



LAMPIRAN

The background of the page features a repeating watermark of the Universitas Esa Unggul logo. The logo consists of a stylized circular emblem with a central blue circle, surrounded by two curved, overlapping shapes in light blue and light orange. Below the emblem, the text "Universitas Esa Unggul" is written in a light blue, sans-serif font.

LAMPIRAN 1
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

A. DATA PRIBADI

Nama	: Danu Faisal Pangestu
NIM	: 20190803077
Jurusan	: Sistem Informasi
Fakultas	: Ilmu Komputer
Tahun Ajaran	: 2019
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
TTL	: Tangerang, 05 April 2002
Kewarganegaraan	: Indonesia
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Pekerjaan	: Mahasiswa
No. Telepon	: 085925298127
Email	: danufaisalpangestu05@gmail.com
Alamat	: Kp. Kadu Sabrang Gang Masjid 3 Rt. 002 Rw. 002, Des. Cikupa, Kec. Cikupa, Kabupaten Tangerang Banten



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | |
|--------------------------------|-------------------|
| 1. SD Negeri Cikupa 6 | Tahun 2007 – 2013 |
| 2. SMP Negeri 1 Cikupa | Tahun 2013 – 2016 |
| 3. SMK Penerbangan Dirghantara | Tahun 2016 – 2019 |



LAMPIRAN 2
SURAT – SURAT

Jakarta, 21 November 2022

Nomor : 83-055/SP/KAPRODI-SI/FASILKOM/UEU/EXT/XI/2022
Lampiran : -
Perihal : Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian

Kepada Yth. Kepala DMPTSP Kota Tangerang Selatan
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Tangerang Selatan
Jl.Raya Serpong No.Km12, Cilenggang,
Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan mata kuliah Tugas Akhir (Skripsi) yang memerlukan data dan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa kami bermaksud untuk mencari beberapa data / informasi. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

No	NIM	Nama	No HP	Judul Skripsi
1	20190803077	Danu Faisal Pangestu	085925298127	Penerapan Model E-Govqual dan Importance Performance Analysis dalam Mengevaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi perizinan online dan pelayanan dukcapil (Studi Kasus : Dinas Kota Tangerang Selatan)

Kami berharap Bapak/Ibu memberikan izin penelitian untuk Mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Ketua Program Studi Sistem Informasi

  Universitas
Esa Unggul
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
SISTEM INFORMASI

Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.IM

C.c : 1. Arsip

Note : pada saat pengambilan data bisa mengikuti protokol covid (memakai masker, handsanitizer dan pengecekan suhu tubuh, dan sangat disarankan untuk mengambil data secara online).



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Raya Serpong Km. 16, Cilenggang Serpong - Kota Tangerang Selatan
Telepon (021) 53150120, 53150117

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor 400/7.22/685-DPMPTSP/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **HELMI KAMALUDIN, S. Sos**
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum
NIP : 19690720 199701 1 002
Pangkat / Gol : Penata Tingkat I (III d)

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **DANU FAISAL PANGESTU**
NIS : 20190803077
Program Studi : Sistem Informasi
Universitas : **UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

Dengan ini menerangkan bahwa, yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Pokja Perencanaan, Pengembangan Dan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan, selama (3) bulan, yaitu mulai tanggal 23 Januari s.d 17 April 2023. Selama kegiatan tersebut, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 13 Juni 2023


HELMI KAMALUDIN, S. Sos
NIP. 19690720 199701 1 002



Universitas
Esa Unggul



Univers
Esa



LAMPIRAN 3
HASIL WAWANCARA



Universitas
Esa Unggul



Univers
Esa

Wawancara 1

Narasumber : Bpk. Wahyudi, SE

Jabatan : Penata Ahli Muda

Mahasiswa : Assalamualaikum, permisi pak perkenalkan saya Danu Faisal Pangestu mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta jurusan Sistem Informasi.

Narasumber : Waalaikumsalam iya ada apa ?

Mahasiswa : Baik pak sebelumnya maaf mengganggu waktunya saya ingin melakukan penelitian terkait *website* sistem perizinan *online* yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan. Terdapat beberapa poin yang akan saya tanyakan pak.

Narasumber : Ya, apa yang mau ditanyakan silahkan.

Mahasiswa : Bagaimana awal mula dibuatnya sistem perizinan *online* di Kota Tangsel ini pak?

Narasumber : Berkaitan dengan ada nya sistem *online* ini merupakan perkembangan dari Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jadi di buat kan pelayanan *online* ini nama nya SIMPONIE sekitar tahun 2017-2018 untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan.

Mahasiswa : Dalam *website* sistem perizinan ini ada berapa perizinan pak yang bisa di daftarkan ?

