

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ilham Febi Muzacki, "EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN PASURUAN)," Dec. 2018.
- [2] I. J. N. Utamajaya and E. Setyaningsih, "Evaluasi Layanan Sistem Informasi GO PPU Menggunakan Metode Pieces Framework Pada Disdukcapil Penajam," *Jurnal Riset Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 352–358, 2022.
- [3] M. G. Prawira and A. A. S. P. Paraniti, "Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan," *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, vol. 6, no. 1, pp. 82–89, Feb. 2023, doi: 10.47532/jirk.v6i1.828.
- [4] Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, "Persentase Penduduk Usia 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, 2019-2023," <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/1/OTUjMQ==/persentase-penduduk-usia-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-teknologi-informasi-dan-komunikasi-tik-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-2019.html>.
- [5] U. P. Nasional, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH MENGENAI PROGRAM PRO DENPASAR DI KOTA DENPASAR I Made Darma Putra," 2019. [Online]. Available: <https://journal.undiknas.ac.id>
- [6] Anneke Zehan Puspita Sari, Naomi Glori Natalia, Ratu Wulan Nur Cahya, and Rudiana Rudiana, "Good Governance Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Indonesia," *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, vol. 2, no. 2, pp. 185–192, Jun. 2023, doi: 10.56910/jispendiora.v2i2.660.
- [7] I. D. G. A. P. Narayana and I. Amri, "Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali," *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, pp. 1–17, 2023.
- [8] Khairunnisa and Sri Wasiyanti, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DEPOK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0," *JURNAL SWABUMI, Vol.6 No.1 Maret 2018*, pp. 35–43, vol. 6, no. 1, pp. 35–43, Mar. 2018.
- [9] M. Ilham and W. Cholil, "Evaluasi Kualitas Website Kedinasan di Lingkup Perangkat Daerah Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Standar Website Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 1104–1117, Sep. 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i2.1626.
- [10] A. Masthori, H. Adi Nugroho, R. Ferdiana, D. Tenaga Kerja dan Sosial Kabupaten Sleman, and F. Teknik Universitas Gadjah Mada, "Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government 1)," 2016.
- [11] F. Nugroho, B. Soedijono, and A. Amborowati, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Desa Sidoluhur Godean Berdasarkan Persepsi Pengguna," *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, vol. 17, no. 1, pp. 37–49, Feb. 2019, doi: 10.33489/mibj.v17i1.198.

- [12] I. K. C. A. Putra, K. O. Saputra, and W. G. Ariastina, "Evaluasi Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Imissu Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0," *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, vol. 18, no. 2, Aug. 2019, doi: 10.24843/MITE.2019.v18i02.P15.
- [13] K. Eko Saputro, T. Dirgahayu, and K. Haryono, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI), Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 3, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [14] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, p. 34, Apr. 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.
- [15] F. Zulkarnain *et al.*, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE UPT BAHASA UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0," 2025. [Online]. Available: <https://pddikti.kemdikbud.go.id>
- [16] A. Laksmidewi, L. Linawati, and I. M. O. Widyantara, "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dengan DS5 dan DS9 COBIT 4.1 Studi Kasus: Pemprov Bali," *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, pp. 25–32, 2017.
- [17] S. Ellyusman and R. F. Hutami, "ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," *JURNAL KAJIAN INFORMASI & PERPUSTAKAAN*, vol. 5, no. 1, pp. 51–64, Jun. 2017.
- [18] P. Sirikitsathian, S. Chaveesuk, and C. Sathitwiriawong, "A conceptual framework for better understanding of factors influencing accessibility to a website and its acceptance by university students with visual impairments," *9th International Conference on Information Technology and Electrical Engineering (ICITEE)*, pp. 1–5, 2017.
- [19] S. Kabadayi and R. Gupta, "Managing motives and design to influence web site revisits," *Journal of Research in Interactive Marketing*, vol. 5, no. 2/3, pp. 153–169, Jun. 2011, doi: 10.1108/17505931111187785.
- [20] R. Setyaningsih Sofadina Fajar, "Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Bisnis (SENATIB)*, vol. 1, pp. 682–685, Jul. 2024.
- [21] The Institute for Public-Private Partnerships, "PUBLIC-PRIVATE PARTNERSHIPS IN E-GOVERNMENT: KNOWLEDGE MAP + MAINSTREAMING," Jun. 2009. [Online]. Available: www.infoDev.org
- [22] S. M. C. Lenak, I. Sumampow, and W. Waworundeng, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon," *JURNAL GOVERNANCE*, vol. 1, no. 1, p. 2021, 2021.
- [23] L. Muliauwaty and S. Hendryawan, "PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG)," *Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 11, no. 2, 2020.
- [24] P. A. Lestari *et al.*, "Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era," *Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 18, no. 2, pp. 212–24, Dec. 2021.
- [25] B. Irawan, "E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik," *Jurnal Paradigma*, vol. 4, no. 3, 2015.

