maupun jaringannya.

Maka karena permasalahan di atas, penulis menyadari bahwa perlu adanya analisis kualitas pada aplikasi *E-Office* di Dinas Perikanan pemerintahan Musi Banyuasin. *WebQual* adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan pengguna akhir. Menurut (Barnes & Vidgen, 2001) kualitas website memiliki 3 jenis tolak pengukuran yaitu Kegunaan (*Usability*),

Kualitas *Informasi (Information Quality)*, dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction*) dimana 3 jenis ini yang dimiliki oleh metode *WebQual*. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *WebQual 4.0* yang mana sudah ada satu tambahan variabel. Menurut (Barnes & Vidgen, 2003) pada metode *WebQual 4.0* sudah ada empat dimensi berupa ; kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), dan Keseluruhan (*Overall*). Metode *WebQual 4.0* digunakan karena cocok untuk mengukur kualitas *E-Office* dan di setiap dimensi sudah terdapat atribut yang dibutuhkan untuk analisis dalam penelitian ini. Metode ini juga sudah banyak digunakan oleh penelitian terdahulu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan , maka penulis akan melakukan penelitian ini dengan judul “Analisis Kualitas *E-Office* Pada Dinas Perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin Menggunakan *WebQual 4.0*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas *E-Office* pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin berdasarkan Metode *WebQual 4.0* ?
2. Variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas dari *E-Office* berdasarkan metode *WebQual 4.0* ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Tempat penelitian ini dilakukan di dinas perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin
2. Penelitian ini menganalisis kualitas dari aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin menggunakan *WebQual 4.0*
3. Data yang didapat menggunakan kuisisioner dari *WebQual 4.0*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hasil kualitas dari aplikasi *E-Office* berdasarkan metode *WebQual 4.0*
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas dari aplikasi *E-Office*

1.5 Manfaat Penelitian

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak instansi dalam perbaikan kualitas dari *Website* aplikasi *E-Office*
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan penulis mengenai metode *WebQual 4.0*, serta diharapkan dapat menjadi rekomendasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Menurut (Wiradi,2006:103), Analisis adalah aktivitas yang membuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya. Selanjutnya definisi analisis Menurut (Suryani dan Hendryadi,2015:210) menentukan teknik analisis merupakan sebuah proses yang terintegrasi dalam prosedur penelitian. Analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang sudah diajukan. Hasil analisis data selanjutnya diinterpretasikan dan dibulatkan kesimpulannya.

Berdasarkan dari pendapat para ahli yang sudah penulis jelaskan, maka penulis menyimpulkan bahwa analisis merupakan suatu proses untuk memperoleh informasi berdasarkan fakta sesungguhnya, sehingga dapat mengenal, dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dari suatu kegiatan.

2.2 Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut (Goetsch dan Davis,2010), kualitas bisa diartikan sebagai “keadaan dinamis yang berkaitan antara produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang

diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Menurut (Wijaya, 2018) Kualitas barang dan jasa didefinisikan keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut-atribut tertentu.

Dari definisi yang telah disebutkan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas adalah sebuah ukuran terhadap suatu layanan yang diterima pelanggan dari perusahaan, kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

2.3 Aplikasi

Menurut (Hasugian. L, 2014) aplikasi berasal dari kata *Application* yaitu bentuk benda dari kata kerja *to apply* yang dalam bahasa Indonesia berarti pengeloh. Secara istilah, aplikasi komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pemakai. Kemudian Menurut (Sanjawa W, 2015) aplikasi merupakan *software* yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu. Contoh utama perangkat lunak aplikasi adalah program pengelola kata, lembar kerja dan pemutar media. Kumpulan aplikasi komputer yang digabung menjadi suatu biasanya disebut paket atau suite aplikasi (*Application suite*).

Contohnya adalah Microsoft Office dan OpenOffice.org, yang menggabungkan suatu aplikasi pengelola kata, lembar kerja, serta beberapa aplikasi lainnya.

Berdasarkan definisi diatas bahwa aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasaya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharap.

2.4 Kualitas Aplikasi

Menurut (Dunn , 1990) Kualitas aplikasi adalah pemenuhan terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang didokumentasikan secara implisit. Dan sifat-sifat implisit yang diharapkan dari sebuah software yang dibangun secara fungsional. Kemudian menurut (DeLone & McLean, 1992) mengatakan bahwa kualitas sistem aplikasi merupakan karateristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri yang mana kualitas sistem aplikasi merujuk seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak. Kebijakan prosedur dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.

Selanjutnya menurut (Roger S. Pressman, 2012) Kualitas sistem, aplikasi atau produk merupakan persyaratan yang menjelaskan masalah, desain model solusi, kode yang membuat program dapat dieksekusi dan pengujian yang menguji perangkat lunak untuk menemukan kesalahan.

Dari beberapa defeni diatas, kualitas aplikasi meruapakan sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi satandar atau oersyaratan tertentu dalam hal kinerja, keandalan, kemanan, dan fungsionalitasnya. Kualitas aplikasi dapat diujur melalui berbagai faktor, termasuk kecepatan, respon pengguna dan sebagainya. Kualitas yang baik dalam aplikasi apabila pengguna puas dengan sistem aplikasi yang dibuat oleh suatu perusahaan atau instansi.

2.5 Indek Kualitas Pengguna (IKP)

Indeks kualitas adalah suatu angka yang menggambarkan tingkat kualitas melalui pelayanan yang diterima oleh pengguna. Dalam penelitian terhadap kualitas berdasarkan pandangan pengguna layanan dalam suatu instansi disebut dengan Indeks Kualitas Pengguna (IKP). Indeks kualitas pengguna pelayanan dapat menggambarkan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna pelayanan. Berdasarkan IKP tersebut dapat diketahui.

1. Kategori pelayanan yang diterima oleh pengguna pelayanan, yaitu Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan, Tidak Memuaskan, Sangat Tidak Memuaskan.
2. Besarnya persentase kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna pelayanan dari kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Indeks Kualitas Pengguna (IKP) masing-masing item pernyataan kualitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus dalam persamaan 1

$$IKP = \frac{\text{Jumlah Skor Item Pernyataan}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dengan kata lain, IKP adalah rata-rata skor item pernyataan yang diberikan oleh responden. Data yang digunakan adalah data jawaban responden atas item pernyataan tentang *performance* (persepsi). Persepsi kepuasan menunjukkan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan. Skor persepsi yang diperoleh menunjukkan penilaian responden terhadap pelayanan yang diterima, kemudian skor tersebut dikonversi untuk menentukan kategori pelayanan yang diterima pengguna. Hasil dari penyebaran kuesioner dalam penelitian ini akan diklasifikasikan dalam kelas yang berbeda.

Nilai Rumus perhitungan secara umum untuk mencari Interval Konversi Kualitas Pengguna (IKP) dapat dihitung dengan menentukan masing-masing unsur pelayanan menggunakan “nilai rata-rata penimbang”. Dalam perhitungan IKP terhadap 21 pernyataan kualitas pelayanan memiliki penimbang yang dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{21} = 0,04$$

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ditunjukkan pada Persamaan 4.

$$\text{Indeks Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kualitas Pelayanan yaitu antara 20–100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan Persamaan 5. Terdapat 5 tingkatan kategori yang digunakan dalam klasifikasi pada penelitian ini. Dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Kelas Klasifikasi

Rumus Perhitungan Rentang Skor	Rentang Skor	Tingkatan Pengaruh/Kelas Klasifikasi
$X < M - 1,5SD$	$X < 40$	Sangat Tidak Memuaskan
$M - 1,5SD < X < M - 0,5SD$	$40 < X < 53$	Tidak Memuaskan
$M - 0,5SD < X < M + 0,5SD$	$53 < X < 67$	Cukup Memuaskan
$M + 0,5SD < X < M + 1,5SD$	$67 < X < 80$	Memuaskan
$X > M + 1,5SD$	$X > 80$	Sangat Memuaskan

(Sumber: (Zaky et al., 2020))

Dengan ketentuan:

X : Skor total setiap responden

Skor minimal (X_{min}) = $21 \times 1 = 21$

Skor maksimal (X_{maks}) = $21 \times 5 = 100$

Mean (M) = $(X_{maks} + X_{min})/2 = (100+21)/2 = 60$

Standar Deviasi (SD) = $(X_{maks} - X_{min})/6 = (100-20)/6 = 13,33$

2.6 Wequal 4.0

Menurut (Barnes & Vidgen, 2003) “*Website Quality* adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet.” *WebQual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual* ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa (Widya, 2016). *WebQual* telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya (Barnes et al., 2000).

WebQual 4.0 menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 23 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *usability*, *information dan service interaction*. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai

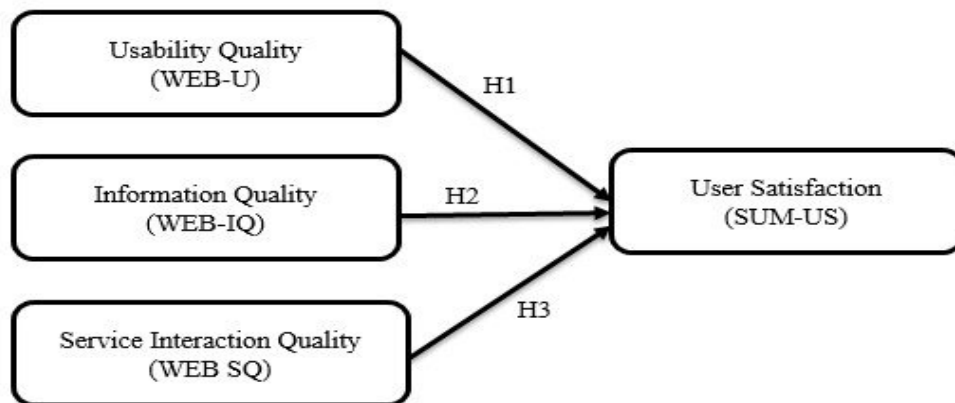
kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Berikut ini Tabel dari instrument dari *WebQual 4.0* :

Tabel 2. 2 Instrumen *WebQual 4.0*

No	Variabel	Kuisisioner Wequal 4.0
1	Kegunaan (<i>Usability</i>)	Saya merasa situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan Interaksi saya dengan situs ini jelas dan dapat dipahami Saya merasa situs ini mudah untuk dinavigasi Saya merasa situs ini mudah digunakan Situs memiliki tampilan yang menarik Desain sesuai dengan jenis situs Situs menyampaikan rasa kompetensi Situs menciptakan pengalaman positif bagi saya
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Memberikan informasi yang akurat Memberikan informasi yang dapat dipercaya Memberikan informasi yang tepat waktu Memberikan informasi yang relevan Memberikan informasi yang mudah dipahami Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat Menyajikan informasi dalam bentuk yang sesuai
3	Kualitas Servis Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	Baik reputasi Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi Informasi pribadi saya terasa aman Menciptakan rasa personalisasi Menyampaikan rasa kebersamaan Memudahkan komunikasi dengan organisasi Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan terkirim sesuai dengan yang dijanjikan
4.	Keseluruhan (<i>Overall</i>)	Tinjauan menyeluru dari situs web/aplikasi

(Sumber : (Barnes & Vidgen, 2003))

Adapun metode dari *WebQual 4.0* dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2. 1 Metode WebQual 4.0