Narasumber : Pada saat awal itu ada sekitar 100 perizinan yang bisa di daftarkan melalui *website* sistem perizinan *online* namun ada pembaharuan saat ini yaitu OSS (*Online Single Submission*) jadi di bagi dua sistem. Untuk sekarang di *website* kita ada sekitar 40 perizinan.

Mahasiswa : Baik pak, dari 40 perizinan itu artinya bisa di daftarkan prosesnya melalui *website* sistem perizinan *online* Kota Tangsel ya. Pak ini kan berbasis sistem *online* ya, apakah ada keluhan masyarakat pada saat mengakses *website* sistem perizinan *online* ini ?

Narasumber : Transmisi perubahan manual ke sistem *online* pastinya tidak bisa dihindari dari kendala ya. Pada awal itu biasanya KTP para pemohon belum E-KTP jadi datanya di tolak oleh sistem. Kemudian yang kedua, *website* SIMPONIE ini terkadang terjadi error yang disebabkan oleh jaringan dan daya tampung *website* tersebut. Misalnya beberapa waktu lalu ada pemohon yang sedang meinput data persyaratan perizinan setelah upload data ternyata error data tidak di temukan padahal si pemohon sudah mengupload data dengan benar. Kemudian ke 3 sistem penerbitan SK masih menggunakan sistem manual yaitu dikirim melalui pos jadi pemohon harus menunggu 2 sampai 5 hari untuk pengiriman berkas. Adapun yang paling sering terjadi yakni fitur live chat yang masih kurang fastrespon dalam melayani kendala yang dialami oleh masyarakat.

Mahasiswa : baik pak dari adanya kendala-kendala tersebut, bagaimana dengan performa dari sistem perizinan *online* ini apakah sudah memenuhi harapan ?

Narasumber : Ya belum bisa di bilang sudah memenuhi ya karena masih terdapat kendala itu tadi yang harus di evaluasi dan dilakukan perbaikan. Namun kami berkolaborasi dengan KOMINFO maintenance secara keseluruhan.

Mahasiswa : Jadi, untuk perbaikan dari sistemnya sendiri ini dikelola oleh Kominfo ya pak. Kemudian apa yang akan dijadikan target selanjutnya dari pihak DPMPSTSP Kota Tangsel untuk dapat memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat ?

Narasumber : Untuk kedepannya melalui *website* ini Ketika si pemohon mendaftarkan izin dan semua berkas persyaratannya diterima untuk penerbitan SK nya bisa diunduh secara mandiri, jadi penambahan fitur download agar memnudahkan dan mempersingkat waktu.

Mahasiswa : Baik pak dari yang sudah di paparkan artinya sistem perizinan *online* ini masih memiliki beberapa kendala ya pak. Berkaitan

dengan Judul penelitian saya yang meninjau kualitas layanan dari sistem perizinan *online* di Pemerintah Kota Tangerang selatan ini, semoga dapat membantu memberikan usulan pengembangan yang dapat mendorong kemajuan dari *website* sistem perizinan *online* ini.

Narasumber : Iya silahkan kami sangat terbuka bagi mahasiswa yang juga ikut berpartisipasi dalam mengembangkan program-program pemerintah.

Mahasiswa : Baik pak, wawancara ini akan dijadikan sebagai landasan dari penelitian saya dan saya memohon persetujuannya data ini untuk kepentingan akademik.

Tangerang Selatan, 9 April 2023

Menyetujui



Wahyudi, SE



Danu Faisal Pangestu

Wawancara 2

Narasumber : Albi Septian Nur, S.KOM

Jabatan : Staf Renbang (Perencanaan Pembangunan dan Pengaduan)

Mahasiswa : Assalamualaikum pak, permisi pak perkenalkan saya Danu Faisal Pangestu mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta jurusan Sistem Informasi, mau tanya soal *website* Sistem perizinan *online* (SIMPONIE).

Narasumber : Oh iya silahkan.

Mahasiswa : pak untuk alur pendaftaran melalui sistem perizinan *online* itu bagaimana ya ?

Narasumber : iya itu buat mendaftarkan izin, misalnya izin membuat reklame alurnya ya kalau belum punya akun, bikin akun dulu dengan email dan password nanti kalau sudah punya akun langsung klik mau pengajuan reklame nanti masukan berkas persyaratannya yang udh tersedia di halaman *website* kemudian kalau berkas nya sudah masuk nanti ada tahap verifikasi berkas dulu dan kalau ada perbaikan harus diperbaiki terlebih dahulu. Jika sudah lolos verifikasi nanti nunggu persetujuan kepala bidang, kalau disetujui kita liat dulu apakah izin berbayar atau engga, kalau berbayar lakukan pembayaran sesuai yang tertera di *website*. Selanjtnya naskah izin diverifikasi dan penandanganan, kemudian tahap akhir di cetak dan dikirimkan ke pemohon melalui kantor pos.