- [26] William Delone and Ephraim McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, Apr. 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [27] S. Barnes and R. Vidgen, "Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange," *Industrial Management and Data Systems*, vol. 103, pp. 297–309, Jun. 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [28] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *J Mark*, vol. 49, no. 4, p. 41, 1985.
- [29] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-Performance Analysis," *J Mark*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, Jan. 1977, doi: 10.1177/002224297704100112.
- [30] Y. Suharto, B. Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, and E. Hariadi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Website Quality Analysis of Human Resources Development Agency Using Webqual 4.0 Method," *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, [Online]. Available: <https://www.bpsdm.jakarta.go.id>
- [31] J. Tarigan, "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)," *jak*, vol. 10, no. 1, pp. 24–47, Mar. 2009, doi: <https://doi.org/10.9744/jak.10.1.PP.%2024-47>.
- [32] O. Mardalena and R. Andryani, "Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 3, no. 4, 2021, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [33] D. Afreyna Fauziah, A. Muliawan, and M. Dimyati, "Measuring Quality of E-learning Websites Using WebQual 4.0 Method in Higher Education (Case Study : Institute Technology and Science Mandala)," *Jurnal Sistem Informatika Cerdas*, vol. 1, pp. 54–61, Dec. 2023.
- [34] Pande Made Maheri Pramadewi, I Made Agus Wirawan, and Gede Indrawan, "Systematic Literature Review Perkembangan Penggunaan WebQual 4.0 dalam Evaluasi Kualitas untuk Kepuasan Pengguna," *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 23, no. 2, Jun. 2024, doi: 10.32409/jikstik.23.2.3564.
- [35] C. Frisdiantara, K. Qamar, Y. Ardian, and E. F. Rahman, "The Effect of Website Quality Using Webqual 4.0 Method on Student's Decision in Registering at University of Kanjuruhan Malang," *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, pp. 2057–2062, Dec. 2020, [Online]. Available: www.unikama.ac.id.
- [36] A. H. Nugraha and W. Silfianti, "PENGUKURAN MUTU LAYANAN WEBSITE PENDAFTARAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU PADA UNIVERSITAS GUNADARMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL," 2016. [Online]. Available: <http://pendaftaran.guna>
- [37] N. Nur, N. Kamaluddin Abunawas, and S. G. N. F. Amin, "'Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian,'" <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/view/10624>, vol. 14, no. 1, pp. 14–31, Jun. 2023.
- [38] S. Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d*. 2016.

- [39] Lestari, Karunia Eka, and Mokhammad Ridwan Yudhanegara, “Penelitian pendidikan matematika.,” *Refika Aditama*, 2019.
- [40] I. Etikan, “Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling,” *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2016, doi: 10.11648/j.ajtas.20160501.11.
- [41] H. Heriyanto, “Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif,” *Anuva*, vol. 2, no. 3, p. 317, Nov. 2018, doi: 10.14710/anuva.2.3.317-324.
- [42] K. Roz, F. Ekonomi, and D. Bisnis, “Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *Jurnal Manajemen & Kewwirausahaan*, vol. 8, no. 1, pp. 41–49, 2020, [Online]. Available: www.similarweb.com
- [43] Dima Groshev, *Dima Groshev Dive into UI Design Systems: theory and practice Level up your design skills with expert insights and practical tips on Design Systems*. 2024.