Berikut merupakan penjelasan mengenai empat Variabel dari WebQual 4.0 menurut (Barnes & Vidgen, 2003) :

a. Kualitas Pengguna (*Usability Quality*)

Merupakan kualitas yang dilihat dari segi mutu yang berkaitan dengan perancangan situs web, contohnya darp tampilan, navigasi dan gambar atau model yang akan disampaikan kepada pengguna.

b. Kualitas informasi (*Information Quality*)

Merupakan kualitas yang dilihat dari segi isi website yang terdapat dalam web tersebut, misalkan ketepatan informasi yang sesuai kebutuhan pengguna, format dan keterkaitannya. Variabel ini minjau kualitas dari segi interaksi pelayanan yang rasakan oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam website, yang berwujud kepercayaan dan empati. Misalkan isu keamanan data dari pengguna website

c. Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

Merupakan kualitas yang dilihat dari kualitas interaksi atau komunikasi pelayanan yang dirasakan oleh pengguna ketika mereka mengakses kedalam situ

web.hal ini sama dengan keamanan dan kepercayaan interaksi pengguna mengenai informasi yang diperoleh. Misalkan keamanan bertransaksi, keamanan informasi dan komunikasi dengan pemilik situs.

d. Keseluruhan (*Overall*)

Merupakan Tinjauan keseluruhan isi dari aplikasi / *website*

2.7 Populasi dan Sampel

2.7.1 Populasi

Populasi adalah semua elemen yang menjadi fokus utama dari suatu penelitian. Menurut (Prof. Dr. Sugiono, 2019), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi menurut Margono (2004) merupakan jumlah dari keseluruhan data yang akan menjadi pusat perhatian setiap peneliti dan jangkauan waktu yang ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data jika seorang memberikan data maka jumlah atau lebihnya populasi akan sama lebihnya orang.

Dari beberapa pendapat menurut para ilmuwan penulis menyimpulkan bahwa populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain dan Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari.

2.7.2 Sampel

Sample Menurut (Siregar, 2014) merupakan suatu cara pengambilan data dimana hanya separuh populasi saja yang digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi dan Menurut (Sugiyono, 2014), Sampel

adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul betul representatif (mewakili).

Berdasarkan definisi mengenai sampel, dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya).

2.8 Teknik Sampling

Menurut (Prof. Dr. Sugiono, 2019) Teknik sampling ialah teknik dalam pengambilan jumlah sampel. Sampel yang diambil merupakan Tata cara peneliti dalam menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian . Terdapat dua metode dasar yang digunakan dalam pencarian sampel yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*.

2.8.1 Probability Sampling

Menurut (Prof. Dr. Sugiono, 2019). *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang mana setiap elemen dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Kemudian Menurut Sugiarto (2002) Dalam *probability sampling* pemilihan sampel tidak dilakukan secara subjektif, sehingga semua populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

2.8.2 *Non-Probability Sampling*

Menurut (Prof. Dr. Sugiono, 2019), *Non-Probability Sampling* adalah Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberikan Peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Berikut beberapa teknik *Non-Probability* sampling :

1. Sampling Sistematis

Pada teknik ini populasi digunakan untuk pengambilan sampel dengan menggunakan dari kelompok populasi yang telah diberi angka urutan. Seperti jumlah kelompok yang berjumlah 100 orang.

2. Sampling Kuota

Pada teknik ini populasi digunakan untuk menentukan sampel dengan ciri-ciri tertentu sesuai dengan jumlah/kuota yang di inginkan.

3. sampling Insidental

Pada teknik ini dalam menentukan sample berdasarkan kebetulan, ialah siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti ini dapat dijadikan sebagai sampel, bilang orang tersebut dianggap cocok.

4. Sampling Proposive

Pada teknik ini menentukan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu.

5. Sampling Jenuh

Pada teknik ini apabila sampel yang digunakan bertambah jumlahnya, maka tidak akan menambah keterwakilan dengan begitu nilai informasi yang telah diperoleh tidak akan memperngaruhi.

6. Snowball Sampling

Teknik ini penentuan pada sampel yang digunakan awal-awal jumlah nya kecil

kemudian membesar.

2.9 Menentukan Ukuran Sampel

Menurut (Sugiyono : 2017), dalam populasi suatu penelitian, ada yang jumlahnya tidak diketahui (*infinit*) dan ada yang diketahui (*finit*) dan jumlah sampel diharapkan dapat 100% mewakili populasi sehingga tidak terjadi kesalahan generalisasi. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka semakin kecil kesalahan generalisasi dan sebaliknya semakin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka semakin besar kesalahan generalisasi. Oleh karena itu, dalam melakukan perhitungan ukuran sampel yang akan digunakan juga memerhatikan kedua jenis populasi tersebut.

2.10 Skala Likert

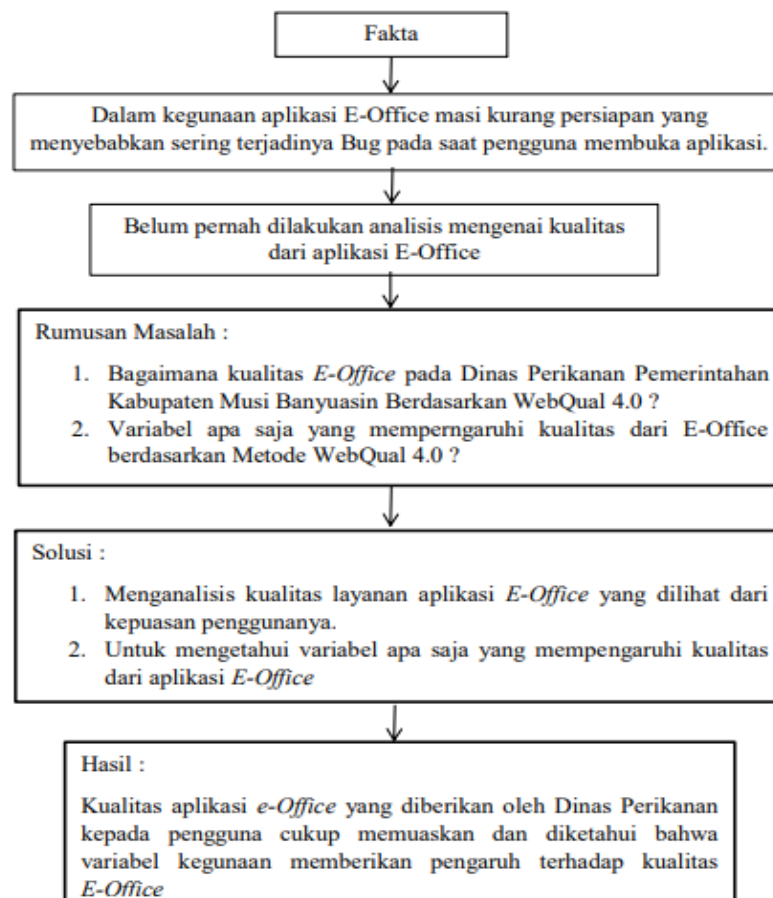
Menurut (Prof. Dr. Sugiono, 2019) , Skala *Likert* Adalah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi dari tiap individu atau kelompok dari peristiwa sosial. Secara khusus fenomena terkait peristiwa sosial secara spesifik , lalu di sebut sebagai variabel dalam penelitian. Dalam penyusunan pada tiap item berupa pertanyaan atau pernyataan dari semua instrumen. Skala yang digunakan biasanya dalam bentuk kuisisioner adalah skala *ordinal* atau disebut dengan skala likert dengan cara menyatakan sikap negatif ataupun positif sikap atau tanggapan dalam kategori ordinal, dibawah merubakan keterangan dari Skala Likert :

Tabel 2. 3 Ukuran skala Likert

Keterangan	Skor
SS = Sangat Setuju	5
ST = Setuju	4
RG = Ragu-ragu	3
KS = Kurang Setuju	2
TS = Tidak Setuju	1

2.11 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan alur pemikiran mengenai fokus penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Analisis Kualitas *E-Office* menggunakan WebQual 4.0 yang dilakukan pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin. Kerangka Berpiki dapat dilihat pada gambar 2.2



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

Berdasarkan Gambar 2.2 pada observasi awal yang telah dilakukan, bahwa dalam penggunaan aplikasi *E-Office* adanya keluhan mengenai aplikasi ini yang dinilai kurangnya persiapan atau aplikasi *E-Office* ini belum siap digunakan sepenuhnya sudah diterapkan sehingga menyebabkan adanya Bug atau error system pada saat sipengguna membuka aplikasi. Kemudian perlunya dilakukan analisis mengenai kualitasnya untuk mengetahui apakah pengguna puas dengan *E-Office* atau tidak.

Analisis dengan menggunakan *WebQual 4.0* dapat membantu Dinas Perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin dalam mengidentifikasi secara spesifik apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kedepannya berdasarkan apa yang dinilai pengguna akhir pengguna aplikasi *E-Office* Dinas Perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin.

2.12 Penelitian Terdahulu

Penelitian dari (Khubaero et al., 2022) “ Pengukuran Kualitas Aplikasi Peduli Lindungi Dengan Metode *WebQual 4.0*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari aplikasi PeduliLindungi. Metode yang digunakan *Webqual 4.0* dengan mempergunakan 3 Variabel : Kegunaan (*Ussability*), Kualitas Informati (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Service Quality*). Dengan penelitian Deskriptif Kuantitatif untuk menentukan kriteria dari hasil data yang didapatkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kegunaan mendapat kriteria sangat bagus. Kemudian variabel kualitas informasi juga sangat bagus dan variabel kualitas interaksi mendapat nilai bagus. Artinya semua variabel diterima dengan baik tanpa perbaikan.

Penelitian yang dilakukan (DS & Sanjaya, 2021) “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode *WebQual* 4.0”. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna dengan metode *webqual* yang terdiri dari tiga variabel yaitu usability, information quality, dan interaction quality. Data yang telah diperoleh diolah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 16. Berdasarkan variabel *webqual*, hasil analisis menyatakan hasil skor kualitas informasi sebesar 3.620 dengan tingkat persentase 83,79%. Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil skor kualitas informasi sebesar 4.051 dengan tingkat persentase 83,35%. Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan hasil skor kualitas informasi sebesar 2.167 dengan tingkat persentase 80,25% Hal tersebut juga didukung dengan hasil regresi yang membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Anisyah & Sutabri, 2023) “Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap aplikasi ThatQuiz Dengan Metode *WebQual* 4.0”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil dari analisa kepuasan pengguna menggunakan aplikasi ThatQuiz Menggunakan *WebQual*. Hasil dari analisa kepuasan bahwa nilai kepuasan informasi memiliki nilai 0,074%, artinya memberikan nilai positif antara variabel kualitas informasi. Kepuasan variabel kualitas interaksi memberikan nilai 0,367 artinya memberikan nilai positif, kemudian kualitas servis interaksi memberikan nilai positif dan Variabel Overall