Mahasiswa : baik pak, untuk program pengembangan unduh manual masih proses ya pak ?

Narasumber : iya, itu masih jadi evaluasi. Sekarang ada juga pemohon memasukan alamat yang berbeda di sistem dan alamat untuk mengirim lembar izinnya. Jadi ini banyak pengaduannya.

Mahasiswa : Seperti itu ya pak, jadi masih dalam pembahasan dengan KOMINFO ya. Pak saya mau tanya soal survei kepuasan pengguna, itu datanya bagaimana ya ?

Narasumber : Untuk survei kepuasan masih menyatu dengan DPMPTSP untuk sistem perizinan atau SIMPONIE ini belum terpisah. Jadi nanti ada datanya kalau mau dilihat bisa di *website* DPMPTSP.

Mahasiswa : Baik pak. Untuk data dan hasil wawancara mengenai Sistem perizinan *online* ini akan saya jadikan sebagai tolak ukur dan landasan dalam melakukan penelitian guna kepentingan akademik yaitu pembuatan skripsi.

Narasumber : Iya, semoga bisa membantu memberikan penilaian dan pengembangan untuk sistem perizinan *online* ini ya.

Tangerang Selatan, 9 April 2023

Menyetujui



Albi Septian Nur, S.KOM



Danu Faisal Pangestu

Wawancara 3

Narasumber : Dr. Renita S.ked

Jabatan : Pemohon Perizinan Praktik Dokter Umum

Mahasiswa : Selamat siang dok, boleh minta waktunya sebentar ?

Narasumber : iya ada apa mas ?

Mahasiswa : baik dok sebelumnya perkenalkan nama saya Danu Faisal Pangestu mahasiswa prodi sistem informasi universitas esa unggul. Saya sedang melakukan penelitian dok terkait sistem perizinan *online* Kota Tangerang Selatan. Saya datang menemui dokter berdasarkan rekomendasi dari pak Albi staf renbang DPMPTSP untuk menanyakan seputar sistem perizinan.

Narasumber : oh itu perizinan *online* ya, ya saya bulan januari kemarin mengajukan permohonan untuk izin praktik profesi dokter karena kebetulan saya baru pindah pindah ke kota Tangerang Selatan ini.

Mahasiswa : iya dok, ada beberapa yang ingin saya tanya dok terkait pengalaman dokter pada saat mengajukan permohonan melalui sistem *online*. Apakah pada proses pengajuan permohonan dokter mengalami kendala pada sistem ?

Narasumber : iya, saya sempet kurang paham prosedur permohonannya, awalnya saya datang langsung ke kantor DPMPTSP ternyata sekarang ini sistem pendaftarannya by *online* semua. Saya di kasih panduannya tapi kan ya ga langsung paham. Saya minta bantuan asisten saya untuk mengurusnya. Setelah itu saya buka *website* SIMPONIE Tangsel harus bikin akun dulu. Pas bikin akun itu kita diminta NIK dan nanti ada email konfirmasi username dan password. Pas udah berhasil masuk ke halaman perizinan saya klik Izin Praktik Profesi disitu ada muncul persyaratan dan ketentuannya. Ya saya upload berkas sesuai yang diminta, pada saat saya sudah berhasil menginput semua berkas kemudian saya klik ajukan permohonan ternyata malah

loading sampai setengah jam pas saya buka lagi malah muncul bacaan “*error server not found*” dan saya refresh malah kembali lagi ke beranda awal. Akhirnya saya panik karena data pribadi saya apakah terunggah atau enggak. Saya klik icon chat ternyata itu salah satu fitur live chat tapi diminta masukan email dan pertanyaan. Selama 2 hari saya baru dapat balasan dari pihak admin. Saya malah diminta untuk datang ke kantor. Ternyata data saya sudah terinput namun langsung penolakan karena ga terdeteksi oleh tim IT DPMPTSP. Akhirnya saya dibantu oleh Albi itu untuk proses pengajuan ulang yang dilakukan dikantor melalui fasilitas computer yang disediakan.

Mahasiswa : Jadi pas dokter mau submit malah error ya dok. Kemudian dok berdasarkan penelitian saya di kantor akan adanya perubahan penerbitan SK/sertifikat perizinan yang bisa langsung diunduh jika proses pengajuan sudah disetujui ?

Narasumber : oh belum itu masih nunggu dianter dari pos. kita ga bisa unduh sendiri, padahal untuk mempercepat kan ga perlu pakai ekspedisi. Kalau program dukcapil sekarang udah bisa unduh sendiri.

Mahasiswa : iya dok tentunya memakan waktu lama ya, baik dok selanjutnya bagaimana harapan dokter/saran dokter terkait sistem perizinan tersebut ?