No	Revisi	Halaman
1	Intisari	Memperbarui intisari
2	Memperbaiki Bab 1	1-5
2	Memperbaiki bab 3 (olah data ulang, analisis data, menambahkan metode kualitatif)	20-27
3	Menambahkan hasil analisis kualitatif pada bab 4	41
4	Memperbaiki bab 5	44-47



Lampiran

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025
Waktu wawancara : 10.34 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 1
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
 : S = Sumber (Informan)

P : Halo, selamat pagi. Sebelumnya, terima kasih ya, Kak. Sudah mau bersedia jadi nara sumber saya. Perkenalkan, nama saya I Made Angga Devananda. Saya dari mahasiswa Atmajaya. Sedang melakukan penelitian tentang kepuasan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan website Prodenpasar. Sebelumnya, Kakak bersedia kan untuk melanjutkan sesi wawancara ini?

S : Ya, bersedia, Kak. Mumpung saya juga lagi senggang ini.

P : Oh ya, makasih ya, Kak. Jadi, langsung saja saya tanya ini. Yang pertama ini ada di dimensi usability atau kegunaan dan kemudahan penggunaan. Pertanyaan pertama, gimana sih pengalaman Kakak saat pertama kali mengakses website ProdenPasar itu?

S : Nah, untuk aksesnya sendiri, ini sudah cukup oke sih menurut saya. Karena pas saya cari di internet, itu mudah untuk dicari. Jadi, langsung ketemu nih website-nya. Jadi, menurut saya kesannya ya mudah dicari nih website.

P : Baik. Apakah Kakak merasa mudah dalam mencari menu atau fitur yang ada di Prodenpasar itu, Kak?

S : Nah, untuk mencari menu sendiri, mungkin ada beberapa menu nih di sini yang saya lihat. Tapi menu yang saya cari itu masih saya bingung. Contohnya ya, saya mau cari pengaduan kan, histori pengaduan yang pernah saya lakukan kemarin. Namun itu saya cari, ternyata itu ada di home. Sedangkan saya kira ada tempat khususnya gitu yang menavigasi ke arah sana. Jadi, kadang saya jadi bingung, oh gimana sih ini?

P : Oh gitu ya. Secara tata letak atau tampilan halaman website-nya, menurut Kakak itu memudahkan atau malah membingungkan ya, Kak?

S : Nah, kalau dibilang membingungkan, juga website ini juga sudah cukup rapi. Tapi ada beberapa hal juga yang membuat saya bingung. Dari tata letak menunya sih yang mungkin saya bingung itu. Kayak ada menu yang ketika saya pencet itu, nah itu malah

pindah halaman. Misalkan saya memakai HP nih untuk akses website-nya di Android. Nah, itu tata letaknya jadi aneh. Maksudnya ketika saya misalkan pencet menu B, itu malah pindah halaman. Jadi kayak saya kadang bingung, gimana sih dibawa sama website-nya ini?

P: Baik. Jadi, Kakak gini ya, pernah mengalami kesulitan ya saat menggunakan website ini. Jika ya, bagaimana yang menyulitkan Kakak gitu loh?

S: Seperti yang saya katakan tadi sih, yang bagian tata letak menu itu. Kadang saya pencet menu berpindah halaman dia. Jadi saya jadi bingung. Ketika saya memang aksesnya dari HP ya. Karena nggak selalu kan bisa buka laptop atau apapun. Kadang lewat HP pasti aksesnya ketika di waktu-waktu senggang gitu.

P: Oh, baik-baik-baik. Secara keseluruhan menurut Anda, kemudahan akses tata letak sama navigasinya itu bagaimana? Apakah sudah optimal atau belum ya Kak?

S: Masih kurang sih menurut saya. Karena masalah yang tadi saya sebutkan.