0,282 artinya memerikan nilai positif. Jadi analisis kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian (Rapat et al., n.d.) “Analisis Kualitas Aplikasi Google Meet pada Proses Pembelajaran Menggunakan *WebQual* 4.0”. Penelitian ini dilakukan menggunakan metodologi survey *research*, dimana data-data yang digunakan untuk proses analisis dan pembahasan dikumpulkan melalui survei (menggunakan kuesioner) terhadap para pengguna aplikasi meeting jarak jauh. Dari hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi meeting dan juga meningkatkan efisiensi waktu serta efisiensi biaya didalam melakukan kegiatan pekerjaan ataupun belajar dan juga sebagai referensi bagi penelitian di masa yang akan datang. Untuk penelitian ini, kualitas website <https://meet.google.com> diukur dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki kompetisi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan website yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu *website* memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan dan ketiga variabel *Webqual* 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Penelitian dari (Setiyani et al., 2020) yang berjudul “Analisis Kualitas sistem aplikasi DAPODIK pada koordinator wilayah bidang pendidikan kecamatan

kutawaluya Menggunakan Model *WebQual 4.0*”. Bejutan untuk mengetahui kualitas dari aplikasi DAPODIK menggunakan instrumen dari *WebQual 4.0*. Variabel yang digunakan keseluruhan yang berjumlah empat dimensi. Hasil penelitian menunjukan bahwa kemudahan pengguna (Ussability), Kualitas Informasi (Quality Information) dan Kualitas layanan Interaksi (Service Interction Quality) pada aplikasi dapodik sudah sangat baik dirasakan oleh pengguna.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

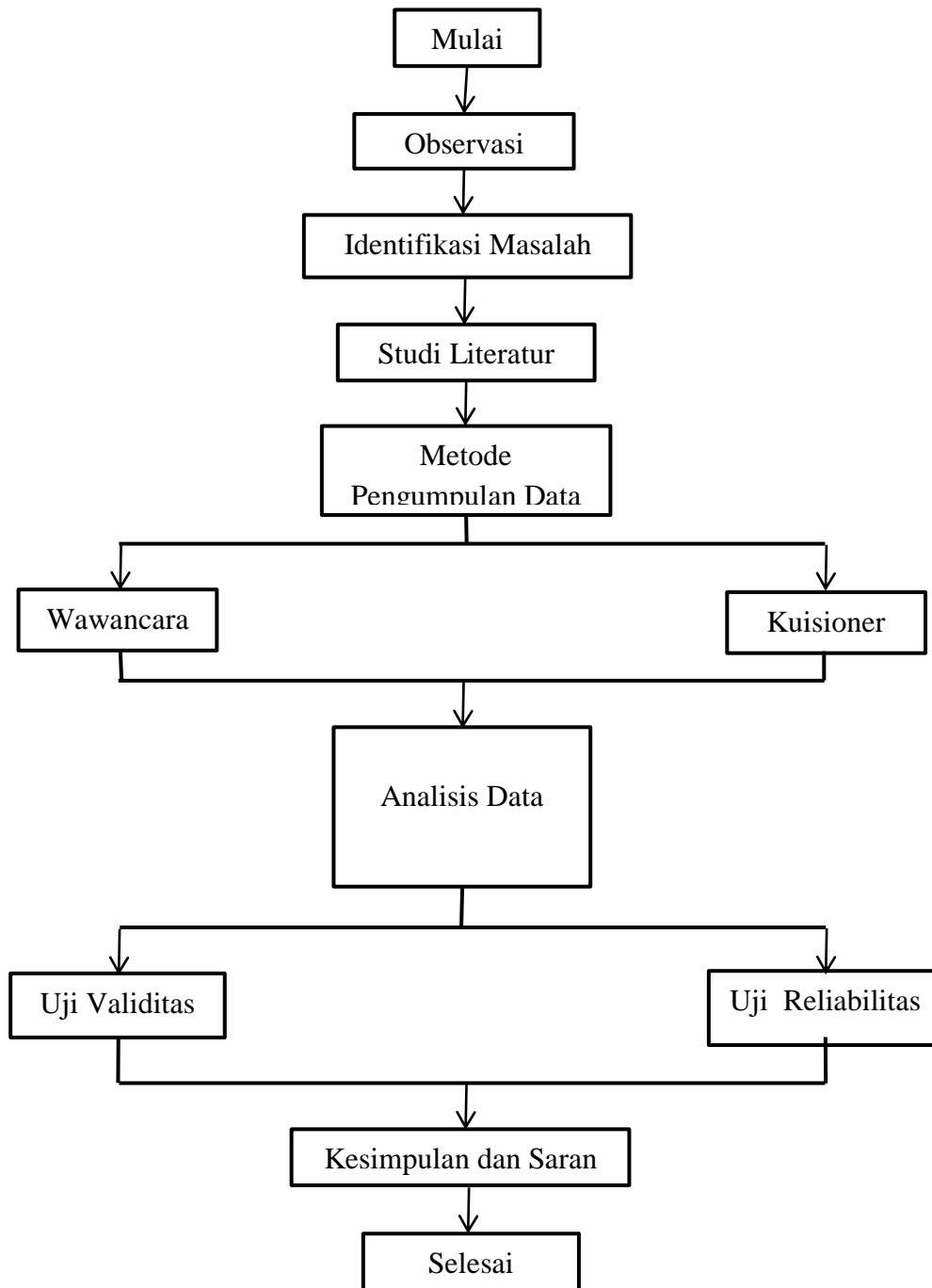
3.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, karena metode ini cocok digunakan sebagai metode pembuktian/konfirmasi dengan menggunakan data penelitian yang berupa angka serta di analisis dengan statistik. Menurut (Prof. Dr. Sugiono, 2019), penelitian deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Sesuai dengan pendekatan yang telah ditentukan secara khusus tahapan penelitian akan mereapakan metode, teknik dan alat kuantitatif seperti yang ditunjukkan oleh prosedur penelitian. Seperti contoh, teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan instrumen kuisioner.

Pada metode penelitian ini juga dikategorikan sebagai penelitian studi kasus dengan menggunakan data tunggal yang diperoleh dari kasus tertentu. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitas *WebQual 4.0*, yang berstudi kasus pada salah satu aplikasi pemerintahan yaitu Aplikasi *E-Office* pada dinas perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin. Dalam penelitian ini aplikasi *E-Office* akan dinilai kualitas dari Websitenya oleh sejumlah responden yang mewakili sebagai populasi dari pengguna aplikasi *E-Office*. Penelitian ini dijelaskan secara deskriptif kuantitatif dengan data numerik dari hasil statistik aplikasi data IBM SPSS yang akan digunakan.

3.2 Tahapan Penelitian

Berikut adalah tahapan dari penelitian yang digunakan oleh penulis yang dijabarkan dalam bentuk gambar di bawah ini :



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Tahapan penelitian akan dijelaskan dibawah ini :

a. Observasi

Pada tahap awal penelitian ini penulis sudah melakukan observasi untuk menemukan permasalahan pada aplikasi *E-Office* Dinas Perikanan Musi Banyuasin.

b. Studi literatur

Melakukan studi literatur dari beberapa bahan kajian Pustaka yang relevan, khususnya dengan metode *WebQual* 4.0

c. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Untuk pengumpulan data, penulis menggunakan data sekunder yang diperoleh dari hasil kuesioner. Observasi dilakukan dengan pendekatan partisipan yang melibatkan peneliti ikut terlibat dalam kegiatan observasi. Setelah penyebaran kuesioner dan juga wawancara (interview), maka tahap ini dilakukan proses rekapitulasi data dan coding yang dikonversi menjadi file excel.

d. Penyebaran Kuisisioner dan Wawancara

Pada tahap ini penyebaran dilakukan secara langsung datang ketempat objek penelitian dilakukan. Dengan pernyataan kuisisioner berdasarkan Variabel dari *WebQual* 4.0. setelah itu penulis melakukan wawancara kepada dua orang pengguna aplikasi yaitu bapak laksmana firdaus dan ibu asmirah sebagai perwakilan pengguna aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin.

e. Analisis Data

Pada tahap ini data yang sudah didapatkan akan di analisa menggunakan analisis statistik deskriptif yang dikombinasikan dengan hasil wawancara para responden

3.3 Waktu dan Tempat

Pada penelitian ini dilkakukan selama kurun waktu kurang lebih dari 3 bulan september – November 2023 . Objek dari penelitian ini adalah aplikasi *E-Office* yang sebelumnya penulis sudah melakukan observasi awal pada dinas Perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin. Yang beralamat kan jalan Kayu Ara, Kce. Sekayu, Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan. Id. 30757

3.4 Alat dan bahan

Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk mengolah data penelitian adalah sebagai berikut :

1. Laptop / Komputer sebagai hardware / media untuk membuat skripsi
2. Aplikasi SPSS digunakan untuk menghitung dan mengolah data dan metode *WebQual* 4.0 untuk mengukur kualitas aplikasi *E-Office*.
3. *Microsoft Excel* sebagai *Software* untuk merekap data kuesioner
4. *Microsoft Word* sebagai *Software* untuk membuat laporan skripsi dan bahan yang digunakan untuk mengolah data di penelitian ini sebagai berikut:
 - a. Aplikasi *E-Office* sebagai objek yang diteliti
 - b. Data populasi Aparat Sipil Negara (ASN) aplikasi E-Office pada Dinas Perikanan pemerintahan Musi Banyuasin sebagai pengguna aplikasi *E-Office*.

c. Data kuesioner berdasarkan instrument dari *WebQual 4.0*

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data penelitian ini, dilakukan wawancara, studi literatur dan kuisisioner.

3.5.1 Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menggunakan beberapa penelitian sebelumnya dengan membaca dan memahami penelitian terdahulu yang sejenis dengan metode dalam penelitian ini dan berhubungan dengan penelitian. Studi literatur bersumber dari jurnal, tesis, dan skripsi.

3.5.2 Observasi

Pada tahap ini penulis sudah melakukan observasi untuk melihat isi dari web aplikasi *E-Office* Di dinas Perikanan Musi Banyuasin. Menurut (Prof. Dr. Sugiono, 2019), observasi digunakan apabila obyek penelitian bersifat perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan responden kecil.

3.5.3 Wawancara

Menurut (Syregar, 2013) menyatakan kalau wawancara adalah proses keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambir betatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Pada tahap ini penulis sudah melakukan wawancara awal mengenai Aplikasi *E-Office* dengan salah satu pengguna *E-office*

3.5.4 Kuisisioner

Pada tahap ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada pengguna aplikasi *E-Office* yang

disebarkan melalui pegawai PNS yang ada pada dinas perikanan dan dinaskominfo. Menurut (Prof. Dr. Sugiono, 2019) mengatakan bahwa kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuisisioner dari *WebQual* 4.0 dengan variabel yang ada yaitu : *Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality dan Overall*. Pada penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu analisis statistik dengan bantuan aplikasi SPSS 26 untuk pengolahan data hasil dari kuisisioner. Ms.Word 2019 sebagai penyusunan laporan dan Ms.Excel Sebagai perhitungan dan Ada dua tahap dalam pengujiannya yaitu dengan Uji *Validitas* Dan Uji *Reliabilitas*.

3.7 Populasi dan Sample

Jumlah populasi diambil dari seluruh pegawai ASN di dinas perikanan dengan seluruh sampel diambil dari seluruh populasi yang ada dengan jumlah 36 orang di Dinas Perikanan musi banyuasin.

3.8 Uji Validitas

Menurut (Prof. Dr. Sugiono 267-269 : 2019) mengatakan kalau validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan pada peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian. Berikut rumus uji *validitas* yaitu:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum x \sum Y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

n = Total populasi

X = jawaban populasi

Y = seluruh jumlah variabel (jawaban populasi)

pengujian relevan untuk melihat sukses tidaknya pendataan bisa dengan menyamakan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n, pada permasalahan ini n adalah total semua sampel kalau t terhitung lebih tinggi dari t tabel, sehingga instrumen kuesioner dinyatakan valid.