Narasumber : ini kan sistem *online* ya pastinya kita perlu pemahaman dong terkait prosedurnya, ya jangan terlalu berbelit prosesnya. Sistem nya juga harus diperbaiki lagi supaya ga bikin panik karena in ikan menyangkut data pribadi ya. Terutama pihak admin ini sigap menangani jangan sampai membuang waktu kita untuk datang ke kantor. Kalau sistem nya sudah oke pastinya kendala apapun akan lebih cepat diatasi. Semoga pengembangan terbaru aja sih ya biar prosesnya lebih cepet dan mudah.

Mahasiswa : Baik dok saya sudah menemukan pandangan dari sisi pengguna sistem, yang nantinya hasil dari wawancara ini sebagai bahan

pendukung dalam lampiran saya terkait sistem perizinan *online* di pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Narasumber : iya semoga berhasil ya mas

Mahasiswa : Baik dok terimakasih banyak, saya boleh minta foto bareng dok untuk dokumentasi saya.

Narasumber : iya silahkan.

Tangerang Selatan, 20 Mei 2023

Menyetujui

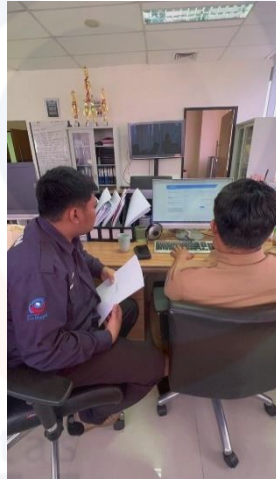


Dr. Renita S.ked



Danu Faisal Pangestu

Dokumentasi

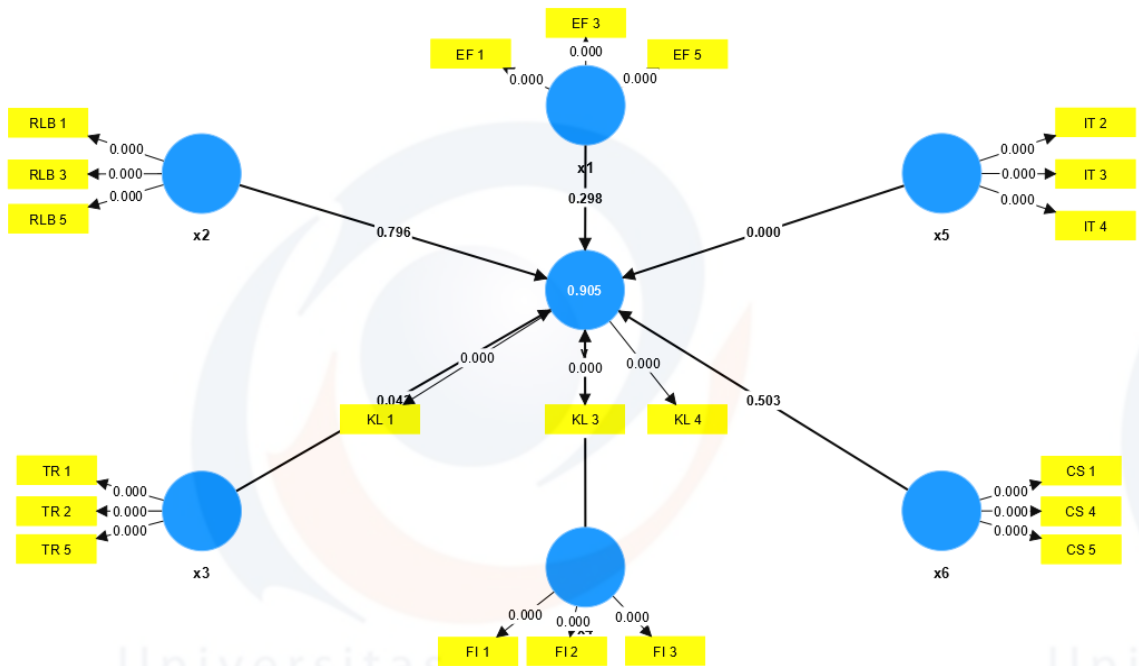




LAMPIRAN 4
HASIL *PILOT STUDY / PRETEST*

**HASIL PILOT STUDY / PRETEST DENGAN SMARTPLS
(ANALISIS OUTER MODEL SECOND ORDER CONFIRMATORY
FACTOR ANALYSIS)**

1. Graphic Output



**HASIL UJI LOADING FACTOR
(Setelah Penghapusan Indikator)**

2. Average variance extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Efficiency (EF)</i>	0,658
<i>Reliability (RLB)</i>	0,648
<i>Trust (TR)</i>	0,66
<i>functional of the interaction environment (FI)</i>	0,668
<i>content appearance information (IT)</i>	0,601
<i>Citizen Support (CS)</i>	0,636
<i>Service quality (KL)</i>	0,677