P: Baik, makasih. Sebelumnya saya minta maaf dulu ya. Ada pertanyaan penting yang saya lewatin tadi. Jadi untuk sesi wawancara ini, saya mencari pengguna yang pernah menggunakan website ini kurang lebih selama satu tahun. Kalau Kakak ingat kapan Kakak terakhir membuat pengaduan atau nggak mengakses website ini ya?

S: Terakhir kali? Nah, itu kalau diingat-ingat ya, saya kurang tahu jelasnya ya. Itu setahun atau dua tahun yang lalu ya? Sekitar itulah ya. Jadi pas itu saya pernah untuk melakukan pengaduan kan. Pas perjalanan saya ke Denpasar. Kan saya dari Karangasem kan. Nah kan ada jalan rusak yang membuat saya lumayan emosi lah pas. Jadi saya cari-cari lah di internet buat mengadukan ini di mana gitu. Nah, saat itu ketemulah website ini. Jadi saya mengadukan. Nah, mungkin untuk pengalaman pernah menggunakannya ya pas di sana.

P: Baik-baik. Selanjutnya saya akan bertanya tentang kualitas informasi yang ada di website.

Oke, untuk pertanyaannya. Gimana pendapat Kakak tentang kelengkapan informasi yang ada di dalam website Prodenpasar ini, Kak?

S: Nah, sebenarnya informasi setelah dicari-cari ya, informasinya itu cukup lengkap, namun di mana mencari informasinya itu yang mungkin kurang oke ya. Karena banyak informasi yang itu diletaknya di file PDF gitu, jadi pindah halaman gitu. Jadi ketika saya akses menu ini, oh ternyata di PDF yang panjang itu yang enggak diringkas. Tapi informasinya cukup lengkap sih.

P: Oh jadi masih ada kaitannya dengan pertanyaan yang pertama tadi ya, tentang navigasi itu ya?

S: Iya benar.

P: Oke selanjutnya, apakah informasi yang tersedia terasa jelas dan mudah dipahami kak?

S : Nah ada beberapa bagian yang sudah jelas dan beberapa bagian yang mungkin agak perlu effort lagi ya buat memahami. Karena seperti yang aku bilang tadi, itu ada PDF kan? Jadi itu panjang kan isinya? Jadi kadang harus mencerna lagi, mau nyari-nyari lagi gitu.

P : Baik. Kakak tadi bilang kan setahun atau enggak dua tahun yang lalu yang membuat pengaduannya ya? Sebelum melakukan wawancara ini kan saya minta kakak untuk melihat lagi website yang terbaru. Menurut kakak apakah ada perbedaan antara informasi yang ditampilkan ini? Atau menurut anda apakah informasi pada website ini selalu diperbarui secara berkala dari waktu kakak terakhir kali makainya?

S : Mungkin dari ini sih, dari performa mungkin ya. Maksudnya lebih cepat lah saya aksesnya. Entah itu karena internet atau apa, tapi yang saya rasa lebih cepat untuk diakses sih. Terus dari beberapa hal kayak lebih rapi aja kerasa.

P : Menurut kakak nih, apakah informasi yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan anda sebagai pengguna website?

S : Di sisi lain, iya sih ya. Dibutuhkan. Karena saya pernah sekali melakukan pengaduan juga kan. Jadi ya memang butuh sih.

P : Apakah kakak pernah merasa ragu dengan informasi yang disediakan?

S : Untuk ini sih kepastian tindak lanjutnya mungkin ya. Masih sedikit ragu. Tapi dari informasi yang lain cukup oke sih. Mungkin dari kepastian ini, tindak lanjutnya, mungkin harus ada ini ya. Setelah ditindak lanjutnya ada, oh inilah gambar setelah ditindak lanjuti. Artinya benar-benar ditindak lanjuti ini.

P : Oh baik-baik. Selanjutnya nih kita pindah ke dimensi yang lain. Yaitu interaksi kualitas atau service interaction quality. Menurut kakak, bagaimana kakak menilai pengalaman kakak saat berinteraksi atau mengirimkan pengaduan melalui website Denpasar?