3.9 Uji Reliabilitas

Pengujian ini ialah alat ukur untuk mengetahui sebatas apa hasil ukuran tetap sepadan, setelah dilakukan pengukuran kedua kalinya atau seterusnya terhadap efek yang sejenis yang menggunakan alat pengukur sama. Menurut Prof. Dr. Sugiono, (2019 : 267-269) mengatakan bahwa uji ini merupakan alat ukur yang di manfaatkan untuk mengetahui hasil pengukuran sejauh mana jika menggunakan tempat yang sama, akan mendapatkan hasil yang persis.

Dengan menggunakan analisis *alpha croncbach*, dapat diketahui hasil dari kualitas baik atau tidaknya skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6.

Table 3.1 Skor Uji Reliabilitas (*Cronbach alpha's*)

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat diterima
< 0,60	Kurang Baik

(Sumber:Alhamdu,2016:48)

Apabila nilai yang diperoleh kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik. Untuk nilai 0,7 dapat diterima, sedangkan hasil yang didapat dengan kategori baik jika nilai 0,8 atau lebih. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan (Alhamdu, 2016).

3.10 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara Variabel *Ussability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Overall* terhadap kualitas layanan. Berikut adalah gambaran hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Ussability Quality* Terhadap *Overall/ User Statification*

H2 : Terdapat Pengaruh Signifikan antara variabel *Information Quality* Terhadap *Overall/ User Statification*

H3 : Terdapat Pengaruh Signifikan antara variabel *Service Interaction Quality* Terhadap *Overall/ User Statification*

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 09-13 Oktober 2023 dengan subjek penelitian adalah pengguna aplikasi *E-Office* yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin sebanyak 36 sampel. Sebelumnya telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan Teknik sampel dengan *Probability Sampling* dengan jenis *Sampling* Jenuh karena jumlah populasi hanya berjumlah 36 orang maka seluruh populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Kuisisioner yang disebar kepada 36 pengguna aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Musi Banyuasin Menggunakan Instrumen dari *WebQual* 4.0 dengan empat Variabel dimana pada variabel *Ussability Quality* memiliki 8 atribut, *Information Quality* memiliki 7 atribut, *Service Interaktion Quality* memiliki 6 atribut dan *Overall* 1 atribut. Jadi instrument kuisisioner *WebQual* 4.0 memiliki 4 variabel dan 22 atribut penilaian kualitas layanan. Dengan penilaian menggunakan skala likert menggunakan kategori sangat setuju, sangat setuju, ragu-ragu, kurang setuju, tidak setuju.

Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung oleh peneliti pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin dengan maksud untuk mempermudah berlangsungnya pengisian kuisisioner apa bila terjadi kesusahan pada saat responden mengisi kuisisioner. Setelah pengisian kuisisioner peneliti melakukan rekap data hasil pengisian kuisisioner menggunakan Ms.Excell untuk mencoba terlebih dahulu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas baru selanjutnya pengujian data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas menggunakan IBM SPSS 26. Perhitungan ini dilakukan untuk menentukan hasil dari penelitian kualitas layanan aplikasi *E-Office* yang hasilnya berupa aplikasi Berkualitas atau tidaknya dan diketahui juga variable apa saja yang perlu diperbaiki atau variable apa yang belum diterima menggunakan *WebQual 4.0*

4.2 Karakteristik Data Responden

Setelah melakukan penyebaran kuisisioner kepada 36 responden, Sebelum melakukan analisis data, untuk melengkapi data penelitian berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan seberapa sering responden mengakses aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin.

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responde		Jumlah
1	Pria	20 Orang
2	Wanita	16 Orang

Pada tabel 4.1, merupakan data jenis kelamin responden yang digunakan dalam penelitian ini sebagai pengguna dari aplikasi E-Office Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin. Total responden ada 36 orang yang diambil dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan jumlah dua puluh (20) berjenis kelamin pria dan enam belas (16) orang berjenis kelamin wanita.

Tabel 4.2 Intensitas Pemakaian *E-Office* Dinas Perikanan Musi Banyuasin

No	Jenis	Skor
1	Sangat Setuju	0
2	Jarang	0
3	Sedang	0
4	Sering	11 Orang
5	Sangat Sering	25 Orang

Pada tabel 4.2, merupakan jumlah dari hasil pengisian kuisisioner dari responden yang memilih seberapa sering mereka menggunakan aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Musi Banyuasin. Dari lima (5) pilihan yang ada responden lebih banyak memilih sangat sering 25 orang dan sering 11 orang dalam penggunaan aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Musi Banyuasin, hal ini karena aplikasi *E-Office* sudah menjadi kegiatan mereka untuk melakukan absensi kerja setiap hari.

4.3 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara mengkolerasikan setiap item dengan skor total yang menggunakan Teknik kolerasi Bivariate Pearson SPSS 26. Untuk analysis dapat memperlihatkan nilai kolerasi antar item-item beserta skor total. Nilai tersebut dibandingkan dengan nilai r table yang dicari pada signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi (2-tailed). Jumlah data (N) = 36 untuk (df) = n, maka didapatkan r table sebesar 0,329. Sehingga data dikategorikan memenuhi ktiteria valid jika kolerasi item dengan skor total lebih dari 0,329. Berikut adalah hasil Uji Validitas yang sudah dilakukan dapat lihat pada table 4.3.

Tabel 4.3 Uji Validitas

Hasil Uji Validitas				
Variabel		Koefisien Validitas	Rtabel	Keterangan
Usability	U1	0.369	0,329	Valid
	U2	0.371	0,329	Valid
	U3	0.373	0,329	Valid
	U4	0.419	0,329	Valid
	U5	0.358	0,329	Valid
	U6	0.332	0,329	Valid
	U7	0.459	0,329	Valid
	U8	0.383	0,329	Valid
Information Quality	Q1	0.347	0,329	Valid
	Q2	0.339	0,329	Valid
	Q3	0.449	0,329	Valid
	Q4	0.409	0,329	Valid
	Q5	0.343	0,329	Valid
	Q6	0.374	0,329	Valid
	Q7	0.406	0,329	Valid
Interction Quality	SQ1	0.492	0,329	Valid
	SQ2	0.367	0,329	Valid
	SQ3	0.358	0,329	Valid
	SQ4	0.550	0,329	Valid
	SQ5	0.383	0,329	Valid
	SQ6	0.421	0,329	Valid
Overall	O1	1	0,329	Valid

Pada tabel 4.3, adalah hasil dari uji validitas yang sudah penulis lakukan melalui analisis data menggunakan IBM SPSS 26. Dari tabel diatas menunjukkan bahwa 21 atribut dari ke tiga variabel Webqual 4.0 memberikan hasil yang valid, hal ini bisa dilihat dari nilai Koefisien bawah nilai yang diperoleh sudah melebihi nilai Rtabel yang ditentukan yaitu 0,329. Artinya kuisisioner dalam penelitian ini bisa terima dan dapat digunakan.

4.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan kepada 36 responden. Dalam pengujian reliabilitas menggunakan Teknik Cronbach's Alpha dengan skor 0,6 untuk mengetahui diterima atau tidak nya aplikasi E-Office. Berikut table Uji Reliabilitas :

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Ussability Quality* (U1-U8)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	8

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Information Quality* (Q1-Q7)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.886	7

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Service Interaction Quality* (SQ1-SQ6)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.857	6

Berdasarkan tabel 4.4, 4.5, dan 4.6 dijelaskan bahwa nilai *cronbach alpha* didapatkan nilai 0,927, 0,886, dan 0,857 nilai tersebut masuk kedalam kategori baik karena berdasarkan penilaiannya yang telah di tetapkan pada tabel 3.1 sebelumnya jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka hasil kuisisionernya adalah baik dikarena nilai yang didapatkan melebihi 0,80. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa Skor *Cronbach Alpha* Variabel *Usability* memperoleh skor 0.927 dengan 8 item pernyataan, Variabel *Information Quality* memperoleh skor 0,886 dengan 7 item pernyataan dan *Cronbach Alpha* pada variable *Service Interaction Quality* memperoleh skor 0.857. Jadi hasil uji reliabilitas kuisisioner pada tiga variable tersebut dinyatakan dapat diterima dalam penelitian.

4.5 Menentukan Kualitas Layanan

Menentukan mutu pelayanan melalui indeks kualitas pengguna didapat dari data jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang *Performance* (Persepsi). Persepsi kepuasan menunjukkan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan *E-Office*. Nilai Rumus perhitungan secara umum untuk mencari Interval Konversi Kualitas Pelayanan (IKP) dapat dihitung dengan menentukan masing-masing unsur pelayanan menggunakan “nilai rata-rata penimbang”. Dalam perhitungan IKP terhadap 21 pernyataan kualitas pelayanan memiliki penimbang yang dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{21} = 0,04$$

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ditunjukkan pada Persamaan 4.

$$\text{Indeks Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kualitas Pelayanan yaitu antara 20–100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan Persamaan 5.

<i>Kualitas pelayanan Unit Pelayanan x 21.</i>
--

Dapat dilihat pada Tabel 2.1 yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikut hasil perhitungan nilai secara rinci kategori pelayanan yang diterima pengguna pelayanan dalam penelitian ini dengan menggunakan 5 (lima) pilihan atau skala 5 seperti pada Tabel 4.7

Tabel 4.7 Nilai Kelas Klasifikasi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,00	20,00-40,00	E	Sangat Tidak Memuaskan
2	2,01-2,67	40,01-53,34	D	Tidak Memuaskan
3	2,68-3,33	53,35-66,66	C	Cukup Memuaskan
4	3,44-4,00	66,67-79,99	B	Memuaskan
5	4,01-5,00	80,00-100,0	A	Sangat Memuaskan

Berikut adalah hasil perhitungan terhadap data penelitian mengenai kualitas pengguna untuk masing-masing atribut/item pernyataan kualitas pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Indeks Kualitas Pengguna berdasarkan atribut/item pernyataan

No	Atribut Pernyataan Kualitas pengguna	Nilai Rata-Rata Performance	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	US1	4,138	A	Sangat Memuaskan
2	US2	3,666	B	Memuaskan
3	US3	3,750	B	Memuaskan
4	US4	3,777	B	Memuaskan
5	US5	3,777	B	Memuaskan
6	US6	3,666	B	Memuaskan
7	US7	3,666	B	Memuaskan
8	US8	3,722	B	Memuaskan
9	Q1	3,500	B	Memuaskan
10	Q2	3,472	B	Memuaskan
11	Q3	3,583	B	Memuaskan
12	Q4	3,611	B	Memuaskan
13	Q5	3,861	B	Memuaskan
14	Q6	3,944	B	Memuaskan
15	Q7	3,611	B	Memuaskan
16	SQ1	3,305	C	Cukup Memuaskan
17	SQ2	3,833	B	Memuaskan
18	SQ3	3,416	B	Memuaskan
19	SQ4	3,361	C	Cukup Memuaskan
20	SQ5	3,583	B	Memuaskan
21	SQ6	3,416	B	Memuaskan
Total Skor Atribut Pernyataan		3,650		