3. Outer Loading

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y
CS 1						0,781	
CS 4						0,757	
CS 5						0,851	
EF 1	0,826						
EF 3	0,817						
EF 5	0,791						
FI 1				0,846			
FI 2				0,797			
FI 3				0,809			
IT 2					0,71		
IT 3					0,841		
IT 4					0,769		
KL 1							0,808
KL 3							0,799
KL 4							0,86
RLB 1		0,803					
RLB 3		0,837					
RLB 5		0,773					
TR 1			0,849				
TR 2			0,857				
TR 5			0,725				

4. *Mv Descriptive*

Variabel	Mean	Median	Observed Min	Observed Max	Standard Deviation
EF 1	2,86	3	2	4	0,664
EF 2	2,50	2	2	4	0,640
EF 3	2,80	3	2	4	0,632
EF 4	2,86	3	2	4	0,749
EF 5	2,62	3	2	4	0,629
RLB 1	2,96	3	2	4	0,631
RLB 2	3,06	3	1	4	0,676
RLB 3	2,94	3	2	4	0,544
RLB 4	2,92	3	2	5	0,796
RLB 5	2,96	3	2	4	0,720
TR 1	2,52	2	1	4	0,70
TR 2	2,42	2	1	5	0,751
TR 3	2,86	3	1	4	0,693
TR 4	2,72	3	1	4	0,776
TR 5	2,30	2	1	4	0,90
FI 1	2,80	3	2	5	0,748
FI 2	2,90	3	2	5	0,64
FI 3	2,96	3	2	5	0,692
FI 4	2,72	3	1	4	0,849
FI 5	2,98	3	1	4	0,836
IT 1	2,60	2	2	4	0,693
IT 2	2,92	3	2	5	0,658
IT 3	3,00	3	1	4	0,721
IT 4	2,86	3	2	4	0,664
IT 5	3,40	3	2	5	0,60
CS 1	2,96	3	2	5	0,692
CS 2	3,08	3	1	4	0,688
CS 3	3,08	3	2	5	0,744
CS 4	2,84	3	2	4	0,758
CS 5	2,90	3	2	4	0,755
KL 1	2,52	2	2	4	0,64
KL 2	2,98	3	2	5	0,678
KL 3	2,94	3	1	4	0,676
KL 4	2,88	3	2	4	0,682
KL 5	3,48	3	3	5	0,64

5. Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	loading factor	cut value loading factor	AVE	cut value AVE	Validitas Convergen
X1	EF 1	0.826				Valid
	EF 3	0.817	0,7	0.658	0,5	Valid
	EF 5	0.791				Valid
X2	RLB 1	0.803				Valid
	RLB 3	0.837	0,7	0.648	0,5	Valid
	RLB 5	0.773				Valid
X3	TR 1	0.849				Valid
	TR 2	0.857	0,7	0.660	0,5	Valid
	TR 5	0.725				Valid
X4	FI 1	0.846				Valid
	FI 2	0.797	0,7	0.668	0,5	Valid
	FI 3	0.809				Valid
X5	IT 2	0.710				Valid
	IT 3	0.841	0,7	0.601	0,5	Valid
	IT 4	0.769				Valid
X6	CS 1	0.781				Valid
	CS 4	0.757	0,7	0.636	0,5	Valid
	CS 5	0.851				Valid
Y	KL 1	0.808				Valid
	KL 3	0.799	0,7	0.677	0,5	Valid
	KL 4	0.860				Valid

6. Path Coefisien

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
x1 -> y	0,873	0,246	0,151	2,098	0,003
x2 -> y	0,029	0,032	0,111	0,258	0,796
x3 -> y	0,152	0,149	0,075	2,03	0,043
x4 -> y	0,166	0,164	0,185	1,073	0,305
x5 -> y	0,741	0,745	0,06	12,431	0,000
x6 -> y	-0,065	-0,057	0,096	0,671	0,503

7. R-Square

	R-square	R-square adjusted
y	0,905	0,892

8. F-Square

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y
x1							0,019
x2							0,002
x3							0,131
x4							0,127
x5							2,895
x6							0,011

9. Fit Model

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,125	0,125
d_ ULS	3,597	3,597
d_ G	3,216	3,216
Chi-square	598,475	598,475
NFI	0,388	0,388

10. Construk Reliability Dan Validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
x1	0,741	0,743	0,852	0,658
x2	0,728	0,729	0,846	0,648
x3	0,741	0,756	0,853	0,66
x4	0,753	0,76	0,858	0,668
x5	0,671	0,684	0,818	0,601
x6	0,721	0,746	0,839	0,636
y	0,762	0,766	0,863	0,677

11. Discriminant Validity

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y
x1							
x2	0,715						
x3	0,465	0,749					
x4	0,447	0,686	0,822				
x5	0,564	0,857	0,708	0,886			
x6	0,733	1,138	0,686	0,769	0,746		
y	0,596	0,821	0,844	0,95	1,255	0,721	