S : Nah pengalaman saya cukup gak terlalu bagus sih di tahun kemarin ya. Itu melakukan pengaduan. Jadi pengaduannya lumayan lama sih di prosesnya. Mungkin pas di tampilan website itu ada, udah ada terlihat pengaduan yang saya lakukan. Cuma tindak lanjutnya itu, bahkan saya sampai lupa udah pernah ngadu gitu loh. Eh ternyata aku udah ngadu ya gitu.

P : Jadi kalau seperti itu apakah kakak pernah coba lagi untuk menghubungi pihak pengelola melalui fitur kontak atau formulir pengaduan? Mungkin pernah coba?

S : Mungkin ini belum pernah nyoba sih. Tapi udah keburu malas juga kan pas itu. Jadi ya udahlah gitu.

P : Menurut kakak apakah website ini ngasih respon yang cepat atau memadai gak kak?

S : Maksudnya respon gimana ini?

P : Respon seperti tangkapan pengaduan kakak yang tadi kakak bilang?

S : Nah aduannya itu ditanggapi. Cuma prosesnya ya gak secepat itu juga.

P : Baik-baik. Apakah kakak merasa dilibatkan atau dihargai sebagai pengguna ketika memberikan masukan atau keluhan kak?

S : Dihargai karena walaupun lama ya tapi tetap ditindak lanjuti. Artinya apa yang saya adukan itu dilihat lah. Mungkin disananya prosesnya panjang ya. Tapi silahkan ditindak lanjuti.

P : Baik kak. Sejauh mana kakak percaya bahwa keluhan anda diproses atau ditindak lanjuti kak?

S : Nah, karena kemarin itu sudah ditindaklanjuti, mungkin saya perlu bukti sih. Mungkin seperti yang saya bilang tadi kan, mungkin setelah ditindaklanjuti ada bukti-bukti yang disampaikan di website kan, mungkin orang juga bisa lihat sudah ditindaklanjuti ini gitu. Tapi sejauh ini sudah diperbaiki sih yang saya adukan kemarin, tahun kemarin.

P : Baik kak, secara keseluruhan nih gimana impression kakak secara keseluruhan tentang website Prodenpasar, pengaduan rakyat online denpsar ini?

S : Oke sih sejauh ini oke, karena digitalisasi ini cukup oke dan memudahkan.

P : Baik kak, terima kasih banyak ya kak ya, maaf mengganggu waktunya.

**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 29 Juni 2025
Waktu wawancara : 15.31 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 2
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P : Selamat sore, Kak. Makasih ini sebelumnya sudah meluangkan waktu untuk ikut wawancara. Mengenalkan nama saya I Made Angga Devananda, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya. Saya sedang melakukan penelitian terkait pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap website ProDenpasar. Semua informasi dari wawancara ini akan disimpan rapi ya, cuma gini aja buat kepentingan akademi aja. Apakah Kakak bersedia, Kak?

S : Bersedia.

P : Yang pertama, Kak, gimana sih pengalaman Kakak saat pertama kali mengakses website-nya itu?

S : Untuk pertama kali sih masih agak bingung ya kalau ngeliat website-nya langsung.

P : Terus, apa Kakak ngerasa mudah dalam mencari menu atau fitur yang Kakak butuhin?

S : Kalau cari menu sih masih terbilang mudah sih.

P : Untuk layout atau tata letak tampilan halamannya gimana, Kak?

S : Kalau untuk layout-nya itu masih membingungkan, karena dia belum tertata rapi ya.

P : Kakak pernah ngalamin kesulitan gak saat pakai website ini? Kayak gimana gitu?

S : Untuk website ini sih bingung ya, karena peletakannya masih terlalu rancu.

P : Apakah Kakak pernah merasa kesulitan waktu pakai website ini, Kak? Kalau ada, bisa diceritain dong kayak gimana kesulitannya?