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data diatas, total skor atribut/item pernyataan pada masing-masing dimensi adalah 3,650 yang artinya hasil kualitas layanan *E-Office* yang diterima oleh pengguna sudah termasuk kedalam kinerja pelayanan memuaskan. Adapun penjelasan IKP berdasarkan dimensi pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Rata-Rata Nilai Indeks Kualitas Pengguna Berdasarkan Dimensi

No	Dimensi kualitas pengguna	Nilai Rata-Rata Performance (Persepsi)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	D1 (<i>Usability Quality</i>)	3,826	B	Memuaskan
2	D2 (<i>Information Quality</i>)	3,654	B	Memuaskan
3	D3 (<i>Service Interction Quality</i>)	3,485	B	Memuaskan
Total Skor Dimensi		3,655		

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data Indeks Kualitas Pengguna (IKP) senua dimensi adalah 3,655 dengan konversi 76,755 didapat dari $3,655 \times 21$, menunjukkan bahwa kualitas yang diterima oleh pengguna layanan *E-Office* termasuk kedalam kinerja pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan hasil survei terhadap 36 responden yang digunakan sebagai sampel, terdapat 22 responden yang menjawab item pernyataan dengan kriteria cukup memuaskan atau lebih. Berikut nilai indeks kualitas menggunakan pada masing-masing dimensi berdasarkan data *Performance* terdapat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Nilai IKP Layanan *E-Office* Berdasarkan Dimensi

No	Dimensi Kualitas Pengguna	Skor Rata-Rata Performance per Dimensi	IKP Layanan <i>E-Office</i> Per Dimensi	Kinerja Unit Pelayanan
1	D1 (<i>Usability Quality</i>)	30,162	63,3 %	Cukup Memuaskan
2	D2 (<i>Information Quality</i>)	25,582	53,7%	Cukup Memuaskan
3	D3 (<i>Service Interction Quality</i>)	20,914	43,9%	Tidak Memuaskan

Berdasarkan Tabel 4.10 di peroleh nilai kualiiitas aplikasi *E-Office* terhadap masing-masing dimensi *WebQual* 4.0 pada *E-Office* Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin didapatkan hasil presntas dimensi *Usability Quality* Sebesar 63,3%, *Information Quality* sebesar 53,7% dan *service Interaction Quality*

sebesar 43,9%. Adapun rata-rata setiap item pernyataan kualitas layanan berdasarkan data *Performance* terdapat Tabel 4.11

Tabel 4.11 Nilai IKP Layanan *E-Office* berdasarkan Item Pernyataan

No	Item Pernyataan Kualitas Pengguna	Skor Rata-Rata Performance	IKP Layanan <i>E-Office</i>
1	US1	4,138	64,4%
2	US2	3,666	
3	US3	3,750	
4	US4	3,777	
5	US5	3,777	
6	US6	3,666	
7	US7	3,666	
8	US8	3,722	
9	Q1	3,500	
10	Q2	3,472	
11	Q3	3,583	
12	Q4	3,611	
13	Q5	3,861	
14	Q6	3,944	
15	Q7	3,611	
16	SQ1	3,305	
17	SQ2	3,833	
18	SQ3	3,416	
19	SQ4	3,361	
20	SQ5	3,583	
21	SQ6	3,416	

Berdasarkan Tabel 4.11 maka besarnya presentase kualitas layanan *E-Office* berdasarkan seluruh dimensi WebQual 4.0 pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin.

IKP = Nilai dari nilai Persepsi Per Unsur X Nilai Penimbang

$$\text{IKP} = (30,162 \times 0,04) + (25,582 \times 0,04) + (20,914 \times 0,04)$$

$$= 3,065 \text{ atau dikonversikan menjadi } 64,4 \%$$

Artinya, kualitas layanan *E-Office* yang diberikan Oleh Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin adalah sebesar 3,065 atau 64,4% dari kualitas

layanan yang yang diharapkan oleh pengguna layanan *E-Office*. Hal ini dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Kinerja Cukup Memuaskan.

4.6 Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas (independen) mempengaruhi variabel terikat (dependen). Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui variable apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan pada aplikasi *E-Office* antara variable *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *service Interaction Quality* terhadap *User Statification / Overall*. Dalam pengujian menggunakan Uji t untuk melihat keterkaitan antar tiga avariable terhadap *User stratification/Overall* dan Uji T dilakukan untuk melihat tiga variable terhadap user stratification/Overall.

H₀ : X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y

H_A : X berpengaruh Signifikan Terhadap Y.

Apabila nilai sig t > 0,005, maka tidak ada pengaru signifikan variable bebas terhadap variable terikat, sehingga H₀ diterima dan H_A ditolak. Apabilah nilai sig t < 0,05, maka terdapat pengaruh signifikan antara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y), sehingga H₀ ditolak dan H_A diterima.

Tabel 4.12 Hasil Uji T (Uji Parsial)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.133	1.869		3.282	.002
	USSABILITY	.009	.040	.037	.218	.829
	QUALITY	-.011	.041	-.046	-.259	.797
	SERVICE QUALITY	-.067	.043	-.276	-1.567	.127

a. Dependent Variable: OVERALL

Berdasarkan Tabel 4.12, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan *variable Usability, Information Quality dan Service Quality* lebih dari 0,05. Sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima. Yang berarti bahwa *variable Usability, Information Quality dan Service Interaction Quality* berpengaruh secara individu (parsial)

4.7 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua *variable bebas (Independen)* yang digunakan dalam model mempunyai pengaruh secara sersama-sama terhadap *variable User Statification/Overall* terikat (Dependen)

H₀ : Seluruh *variable X (Ussability, Information Quality, Service Quality)* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Y (Overall/User Statification)*.

H_A : Seluruh Variabel *X (Ussability, Information Quality, Service Quality)* berpengaruh signifikan terhadap *Y (Overall/User Statification)*.

Apabila nilai sig < 0.05 dan nilai F hitung > dari F table, maka H₀ dapat ditolak pada taraf 5%. Dengan kata lain H_A diterima, yang menyatakan bahwa semua

variable independent (X) secara serentak dan signifikan mempengaruhi variable dependen (Y).

Tabel 4.13 Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.522	3	.174	.831	.487 ^b
	Residual	6.700	32	.209		
	Total	7.222	35			

Dependent Variable: OVERALL

Predictors: (Constant), *SERVICE QUALITY*, *USSABILITY*, *QUALITY*

Berdasarkan Tabel 4.13, dapat dilihat bahwa F hitung menunjukkan angka 0.831 dengan nilai signifikan 0.487 dan jauh lebih kecil dari 5% (0,05). Fhitung tersebut dibandingkan dengan nilai f table dengan menggunakan signifikan 5%.

Pada table F akan diperoleh nilai :

$$\text{Df pembilang} = \text{jumlah variable} = k = 3 \text{ df penyebut} = n - k - 1$$

$$= F (3 : 36 - 3)$$

$$= F (3 : 33)$$

$$F \text{ tabel} = 2,92$$

Sehingga H0 ditolak dan H1 diterima, karena F hitung (0.831) > F table (2,92), yang berarti bahwa variable X (*Ussability*, *Information Quality*, *Service Quality*) berpengaruh terhadap Y (*Overall/User Statification*).

4.8 Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinan (R²) bertujuan untuk mengukur kemampuan metode dalam menjelaskan variasi variable terikat (dependen) dimana memiliki nilai antara 0 dan 1. Menurut (Ghozali, 2016), kelemahan dari koefisien determinansi adalah jumlah variabel bebas yang bisa dalam suatu model. Setiap penambahan satu variabel bebas, nilai R² akan meningkat tanpa melihat variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Oleh sebab itu, dianjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R² untuk mengevaluasi model regresi terbaik.

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.269 ^a	.072	-.015	.458

Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY, USSABILITY, QUALITY

Pada table 4.14, memberikan hasil bahwa nilai R Square sebesar 0,072 atau 7,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variable *Overall/User Statification* (Y) dapat dipengaruhi oleh variable *Usability, Information Quality, servive Quality* sebesar 7,2 %.

4.9 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin bahwa terdapat 3 (tiga) variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu *Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality*. Dari ketiga variabel tersebut diperoleh nilai persentase tertinggi sebesar 63,3% untuk variabel *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan)

dengan kategori cukup memuaskan. Untuk variabel *Information Quality* (Informasi Kualitas) memperoleh presentase sebesar 53,7% Artinya Kualitas Informasi aplikasi E-Office yang diberikan pada Dinas Perikanan sudah dalam kategori Cukup memuaskan. Untuk variabel *Service Interaction Quality* (Kualitas Servis Interaksi) menghasilkan nilai yang paling rendah yaitu sebesar 43,9%. Artinya pada Kualitas Interaksi aplikasi E-Office yang diberikan pada Dinas Perikanan dalam kategori tidak memuaskan. Adapun besarnya presentase kualitas *E-Office* berdasarkan keseluruhan variabel *WebQual* 4.0 sebesar 3,065 atau 64,4%, Artinya mutu kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna *E-Office* sudah Cukup Memuaskan. Akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi terutama variabel *Service interaction quality* karena mutu pelayanannya masih pada kategori tidak memuaskan.

4.9.1 Pengaruh Variabel *Usability* Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis H1 antara variable *Usability Quality* terhadap kualitas layanan menghasilkan nilai $T_{hitung} >$ dari pada nilai T_{value} yaitu $0,218 > 0,829$, yang berarti mempunyai hubungan yang berpengaruh signifikan dengan Nilai jalur sebesar 0,09. Karena pada variabel *usability* (Kegunaan) mempengaruhi kualitas layanan.

4.9.2 Pengaruh Variabel *Information Quality* Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian H2 antara variable *Information Quality* terhadap kualitas layanan memiliki nilai $T_{hitung} >$ dari pada nilai T_{value} yaitu $0,259 < 0,797$. Yang berarti tidak memiliki hubungan yang berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,011. Karena hasil nilai yang di dapatkan negatif.

4.9.3 Pengaruh Variabel *Service Interaction Quality* Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian H2 antara variable *Servie Interction Quality* terhadap kualitas layanan memiliki nilai T_{hitung} dari pada nilai T_{value} yaitu $1.567 < 0,127$. Yang berarti tidak memiliki hubungan yang berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0.067 . Karena hasil nilai yang di dapatkan negatif.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kualitas aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data yang sudah dilakukan dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab IV, dapat diambil beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dari ketiga variabel tersebut diperoleh nilai persentase tertinggi sebesar 63,3% untuk variabel *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) dengan kategori cukup memuaskan. Untuk variabel *Information Quality* (Informasi Kualitas) memperoleh presentase sebesar 53,7 Artinya Kualitas Informasi aplikasi *E-Office* yang diberikan pada Dinas Perikanan sudah dalam kategori Cukup memuaskan. Untuk variabel *Service Intercation Quality* (Kualitas Servis Interaksi) menghasilkan nilai yang paling rendah yaitu sebesar 43,9%. Artinya pada Kualitas Interaksi aplikasi *E-Office* yang diberikan pada Dinas Perikanan dalam kategori tidak memuaskan. Adapun besarnya presentase kualitas *E-Office* berdasarkan keseluruhan variabel *WebQual* 4.0 sebesar 3,065 atau 64,4%, Artinya mutu kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna *E-Office* sudah Cukup Memuaskan. Akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi terutama variabel *Service intercation quality* karena mutu pelayanannya masih pada kategori tidak memuaskan.