12. Inner Model

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y
x1							1
x2							1
x3							1
x4							1
x5							1
x6							1
y							

13. Outer Model

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y
CS 1						-1	
CS 4						-1	
CS 5						-1	
EF 1	-1						
EF 3	-1						
EF 5	-1						
FI 1				-1			
FI 2				-1			
FI 3				-1			
IT 2					-1		
IT 3					-1		
IT 4					-1		
KL 1							-1
KL 3							-1
KL 4							-1
RLB 1		-1					
RLB 3		-1					
RLB 5		-1					
TR 1			-1				
TR 2			-1				
TR 5			-1				

HASIL PILOT STUDY / PRETEST DENGAN SPSS

A. Data Tabulasi Kuesioner Kinerja

RES	RLB 1	RLB 2	RLB 3	RLB 4	RLB 5	FI 1	FI 2	FI 3	FI 4	FI 5	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	CS 5
1	4	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4
2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4
8	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3
11	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3
12	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4
13	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	5	3	4
14	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4
15	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	5	2	2
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3
19	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
20	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
21	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
22	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
23	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
28	3	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3
29	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2
30	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
31	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3
32	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
33	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	5	2	2
34	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
35	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2
36	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2
37	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
38	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
39	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
40	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
41	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
42	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3
43	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
44	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
45	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
46	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2
47	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
48	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	4
49	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4
50	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4

B. Data Tabulasi Kuesioner Harapan

RES	RLB 1	RLB 2	RLB 3	RLB 4	RLB 5	FI 1	FI 2	FI 3	FI 4	FI 5	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	CS 5
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
14	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
15	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	2	3	3
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
18	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
19	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3
20	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
22	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
24	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
30	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
32	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
33	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
37	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4
43	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
46	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
48	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
49	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	4
50	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4

C. Analisis GAP

Komponen	Mean Kinerja	Mean Harapan	GAP
X2.1	2,96	3,68	-0,72
X2.2	3,06	3,7	-0,64
X2.3	2,94	3,66	-0,72
X2.4	2,76	3,88	-1,12
X2.5	2,96	3,9	-0,94
X4.1	2,8	3,56	-0,76
X4.2	2,9	3,46	-0,56
X4.3	2,96	3,56	-0,6
X4.4	2,72	3,76	-1,04
X4.5	2,98	3,8	-0,82
X6.1	2,96	3,6	-0,64
X6.2	3,08	3,64	-0,56
X6.3	3,08	3,62	-0,54
X6.4	2,84	3,59	-0,75
X6.5	2,9	3,88	-0,98
RATA-RATA			-0,75

D. Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)

Komponen	Mean Kinerja		Mean Harapan		GAP	
	Perkomponen	Perdimensi	Perkomponen	Perdimensi	Perkomponen	Perdimensi
RLB 1	2.96	2.93	3.68	3,76	-0.72	-0.82
RLB 2	3.06		3.70		-0.64	
RLB 3	2.94		3.66		-0.72	
RLB 4	2.76		3.88		-1.12	
RLB 5	2.96		3.90		-0.94	
FI 1	2.8	2.87	3.56	3,62	-0.76	-0.75
FI 2	2.9		3.46		-0.56	
FI 3	2.96		3.56		-0.60	
FI 4	2.72		3.76		-1.04	
FI 5	2.98		3.80		-0.82	
CS 1	2.96	2.97	3.60	3,66	-0.64	-0.69
CS 2	3.08		3.64		-0.56	
CS 3	3.08		3.62		-0.54	
CS 4	2.84		3.59		-0.75	
CS 5	2.9		3.88		-0.98	
Rata - Rata GAP 3 Dimensi						-0.75



LAMPIRAN 5
KUESIONER PENELITIAN &
HASIL KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum wr. wb

Shalom

Om Swastyastu

Namo Buddhayya

Salam kebajikan untuk kita semua

Perkenalkan nama saya Danu Faisal Pangestu, mahasiswa Jurusan Sistem Informasi - Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul. saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi untuk meraih gelar Sarjana. Adapun berkaitan dengan hal tersebut pada Kuesioner Penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Perizinan *Online* Simponie Kota Tangerang Selatan (<https://simponie.tangerangselatankota.go.id/>).

Adapun Kriteria Penilaian dan petunjuk pengisian sebagai berikut :

Klik Berdasarkan penilain Bapak/Ibu Sesuai dengan kriteria dibawah ini

1. Sangat Tidak Setuju (dengan bobot nilai 1)
2. Tidak Setuju (dengan bobot nilai 2)
3. Setuju (dengan bobot nilai 3)
4. Sangat Setuju (dengan bobot nilai 4)

Untuk itu saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang saya berikan dan saya berharap Bapak/Ibu dapat mengisi Kuesioner ini dengan sebaik-baiknya Terimakasih.