S : Jadi kebingungannya itu misal di layout-nya itu masih belum tertata rapi. Jadi kita bingung misal mau ke profile atau bagian download-nya itu masih agak bingung sih.

P : Jadi bagian navigasinya agak kurang ya?

S : Ya, betul.

P : Nah selanjutnya nih tentang informasi yang dikasih nih pertanyaannya. Apakah informasi yang ada di website itu jelas dan mudah dipahami, Kak?

S : Kalau menurut saya sendiri sih informasinya masih kurang jelas ya. Sehingga untuk user yang mengaksesnya itu masih membingungkan lah.

P : Menurut Kakak informasi website ini diperbarui secara berkala gak?

S : Menurut saya untuk informasi di website ini kurang up to date ya. Jadi tidak diperbarui secara berkala menurut saya.

P : Apakah Kakak merasa informasi yang ada itu sesuai dengan kebutuhan Kakak dalam membuat pengaduan?

S : Menurut saya kurang sesuai.

P : Untuk informasi yang diberikan apakah sangat akurat atau Kakak masih ada rasa ragu nih dalam informasi yang disampaikan?

S : Kalau untuk saat ini saya lihat website-nya sih saya masih merasa ragu ya untuk menggunakan website ini.

P : Baik. Terus Kakak nih, coba Kakak nilai pengalaman saat interaksi atau ngirimkan pengaduan lewat ProDen Pasar.

S : Kalau untuk pengalaman saya sih sejauh ini baik sih untuk mengirim pengaduan ke ProDenpasar ini nilainya 4 per 5 lah.

P : Selanjutnya, apakah Kakak pernah mencoba untuk menghubungi pihak pengelola melalui fitur kontak atau formulir pengaduan, Kak?

S : Saya pernah. Saya pernah melalui formulir pengaduan.

P : Oh ya. Menurut Kakak nih, apakah Kakak merasa responsnya itu cepat?

S : Untuk responsnya sih sejauh ini cepat dan tanggap sih.

P : Terakhir nih. Apakah Kakak merasa percaya bahwa keluhan kesah Kakak itu ditindak lanjuti?

S : Saya percaya sih, karena dengan keluh kesah saya mungkin dapat menjadikan website itu lebih baik kedepannya.

P Baik Kak, terima kasih ya Kak.



**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025
Waktu wawancara : 16.23 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 3
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P : Halo, selamat sore, Kak. Selamat sore, Kak. Iya. Sebelumnya minta maaf ya, ganggu waktu Kakak nih. Saya lagi melakukan penelitian nih tentang pengalaman sama kepuasan Kakak dalam menggunakan website ProDenpasar. Kan Kakak sebelumnya sudah, terima kasih sebelumnya sudah mengisi form saya. Jadi, hari ini saya akan menanyakan beberapa hal nih tentang website-nya. Jadi Kakak bersedia gak kalau saya wawancara?

S : Aman aja, bersedia, Kak.

P : Baik, baik, Pak. Jadi pertanyaan-pertanyaannya itu dibagi jadi tiga dimensi ya, Kak: Kemudahan Kakak dalam menggunakan website-nya. Tentang informasinya. Dan selanjutnya tentang service quality-nya, jadi service interaction kualitas layanan yang diberikannya.

Untuk yang pertama nih, Kak. Kakak waktu pakai website ini ngerasanya kayak gimana ya, Kak?

S : Kalau pertama kali pakai website ini, aku ngerasa kebingungan sih. Terutama di bagian navigasinya tiba-tiba itu ada yang ke-download PDF. Gitu aja.

P : Itu aja ya, Kak? Kakak merasa terganggu gak dengan navigasi yang membingungkan ini?

S : Kalau untuk terganggunya lumayan terganggu ya. Apalagi warnanya itu agak, warna kuningnya agak terang. Jadi agak mengganggu mata. Menurut saya gitu ya.

P : Baik, baik. Jadi secara pengalaman tuh menurut Kakak agak kurang ya?