2. Berdasarkan pengujian Uji T dan Uji F menghasilkan nilai signifikan untuk pengaruh variabel Kegunaan, kualitas informasi dan kualitas servis interaksi terhadap variabel kepuasan / keseluruhan memperoleh nilai sebesar 0.487 dan jauh lebih kecil dari 5% (0,05). F hitung tersebut dibandingkan dengan nilai f table dengan menggunakan signifikan 5%. Dan nilai $F_{hitung} < F_{table}$. Sehingga disimpulkan bahwa ketiga variable tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (Overall), kemudian pada table modul dsummary di dapatkan nilai Rsquare sebesar 0.072. Artinya pengaruh variable Kegunaan, Kualitas informasi, kualitas interaksi terhadap variable keseluruhan adalah sebesar 7,2%.

5.2 Saran

Berdasarkan penjelasan peneliti sebelumnya adapun saran yang direkomendasikan oleh peneliti yaitu:

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi lebih dalam untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih luas lagi terhadap aplikasi *E-Office* pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin tidak hanya berfokus pada satu kantor Dinas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdu. (2016). Analisis Statistik Dengan Program SPSS. NoerFikri Offset.
- Anisyah, H., & Sutabri, T. (2023). Analisa kepuasan pengguna terhadap Aplikasi ThatQuiz dengan Metode WebQual 4.0. *Smatika JurnalL*, 13(01), 131–139. <https://doi.org/10.32664/smatika.v13i01.763>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. In *Industrial Management and Data Systems* (Vol. 103, Issues 5–6, pp. 297–309). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Barnes, S. J., Vidgen, R., & Barnes, S. (2000). WebQual: An Exploration of Web-Site Quality. Blockchain View project Branding View project WebQual: An Exploration of Web-site Quality. <https://www.researchgate.net/publication/221408366>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2001). Assessing the quality of auction web sites. *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, 189. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2001.927087>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DS, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>
- Hasugian. L. (2014). Pengertian aplikasi.
- Khubaero, U., Lukman Alfarisi, T., & Effendi, L. (2022). Pengukuran Kualitas Aplikasi PeduliLindungi Dengan Metode WebQual 4.0. 2(1). <http://jurnalilmiah.id/index.php/justifi>
- Sugiono. (2019). *Meode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (27th ed.).
- Rapat, K., Kegiatan, D., Menggunakan, P., & Webqual, M. (n.d.). ANALISIS Kualitas Aplikasi Google Meet Pada Proses Device, 10, 5–12. <https://meet.google.com/>
- Roger S. Pressman, Ph. D. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak pendekatan praktisi*.

- Sanjawa W. (2015). *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*. Prenadamedia Group.
- Setiyani, L., Wagiar, J., & Tjandra, E. (2020). Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik Pada Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Kutawaluya Menggunakan Model Webqual 4.0. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(2), 12–20. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i2.68>
- Syregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Rajawali.
- Trilidia Devega, A., Veza, O., & Jalinus, N. (2022). RinTVET | <https://rintvet.org> Research in Technical and Vocational Education and Training Aplikasi Pengelolaan Lab Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina. 1(2). <https://doi.org/10.55585/rintvet.v1i2.20>
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(01), 1–16. <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1082>
- Zaky, U., Prasetyoaji, A., & Fathullah, I. (2020). Klasifikasi Menggunakan Metode Naïve Bayes: Tingkat Pengaruh Penggunaan Gadget terhadap Kematangan Kecerdasan Emosi Mahasiswa. *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 6(2), 101–110. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v6i2.6605>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisiener Webqual 4.0

KUISIONER PENELITIAN

"Analisis Kualitas *E-Office* Pada Dinas Perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin Menggunakan *WebQual 4.0*"

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : YAN BASTIAN, S.P
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Seberapa sering intensitas pemakaian aplikasi *E-Office* Dinas Perikanan Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin? Beri tanda silang pada salah satu pilihan.
 - a. Sangat Setuju
 - b. Jarang
 - c. Sedang
 - d. Sering
 - e. Sangat sering

	waktu?					
4	Informasi yang disajikan Aplikasi E-Office relevan?		✓			
5	Informasi yang disajikan aplikasi E-Office mudah dipahami?		✓			
6	Informasi pada Aplikasi E-Office disajikan secara detail?		✓			
7	Informasi yang disajikan Aplikasi E-Office dalam format yang sesuai?		✓			

3. Variabel Interaction Quality (Kualitas Interaksi)

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	ST	RG	KS	TS
1	Menurut anda Aplikasi E-Office memiliki reputasi yang baik?		✓			
2	Menurut anda Aplikasi E-Office memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna?				✓	
3	Menurut anda Aplikasi E-Office memberi ruang untuk personalisasi pengguna?				✓	
4	Menurut anda Aplikasi E-Office memberikan ruang untuk komunitas?				✓	
5	Menurut anda Aplikasi E-Office memberi ruang untuk berkomunikasi dengan organisasi?		✓			
6	Menurut anda Aplikasi E-Office memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan?		✓			

4. Variabel Overall (Keseluruhan)

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	ST	RG	KS	TS
1	Saya berharap secara keseluruhan aplikasi E-Office baik		✓			

II. PETUNJUK PENGISIAN

PETUNJUK : Berilah tanda ✓ pada jawaban yang anda pilih.

KETERANGAN:

SS : Sangat Sejuju

ST : Setuju

RG : Ragu-Ragu

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

1. Variabel Usability (Kegunaan)

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	ST	RG	KS	TS
1	Pengoperasian aplikasi E-Office mudah dipelajari?		✓			
2	Menurut anda interaksi dengan aplikasi E-Office jelas dan mudah dipahami?		✓			
3	Aplikasi E-Office mudah di akses?				✓	
4	Aplikasi E-Office mudah digunakan?				✓	
5	Aplikasi E-Office memiliki tampilan yang menarik?		✓			
6	Aplikasi E-Office memiliki desain yang sesuai dengan jenis Aplikasi?		✓			
7	Aplikasi E-Office tampak menyakinkan dan kompeten?		✓			
8	Aplikasi E-Office memberikan pengalaman positif?		✓			

2. Variabel Information Quality (Kualitas Informasi)

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		SS	ST	RG	KS	TS
1	Informasi yang tersedia pada Aplikasi E-Office akurat?		✓			
2	Informasi yang tersaji pada Aplikasi E-Office dapat dipercaya			✓		
3	Informasi yang disediakan Aplikasi E-Office tepat		✓			

Lampiran 3. Hasil Kuisioner Responden

	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	T.U	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	T.Q	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4
1	ADE IRAWAN	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
2	ASMIRAH	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
3	ASYRUL HANAN	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
4	BELLA UMBARI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
5	BILLY FAISAL KURNIAWAN	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
6	DIAN WAHYUDI	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
7	EKA PURNAMA SARI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
8	EVA KURNIATI	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	2	2
9	FAHRUL ROZI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
10	FITRIANI	4	4	2	2	4	4	3	4	27	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	2
11	GUNADI	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
12	HENDRA TRISTOMY	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
13	HJ.MONA FEBRIZA	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
14	IRMA PARIDAH	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4
15	JIFI ABU AMMAR	4	4	2	2	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	2
16	KURNIAWAN	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
17	LAKSMANA FIRDAUS	4	4	2	4	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	2
18	LINAEI HAMDHE	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
19	M. KHALID AYOBI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	2
20	M.RIZQI SYAHPUTRA	5	4	3	4	2	4	4	3	29	4	5	4	4	4	4	5	30	4	5	3	1
21	M.YUNUS	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	4	2
22	MELTA YANTI	5	4	2	4	2	4	4	3	28	4	5	4	4	3	5	4	29	2	4	4	2
23	MULYADI	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	2

SQ4	SQ5	SQ6	T.SQ	O1	T.O
2	2	4	20	5	5
2	2	5	21	5	5
2	2	5	19	4	4
2	2	5	21	5	5
2	2	4	20	5	5
2	2	2	16	5	5
2	2	5	21	5	5
2	2	5	18	5	5
2	2	5	19	4	4
2	2	5	21	4	4
2	2	5	19	5	5
2	2	5	19	5	5
2	2	5	19	5	5
2	2	5	19	5	5
2	2	5	19	5	5
2	2	5	19	5	5
1	2	4	19	5	5
2	2	4	20	5	5
2	2	4	18	5	5
2	2	2	17	5	5
2	2	4	18	5	5

TU		28																	Visible: 27 of 27 Variab			
	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	T.U	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	T.Q	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4
20	M.RIZQI SYAHPUTRA	5	4	3	4	2	4	4	3	29	4	5	4	4	4	4	5	30	4	5	3	1
21	M.YUNUS	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	4	2
22	MELTA YANTI	5	4	2	4	2	4	4	3	28	4	5	4	4	3	5	4	29	2	4	4	2
23	MULYADI	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	2
24	NGATMIN	4	4	2	4	4	2	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
25	NORA AGUSTINI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
26	NURHAYATI	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	2
27	NURJANNAH	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
28	NURNANNAH 2	4	4	2	2	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	3	2
29	OSLAN MELDHY	4	4	2	2	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
30	PERAWATI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
31	RAHADIANI YULIASTUTI	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
32	REVI ASTUTI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	2
33	ROHWANDI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	3
34	SYARIF HIDAYATULLAH	4	4	3	4	2	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	2	4	4	2
35	TELLY HANDAYANI	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	2
36	YAN BASTIAN	4	4	2	2	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	4	27	4	2	2	2

	1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	T.SQ	O1	T.O
24	4	4	2	2	2	4	18	5	5
25	4	4	4	2	2	4	20	5	5
26	4	4	3	2	2	5	20	5	5
27	4	4	4	2	2	5	21	5	5
28	4	4	3	2	2	5	20	5	5
29	4	4	4	2	2	5	21	4	4
30	4	4	2	2	2	5	19	4	4
31	4	4	4	2	2	5	21	4	4
32	4	4	4	2	2	4	20	5	5
33	4	4	4	3	3	5	23	5	5
34	2	4	4	2	2	4	18	5	5
35	4	4	2	2	2	5	19	4	4
36	4	2	2	2	4	4	18	4	4

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Usability SPSS 26

		Correlations									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	USSABILITY	
U1	Pearson Correlation	1	.578**	.649**	.756**	.793**	.592**	.757**	.691**	.369*	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.027	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36	
U2	Pearson Correlation	.578**	1	.563**	.643**	.516**	.575**	.548**	.612**	.371*	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.026	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36	
U3	Pearson Correlation	.649**	.563**	1	.496**	.563**	.477**	.679**	.608**	.373*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.002	.000	.000	.025	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36	
U4	Pearson Correlation	.756**	.643**	.496**	1	.731**	.738**	.569**	.693**	.419*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000	.000	.000	.000	.011	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36	
U5	Pearson Correlation	.793**	.516**	.563**	.731**	1	.479**	.667**	.704**	.358*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.002	.000	.000	.032	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36	
U6	Pearson Correlation	.592**	.575**	.477**	.738**	.479**	1	.432**	.599**	.332*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.002		.007	.000	.048	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36	
U7	Pearson Correlation	.757**	.548**	.679**	.569**	.667**	.432**	1	.596**	.459**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.007		.000	.005	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36	
U8	Pearson Correlation	.691**	.612**	.608**	.693**	.704**	.599**	.596**	1	.383*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.021	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36	
USSABILITY	Pearson Correlation	.369*	.371*	.373*	.419*	.358*	.332*	.459**	.383*	1	
	Sig. (2-tailed)	.027	.026	.025	.011	.032	.048	.005	.021		
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000	.000	.000	.000	.011
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36
U5	Pearson Correlation	.793**	.516**	.563**	.731**	1	.479**	.667**	.704**	.358*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.002	.000	.000	.032
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36
U6	Pearson Correlation	.592**	.575**	.477**	.738**	.479**	1	.432**	.599**	.332*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.002		.007	.000	.048
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36
U7	Pearson Correlation	.757**	.548**	.679**	.569**	.667**	.432**	1	.596**	.459**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.007		.000	.005
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36
U8	Pearson Correlation	.691**	.612**	.608**	.693**	.704**	.599**	.596**	1	.383*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.021
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	36
USSABILITY	Pearson Correlation	.369*	.371*	.373*	.419*	.358*	.332*	.459**	.383*	1
	Sig. (2-tailed)	.027	.026	.025	.011	.032	.048	.005	.021	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Information Quality SPSS26