A. Profil Responden

Karakteristik pengguna *website* perizinan *online* Kota Tangerang Selatan.

Cara mengisi kuesioner:

1. Jawab semua pertanyaan yang ada. Jika muncul masalah, maka akan mempengaruhi proses pengelolaan data.
2. Pilih jawaban yang menurut Anda paling tepat tanda centang (✓)

NO	TABEL PROFIL RESPONDEN
1	NAMA :
2	JENIS KELAMIN : <input type="radio"/> LAKI-LAKI <input type="radio"/> PEREMPUAN
3	USIA RESPONDEN :
4	PEKERJAAN : <input type="radio"/> PNS <input type="radio"/> PEGAWAI SWASTA <input type="radio"/> WIRUSAHA <input type="radio"/> LAIN-LAIN
5	PERIZINAN YANG DI AJUKAN : (Note : Detail perizinan yang di ajukan dapat dilihat di halaman <i>website</i> https://simponie.tangerangselatankota.go.id/)
6	PENDIDIKAN TERAKHIR : <input type="radio"/> SMA/SEDERAJAT <input type="radio"/> D1/2/3/4 <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3
7	SEBERAPA SERING ANDA MENGUNJUNGI WEBSITE PERIZINAN ONLINE KOTA TANGERANG SELATAN : <input type="radio"/> SETIAP HARI <input type="radio"/> SEMINGGU SEKALI <input type="radio"/> SEBULAN SEKALI <input type="radio"/> SETAHUN SEKALI
8	BERAPA LAMA DURASI ANDA MENGAKSES WEBSITE PERIZINAN ONLINE KOTA TANGERANG SELATAN PERHARI : <input type="radio"/> 5 - 10 MENIT <input type="radio"/> 30 MENIT <input type="radio"/> 1 JAM <input type="radio"/> LEBIH DARI 1 JAM

B. Kuesioner Kinerja dan Harapan

Pada bagian kedua kuesioner berisikan item-item pernyataan yang terbagi kedalam bagian Kinerja dan Harapan tentang *Efficiency* (efisiensi), *Reliability* (Keandalan), *Trust* (kepercayaan), *functional of the interaction environment* (Fungsi dan interaksi), *content appearance information* (Isi dan tampilan informasi), *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat), dan *Service quality* (Kualitas layanan). yang ada pada *website* SIMPONIE Kota Tangerang Selatan. Untuk pernyataan berikut, berikan tanda

C. Data Demografis Penelitian

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pengajuan Perizinan	Pendidikan Terakhir	mengunjungi website	Durasi Akses
1	Laki - Laki	44	Wirausaha	Izin Penyelenggaraan Reklame	Sma / Sederajat	Setahun Sekali	5 - 10 Menit
2	Perempuan	24	Pegawai Swasta	Izin Praktik Dokter Hewan	S1	Sebulan Sekali	30 Menit
3	Laki - Laki	42	Wirausaha	Izin Penyelenggaraan Reklame	Sma / Sederajat	Sebulan Sekali	5 - 10 Menit
4	Laki - Laki	23	Wirausaha	Izin Reklame Non Permanen	S1	Sebulan Sekali	5 - 10 Menit
5	Perempuan	24	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Setahun Sekali	30 Menit
6	Laki - Laki	32	Pegawai Swasta	Izin Oprasional Klinik Pemerintah	S2	Setahun Sekali	5 - 10 Menit
7	Laki - Laki	35	Lain - Lain	Izin Pendirian Kelompok Belajar	S1	Sebulan Sekali	30 Menit
8	Perempuan	42	Lain - Lain	Izin Penggalian Jenaza/Krangka	Sma / Sederajat	Setahun Sekali	30 Menit
9	Perempuan	29	Lain - Lain	Izin Penggunaan Petak Makam	Sma / Sederajat	Setahun Sekali	30 Menit
10	Perempuan	42	Lain - Lain	Izin Pendirian Taman Penitipan Anak Anak	Sma / Sederajat	Sebulan Sekali	30 Menit
11	Laki - Laki	42	Wirausaha	Izin Penyelenggaraan Reklame	Sma / Sederajat	Sebulan Sekali	5 - 10 Menit
12	Laki - Laki	24	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Setahun Sekali	5 - 10 Menit
13	Laki - Laki	29	Wirausaha	Izin Reklame Non Permanen	S1	Sebulan Sekali	30 Menit
14	Laki - Laki	25	Pegawai Swasta	Izin Penyelenggaraan Instalasi Kabel Optik	S1	Sebulan Sekali	5 - 10 Menit
15	Perempuan	25	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Setahun Sekali	Lebih Dari 1 Jam
16	Perempuan	25	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Setahun Sekali	30 Menit
17	Perempuan	25	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Setahun Sekali	1 Jam
18	Perempuan	25	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Setahun Sekali	1 Jam
19	Laki - Laki	30	Wirausaha	Izin Penyelenggaraan Reklame	D1/2/3	Seminggu Sekali	5 - 10 Menit
20	Laki - Laki	27	Lain - Lain	Izin Reklame Non Permanen	S1	Setahun Sekali	1 Jam
21	Perempuan	25	Pegawai Swasta	Izin Praktik Dokter Hewan	S1	Setahun Sekali	5 - 10 Menit