S : Iya, jadi untuk pengalaman navigasi dan lainnya di pengaduan.denpasarkota.go.id ini menurut saya masih agak kurang.

P : Baik. Untuk tata letaknya bagaimana, Kak?

S : Untuk tata letak juga menurut saya sebenarnya agak kurang. Karena di bagian kotak-kotaknya ini dia agak kurang rapi. Bawahnya ada yang layoutnya itu gak sama dan lainnya.

P : Baik, Kak. Selanjutnya dari segi informasi yang diberikan website itu menurut Kakak udah lengkap apa belum ya?

S : Kalau dari segi informasi website masih agak kurang lengkap. Karena disini kan websitenya tentang pengaduan. Jadi harusnya ada beberapa section lagi yang masih bisa dilengkapi tentang pengaduan.

P : Baik, Kak. Jadi kurang lengkap ya, Kak?

S : Iya, menurut saya masih agak kurang lengkap sih. Harusnya bisa nambahin komentar di pengaduan-pengaduannya dan lain-lain.

P : Nah, menurut Kakak informasi yang ada ini kan kurang lengkap nih. Apa informasinya itu secara berkala diupdate gak, Kak?

S : Menurut aku sekarang ini kurang berkala ya kalau diupdate ya. Karena kemarin aku lihat juga masih ada beberapa yang sebenarnya hari ini udah diupdate tapi belum tampil di websitenya.

P : Baik, Kak. Sebelumnya Kakak pernah buat laporan pengaduan belum, Kak?

S : Kalau buat laporan pengaduan dari saya sendiri belum pernah buat sih, Mas. Jadi buat service interactionnya gak bisa ditanyain ya?

P : Iya, segitu aja sih, Kak. Ya, sekian. Terima kasih.

**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025
Waktu wawancara : 16.23 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 4
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P : Selamat malam, Kak. Terima kasih sebelumnya sudah meluangkan waktu untuk ikut dalam wawancara ini. Perkenalkan, nama saya I Made Angga Devananda, mahasiswa dari Universitas Atma Jaya. Saya sedang melakukan penelitian terkait pengalaman dan kepuasan pengguna website Prodenpasar.

Sebelumnya, boleh perkenalan diri dulu, Kak?

S : Oke, beli. Perkenalkan, nama saya Gede. Saya dari Denpasar Timur. Umur saya 21 tahun.

P : Sebelumnya, Kakak pernah pakai website ProdenPasar belum, Kak?

S : Sudah pernah, beli. Kurang lebih berapa lama penggunaannya? Penggunaannya kurang lebih setahunan, beli.

P : Oke, langsung saja aku tanya ini ya. Yang pertama, gimana sih pengalaman Kakak waktu pertama kali mengakses website Prodenpasar ini, Kak?

S : Perasaannya ya bagus sih, beli.

P : Oke, menurut Kakaknya apakah mudah dalam mencari menu atau fitur yang Anda butuhkan di dalam webnya ini?

S : Untuk menu dan fiturnya, beli. Mudah sih, beli. Bisa diakses dengan mudah dan mudah dipahami, beli.

P : Oke, selanjutnya apakah tata letak atau tampilan halaman website menurut Anda memudahkan atau malah membingungkan?

S : Kalau untuk menurut saya, beli, websitenya sudah bagus sih, sudah sesuai dan gampang untuk di fitur-fiturnya ditekan, beli. Sudah juga untuk dicari.

P : Oke, untuk navigasinya gimana nih, navigasi antar halaman website?

S : Maaf, beli putus-putus, beli suaranya, beli.

P : Oke, selanjutnya, menurut Kakak bagaimana navigasi antar halaman website ini?

S : Navigasinya menurut saya, ya gampang untuk digunain sih, beli. Navigasi dengan baik, beli.

P : Oke, selanjutnya, gimana pendapat Kakak tentang kelengkapan informasi yang disediakan dalam website Proden Pasar ini?

S : Gimana, beli?

P : Menurut Kakak, tentang kelengkapan informasi yang ada dalam website ini gimana? Udah jelas dan mudah dipahami apa belum?