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	QUALITY
Q1	Pearson Correlation	1	.511**	.482**	.481**	.480**	.591**	.603**	.347*
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.002	.002	.000	.000	.038
	N	38	38	38	38	38	38	38	36
Q2	Pearson Correlation	.511**	1	.569**	.552**	.474**	.615**	.402*	.339*
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.003	.000	.012	.043
	N	38	38	38	38	38	38	38	36
Q3	Pearson Correlation	.482**	.569**	1	.507**	.507**	.415**	.399*	.449**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.001	.001	.009	.013	.006
	N	38	38	38	38	38	38	38	36
Q4	Pearson Correlation	.481**	.552**	.507**	1	.632**	.529**	.573**	.409*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001		.000	.001	.000	.013
	N	38	38	38	38	38	38	38	36
Q5	Pearson Correlation	.480**	.474**	.507**	.632**	1	.577**	.541**	.343*
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.001	.000		.000	.000	.040
	N	38	38	38	38	38	38	38	36
Q6	Pearson Correlation	.591**	.615**	.415**	.529**	.577**	1	.667**	.374*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.001	.000		.000	.025
	N	38	38	38	38	38	38	38	36
Q7	Pearson Correlation	.603**	.402*	.399*	.573**	.541**	.667**	1	.406*
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.013	.000	.000	.000		.014
	N	38	38	38	38	38	38	38	36
QUALITY	Pearson Correlation	.347*	.339*	.449**	.409*	.343*	.374*	.406*	1
	Sig. (2-tailed)	.038	.043	.006	.013	.040	.025	.014	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality SPSS26

		Correlations						SERVICE QUALITY
		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	
SQ1	Pearson Correlation	1	.502**	.477**	.619**	.528**	.450**	.492**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.000	.001	.005	.002
	N	38	38	38	38	38	38	36
SQ2	Pearson Correlation	.502**	1	.664**	.481**	.537**	.681**	.367*
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.002	.001	.000	.028
	N	38	38	38	38	38	38	36
SQ3	Pearson Correlation	.477**	.664**	1	.625**	.245	.534**	.358*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.138	.001	.032
	N	38	38	38	38	38	38	36
SQ4	Pearson Correlation	.619**	.481**	.625**	1	.496**	.425**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.002	.008	.001
	N	38	38	38	38	38	38	36
SQ5	Pearson Correlation	.528**	.537**	.245	.496**	1	.345*	.383*
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.138	.002		.034	.021
	N	38	38	38	38	38	38	36
SQ6	Pearson Correlation	.450**	.681**	.534**	.425**	.345*	1	.421*
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.001	.008	.034		.011
	N	38	38	38	38	38	38	36
SERVICE QUALITY	Pearson Correlation	.492**	.367*	.358*	.550**	.383*	.421*	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.028	.032	.001	.021	.011	
	N	36	36	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Usability SPSS26

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	95.0
	Excluded ^a	2	5.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1	24.78940852	31.460	.850	.910
U2	25.23672879	32.558	.697	.922
U3	25.15771301	32.350	.697	.922
U4	25.13019372	32.278	.813	.913
U5	25.13179385	32.312	.775	.916
U6	25.23774349	32.619	.667	.924
U7	25.23441265	32.449	.738	.918
U8	25.18378561	32.433	.789	.915

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Informasion Quality SPSS26

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	95.0
	Excluded ^a	2	5.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	21.03404890	23.511	.673	.870
Q2	21.06058821	23.581	.668	.871
Q3	20.95242877	23.153	.606	.880
Q4	20.92716695	23.190	.704	.867
Q5	20.69205317	22.789	.689	.868
Q6	20.61230008	22.573	.730	.863
Q7	20.92723308	23.188	.680	.869

RELIABILITY

```

/VARIABLES=SQ1 SQ2 SQ3 SQ4 SQ5 SQ6
/STATISTICS=(ALPHA)

```

Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Service Interaction Quality SPSS26

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	95.0
	Excluded ^a	2	5.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ1	16.78223756	15.259	.666	.829
SQ2	16.28552991	14.656	.756	.813
SQ3	16.68050403	15.311	.644	.833
SQ4	16.72808618	15.062	.684	.826
SQ5	16.52196230	15.039	.537	.857
SQ6	16.67885449	15.198	.616	.838

Lampiran 10. Hasil Uji T dan F

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SERVICE QUALITY, USSABILITY, QUALITY ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: OVERALL

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.269 ^a	.072	-.015	.458

a. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY, USSABILITY, QUALITY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.522	3	.174	.831	.487 ^b
	Residual	6.700	32	.209		
	Total	7.222	35			

a. Dependent Variable: OVERALL

b. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY, USSABILITY, QUALITY

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.269 ^a	.072	-.015	.458

a. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY, USSABILITY, QUALITY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.522	3	.174	.831	.487 ^b
	Residual	6.700	32	.209		
	Total	7.222	35			

a. Dependent Variable: OVERALL

b. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY, USSABILITY, QUALITY


Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.133	1.869		3.282	.002
	USSABILITY	.009	.040	.037	.218	.829
	QUALITY	-.011	.041	-.046	-.259	.797
	SERVICE QUALITY	-.067	.043	-.276	-1.567	.127

a. Dependent Variable: OVERALL

Double-click to

Lampiran 11 Form Perbaikan Proposal

 UIN RADEN FATAH PALEMBANG	UIN RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry Palembang	Revisi 02	21 Juli 2022
		Kode FST. FORM SKRIPSI 10	
Formulir Perbaikan Proposal Skripsi		Tgl. Terbit 1 Pebruari 2018	

Nama : SISKI RAMADIYANTI
 NIM : 1730803063
 Program Studi : SISTEM INFORMASI
 Judul Proposal Setelah : *Analisis kualitas e-office pada dinas perikanan
 Pemerintahan Kota Kabupaten Muba Bangmasri
 Menggunakan WebQual 4.0*



(Kepada mahasiswa harap diisi sesuai dengan hasil ujian proposal skripsi)

Dosen Pembimbing I : FREDDY KURNIA WIJAYA, S.Kom., M.Eng.


Dosen Pembimbing II : EVI FADILAH, M.Kom.

Tanggal Seminar : 01 September 2023

Telah diperbaiki dan dikonsultasikan dengan Pembimbing/Penguji Proposal Skripsi.


No.	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
1.	FREDDY KURNIA WIJAYA, S.Kom., M.Eng.	Ketua Penguji	8/9 2023	
2.	EVI FADILAH, M.Kom.	Sekretaris Penguji	5/9-23	

Palembang, 01 September 2023
Ketua Program Studi,



Dr. FENNY PURWANI, M.Kom.
NIP. 19671107 199803 2 001

Lampiran 12 Surat Keterangan Lulus Proposal

 UIN RADEN FATAH PALEMBANG	UIN RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry Palembang	Revisi 01	1 Agustus 2018
		Kode FST. FORM SKRIPSI 11	
Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal Skripsi		Tgl. Terbit 1 Pebruari 2018	

Pada hari ini Jum'at, tanggal 01 September 2023, telah berlangsung ujian proposal skripsi mahasiswa:

Nama : **SISKA RAMADIYANTI**

NIM : **1730803063**

Program Studi : Sistem Informasi

Ujian berlangsung dari pukul 08.30 WIB, sampai dengan 10.30 WIB

Dosen Pembimbing I : **FREDDY KURNIA WIJAYA, S.Kom., M.Eng.**

Dosen Pembimbing II : **EVI FADILAH, M.Kom.**

Penguji:

Ketua Penguji : **FREDDY KURNIA WIJAYA, S.Kom., M.Eng.**

Sekretaris Penguji : **EVI FADILAH, M.Kom.**

Penguji I : **RULIANSYAH, S.T., M.Kom.**

Penguji II : **FATHIYAH NOPRIANI, S.T., M.Kom.**

Dari hasil Ujian Proposal Skripsi tersebut memutuskan bahwa yang bersangkutan dinyatakan:

LULUS dengan nilai: 70,81 (B)

Demikian Surat Keterangan ini dibuat sebagai bukti dari hasil Ujian Seminar Proposal Skripsi.

Palembang, 01 September 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Dr. FENNY PURWANI, M.Kom.
NIP. 19671107 199803 2 001

Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 2

**FAKULTAS SAINS DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADENFATAH PALEMBANG**



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126 Telp.
(0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sista Ramadijanti
NIM : 1930803063
Judul : Analisis kuantitas e-office pada dinas perencanaan pemerintahan Kabupaten Musi Banyuwasin Menggunakan WebQual4.

Dosen Pembimbing 2: Evi Fadilah, S.Kom., M.Kom.

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing	Paraf
1	25 / Juli 2022	Proposal Revisi Abstrak	- Revisi Format Penulisan - Permasalahan berkaitan dgn Variable - Latar Belakang	EF
2	26 / Juli 2022	—	—	
3	11 / Ag 2022	Skripsi bab 123	- format penulisan - teori Website ganti aplikasi - perbaikan permasalahan	EF
4	21 / Ag - 2022	Skripsi bab 123	- Revisi format bab - Alur penelitian - Daftar pustaka Pustaka mandeby	EF
5	9-10-2023	kuantitas kuantitas	- Acc Bab 3 - Acc kuantitas	EF
6	17 / November 2023	- Bimbingan laporan	- Revisi Pembahasan Sesuai dgn Tugas Penelitian	EF

**FAKULTAS SAINS DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADENFATAH PALEMBANG**



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126 Telp.
(0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Srika Ramadityanti
NIM : 1730003063
Judul : Analisis Kualitas Layanan e-government sidemang pada dinkominfo menggunakan metode egov qual ~~modifikasi~~

Dosen Pembimbing 2 :

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing	Paraf
1	05/06/2023	Proposal	Perbaiki Latar belakang, Observasi, kaitkan permasalahan dengan variabel egov qual.	
2	20/06/2023	Proposal	-Revisi latar belakang, Tujuan Masalah, Isu/2 Masalah Teori Egov Modifikasi (Asri)	
3	07/06/2023	Proposal	Lengkapi Cover, abstrak, kata pengantar, daftar isi, dll, lanjut dospem I	
4	12/7/2023	Proposal	ACC Ujiz Proposal	
5				
6				

Lampiran 14 Surat Keterangan (SK)


KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR 130 TAHUN 2023

TENTANG

**PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**

**DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**

Menimbang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bahwa untuk mengikuti Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa. 2. Bahwa untuk launcarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
Mengingat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, 3. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, 4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wesweng Pengangkatan, Pemindahan dan Pembekitan Pegawai Negeri Sipil, 5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Masukan, 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 134/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi, 9. Peraturan Menteri Agama No 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, 10. Peraturan Menteri Agama No 33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan, 11. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 66/011 Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilangkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015, 12. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Ahli Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri, 13. PMA nomor 18 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024 14. Keputusan Ditemas Pendidikan nomor 4475 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Ditemas Pendidikan tahun 2020-2024 15. Kontrak Kinerja Rektor UIN Raden Fatah tahun 2020 nomor : PRJ_124/PB/2020 tentang Kontrak Kinerja, Kualifikasi Lulusan, Keuasan Mahasiswa, Penyelesaian Studi Tepat Waktu. 16. SK Dekan Fakultas Sains dan Teknologi no. 82 Tahun 2017, 17. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2021,

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama	: Menunjuk sdr	: 1. Freddy Kurnia Wijaya, S.Kom, M.Eng NIDN : 0203118601	: 2. Evi Fadilah, M. Kom NIDN : 0215108502
---------	----------------	---	--

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa

Nama	: SISKI RAMADYANTI
NIM/Jurusan	: 1730803063 / Sistem Informasi
Semester/Tahun	: Ganjil/ 2023-2024
Judul Skripsi	: Analisis kualitas e-office pada dinas pemerintahan kabupaten musi banyuwang menggunakan webqual 4.0

Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/ kerangka dengan sepengetahuan Fakultas

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini

DIETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 12 - 10 - 2023



TEMBUSAN :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - Raden Fatah Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 15 Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADENFATAH PALEMBANG

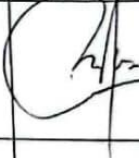
Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126Telp.
(0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : *Siska Ramadityanti*
 NIM : *1730803063*
 Judul : *Analisis kualitas e-office pd pemerintahan untuk menggunakan metode Web awal 4.0.*

Dosen Pembimbing 1: *freddy kurnia Wijaya, S.kom, M.Eng.*

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing	Paraf
5	<i>25 / Juli 2023</i>	<i>Bimbingan proposai</i>	<i>Spasi abstrak 1. Abstrak min 12-250. Lanjut tt d. Pengerukuan.</i>	
6		<i>Quisroner di bawah Skat ujian - Spssnya dibare.</i>		
3				
4				
5				
6				

**FAKULTAS SAINS DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADENFATAH PALEMBANG**



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126 Telp.
(0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id





KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siska Ramadiyane
 NIM : 1730803063
 Judul : Analisis Kualitas Layanan e-government Sidemang pada Forminfo Kota Palembang menggunakan metode e-gov Gual modifikasi

Dosen Pembimbing I: Freddy Kurnia Wijaya, S.Kom., M.Eng

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing	Paraf
1	25 / 08 / 2022	Proposal	Cari Web aplikasi, perbaiki bab 2, tambahkan teori lain dari Analisis, perbarui objek penelitian.	
2	11 / 04 / 2023	Proposal	Cari Jurnal Asri e-gov Gual, lanjut ke dospem II bimbingan proposal baru	
3 4	11 / 07 / 2023	Proposal	Perbaiki Pustaka Masalah, hapus modifikasi, tambahkan ayat al-Qur'an, perbarui hipotesis, ACC. Lanjut sampul.	
4				
5				
6				

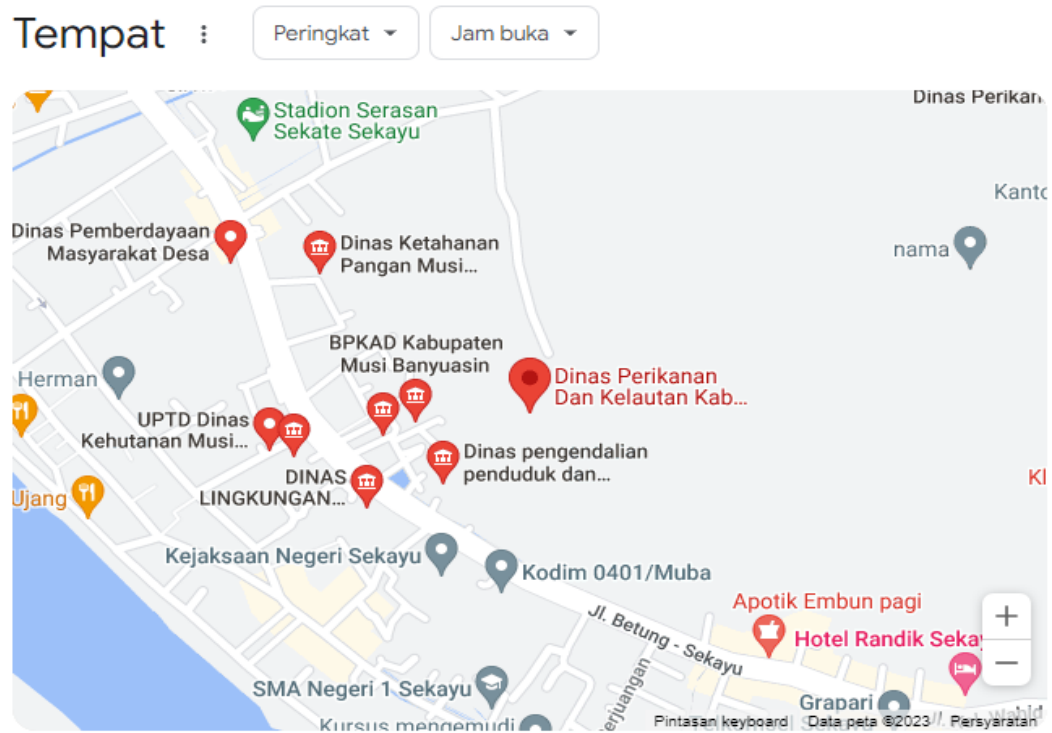
Lampiran 16 Surat Izin Penelitian

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452 Telepon: (0711) 354668 Faximile (0711) 356209 Website: www.saintek.radenfatah.ac.id</p>													
<p>Nomor : B-1574/Un.09/ PP.07/VIII.2/11/2023 Sifat : Penting Lampiran : - Hal : Mohon Izin Penelitian An. Siska Ramadiyanti</p>	<p>Palembang, 23 November 2023</p>													
<p>Kepada Yth. Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Musi Banyuasin di Sekayu</p>														
<p>Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :</p>														
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">N a m a</td> <td>: Siska Ramadiyanti</td> </tr> <tr> <td>NIM / Program Studi</td> <td>: 1730803063 / Sistem Informasi</td> </tr> <tr> <td>Alamat</td> <td>: Perumahan Airlangga Blok D 05 Talang Kelapa Kota Palembang</td> </tr> <tr> <td>Judul Penelitian</td> <td>: Analisis Kualitas E-Office Pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin Menggunakan Webqual 4.0</td> </tr> <tr> <td>Waktu Penelitian</td> <td>: September s/d. November 2023</td> </tr> <tr> <td>Objek Penelitian</td> <td>: Data pegawai PNS di Dinas Perikanan Musi Banyuasin dan data E-Office</td> </tr> </table>			N a m a	: Siska Ramadiyanti	NIM / Program Studi	: 1730803063 / Sistem Informasi	Alamat	: Perumahan Airlangga Blok D 05 Talang Kelapa Kota Palembang	Judul Penelitian	: Analisis Kualitas E-Office Pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin Menggunakan Webqual 4.0	Waktu Penelitian	: September s/d. November 2023	Objek Penelitian	: Data pegawai PNS di Dinas Perikanan Musi Banyuasin dan data E-Office
N a m a	: Siska Ramadiyanti													
NIM / Program Studi	: 1730803063 / Sistem Informasi													
Alamat	: Perumahan Airlangga Blok D 05 Talang Kelapa Kota Palembang													
Judul Penelitian	: Analisis Kualitas E-Office Pada Dinas Perikanan Pemerintahan Musi Banyuasin Menggunakan Webqual 4.0													
Waktu Penelitian	: September s/d. November 2023													
Objek Penelitian	: Data pegawai PNS di Dinas Perikanan Musi Banyuasin dan data E-Office													
<p>Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.</p>														
<p>Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu, kami haturkan terima kasih.</p>														
														
														

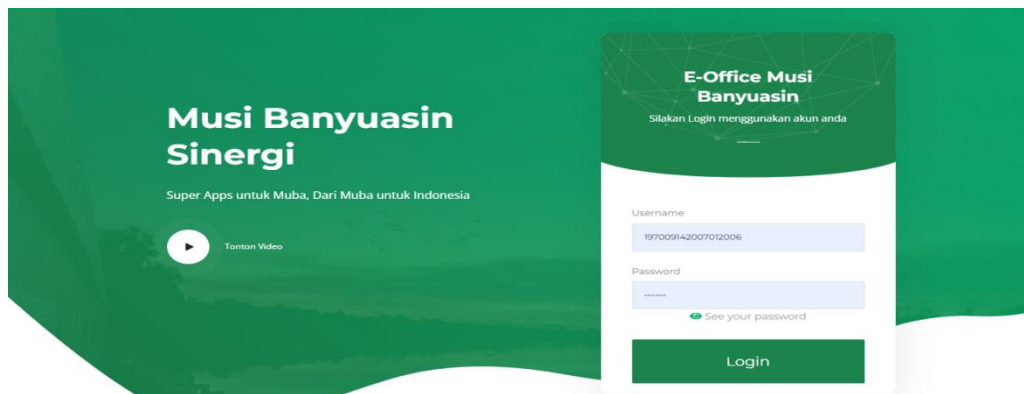
Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 18 Lokasi Penelitian



Lampiran 19 Aplikasi Penelitian



Dashboard User

Apabila terdapat kesalahan dalam data informasi pegawai, Anda dapat mengubahnya pada menu **Pengaturan Akun**

Asmirah
197009142007012006
Tersedia

SKPD
DINAS PERIKANAN

Unit Kerja	Jabatan
Sekretariat	Pengadministrasi Keuangan

KOTAK MASUK 0

AGENDA 0

CATATAN 0

KEGIATAN 0

Presentase LKH

Jumlah LKH	: 9 LKH
Hari Kerja Efektif	: 19 Hari
Persentase	: 47.37%

Data capaian perjanjian kinerja

Belum ada data

Lihat LKH Selengkapnya

FOTO PROFIL

Upload Foto Hapus Foto Profil

Ganti Foto Profil

Kepegawainan | Identitas | Akun | Sertifikat | Atasan Langsung

Lokasi Kantor

Nama Lengkap
Asmirah

NIP / NRP
197009142007012006

Pangkat
Pengatur TK.I

Golongan
II.d

SKPD
DINAS PERIKANAN

Unit Kerja

Lampiran 20 Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nama Siska Ramadiyanti dilahirkan di Desa Muara Punjung pada tanggal 09-januari-1999. Yang merupakan anak kelima dari tujuh saudara putri dari ibu Arni dan bapak Harmonis. Saya dulunya menempuh pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN Muara Punjung dari tahun 2006-2011, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 3 Babat Toman dari tahun 2011-2014, Sekolah Menengah Atas (SMA) Di SMAN 2 Babat Toman dari tahun 2014-2017. Setelah lulus sekolah saya melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Radenfatah Palembang angkatan 2017. Mengambil jurusan S1. Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains Dan Teknologi. Hingga selesai pada tahun 2023.