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pengajuan Perizinan	Pendidikan Terakhir	mengunjungi website	Durasi Akses
22	Laki - Laki	44	Wirausaha	Izin Penyelenggaraan Reklame	Sma / Sederajat	Seminggu Sekali	30 Menit
23	Laki - Laki	27	Wirausaha	Izin Reklame Non Permanen	D1/2/3	Setahun Sekali	30 Menit
24	Laki - Laki	28	Lain - Lain	Izin Penggalian Petak Makan	D1/2/3	Setahun Sekali	5 - 10 Menit
25	Laki - Laki	29	Pegawai Swasta	Izin Oprasional Klinik Pemerintahan	S1	Setahun Sekali	5 - 10 Menit
26	Perempuan	28	Wirausaha	Izin Penyelenggaraan Reklame	D1/2/3	Seminggu Sekali	30 Menit
27	Laki - Laki	44	Lain - Lain	Izin Pendirian Majelis Taklim	Sma / Sederajat	Setiap Hari	5 - 10 Menit
28	Perempuan	32	Pns	Izin Oprasional Pusat Kesehatan Masyarakat	S1	Sebulan Sekali	30 Menit
29	Perempuan	28	Pns	Izin Penggunaan Petak Makam	S1	Seminggu Sekali	30 Menit
30	Laki - Laki	28	Pns	Izin Penggunaan Petak Makam	Sma / Sederajat	Sebulan Sekali	5 - 10 Menit
31	Laki - Laki	32	Wirausaha	Izin Reklame Non Permanen	D1/2/3	Seminggu Sekali	5 - 10 Menit
32	Laki - Laki	32	Pns	Izin Penggalian Jenazah/Kerangka	S1	Setahun Sekali	5 - 10 Menit
33	Laki - Laki	32	Lain - Lain	Izin Pendirian Rumah Pintar	S1	Seminggu Sekali	30 Menit
34	Laki - Laki	35	Wirausaha	Izin Reklame Non Permanen	S1	Sebulan Sekali	5 - 10 Menit
35	Laki - Laki	35	Pegawai Swasta	Pencabutan Surat Izin Praktik	S2	Seminggu Sekali	1 Jam
36	Perempuan	42	Lain - Lain	Izin Pendirian Taman Penitipan Anaka	Sma / Sederajat	Sebulan Sekali	5 - 10 Menit
37	Perempuan	42	Lain - Lain	Izin Pendirian Lembaga Bimbingan Belajar	S3	Setahun Sekali	1 Jam
38	Laki - Laki	31	Wirausaha	Izin Penyelenggaraan Reklame	D1/2/3	Sebulan Sekali	30 Menit
39	Laki - Laki	42	Pegawai Swasta	Pencabutan Surat Izin Praktik	S2	Setahun Sekali	30 Menit
40	Perempuan	25	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Sebulan Sekali	30 Menit
41	Laki - Laki	46	Lain - Lain	Izin Pendirian Majelis Taklim	Sma / Sederajat	Setiap Hari	5 - 10 Menit
42	Laki - Laki	45	Wirausaha	Izin Pendirian Balai Belajar Bersama	Sma / Sederajat	Seminggu Sekali	30 Menit
43	Perempuan	24	Pegawai Swasta	Izin Praktik Dokter Hewan	S1	Setahun Sekali	5 - 10 Menit
44	Perempuan	42	Lain - Lain	Izin Pendirian Rumah Pintar	Sma / Sederajat	Setahun Sekali	5 - 10 Menit

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pengajuan Perizinan	Pendidikan Terakhir	mengunjungi website	Durasi Akses
45	Perempuan	25	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Sebulan Sekali	30 Menit
46	Perempuan	24	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Setahun Sekali	1 Jam
47	Laki - Laki	30	Wirausaha	Izin Reklame Non Permanen	S1	Setahun Sekali	30 Menit
48	Laki - Laki	26	Pegawai Swasta	Izin Penggunaan Petak Makam	D1/2/3	Setahun Sekali	5 - 10 Menit
49	Perempuan	24	Pegawai Swasta	Izin Praktik Profesi	S1	Setahun Sekali	30 Menit
50	Laki - Laki	26	Pns	Izin Penyelenggaraan Reklame	D1/2/3	Setahun Sekali	30 Menit