S : Untuk informasinya sangat lengkap, ya beli, sangat mudah dipahami juga.

P : Oke, selanjutnya, Kakak ini udah pernah ngelakuin pengaduan nggak di website ini?

S : Sudah pernah, beli.

P : Oke, bagaimana pengalaman Kakak waktu mengirimkan pengaduan melalui website Proden Pasar ini?

S : Saya melakukan pengaduan tentang lingkungan, ya beli. Nah, ya waktu itu ya kira-kira seminggu lah baru dibalas, beli.

P : Oh, jadi menurut Kakak ini respon yang diberikan ini selama seminggu itu cepat apa lambat ya?

S : Kalau menurut saya ini, beli, ya namanya kan juga masih ada manusia yang merespon. Tentunya ya dia harus baca dulu. Ya menurut saya ya termasuk cepat sih pengaduannya, beli.

P : Oke, terima kasih ya Kak. Segitu aja sih wawancara dari saya. Makasih udah meluangkan waktu ya. Oke, makasih banyak beli.

**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025
Waktu wawancara : 16.23 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 5
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P : Selamat pagi kak. Selamat pagi.

S : Selamat pagi.

P : Terima kasih sebelumnya sudah meluangkan waktu ya kak ya. Perkenalkan saya I Made Angga Devananda. Mahasiswa dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Nah sekarang saya lagi ngelakuin penelitian nih tentang pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap website Proden Pasar. Informasi dari wawancara ini hanya untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiannya. Apa kakak bersedia?

S : Iya saya bersedia.

P : Baik sebelumnya bisa perkenalan dulu kak?

S : Oke. Saya Gede Agung Priambada. Jadi saya salah satu... Ntar lu. Aku gini. Apa namanya tuh? Menjelaskan diriku sebagai pegawai atau sebagai user nih?

P : Bebas beli. Sebagai user boleh. Sebagai pegawai boleh senyamannya beli aja.

S : Iya maksudnya kan kalau yang user kan aku user juga. Apa nama itu? Bisa bukan selain aku. Kalau misalnya makenya pegawai. Gimana?

P : Dari sisi usernya udah banyak. Pngen denger pendapat dari sisi gini sih. Pegawainya juga sih.

S : Kalau pegawainya... Sebagai pengguna yang udah lama. Ya aku bilang admin aja deh. Kalau pengembang gini soalnya. Kan yang buat. Aku bukan yang buat.

P : Oh bukan?.

S : Bukan aku yang buat nih aplikasinya. Pengembang vendor lain nih. Cuma memang sih aku maintenance gininya aplikasinya. Artinya melakukan... Kalau misalnya ada error

atau enggak serangan. Aku udah yang ini handle kadang-kadang. Tapi kalau untuk perbaikan sama pengembangan dari awal tuh... Bukan aku. Jadi ada vendor-vendor yang gini. Gitu. Makanya aku bilang di awal tadi.

S : Baik. Bisa perkenalkan sebagai admin aja ya? Admin ini aja. Aku ulang aplikasi aja. Aku ulang dulu. Jadi nama saya Gede Agung Priyambada. Saya pegawai di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Denpasar. Saya di sini sebagai admin aplikasi Pro Denpasar. Jadi aplikasi Pro Denpasar ini kepanjangannya pengaduan rakyat online. Seperti itu.

P : Baik. Terima kasih. Kalau boleh tahu berapa lama menangani website ini, Kak?

S : Kalau saya dari sekitar tahun 2020 ya. Kalau enggak salah. Saya diserahkan, didelegasikan untuk melakukan maintenance dari aplikasi ini. Jadi maintenance itu termasuk di dalamnya melakukan operasi seperti menginputkan data. Lalu kalau ada kendala, saya juga yang melakukan penanganannya. Sampai jika ada serangan pun juga saya juga melakukan troubleshooting untuk melakukan restore terhadap aplikasi ini.

P : Baik, Kak. Jadi kurang lebih sekitar lima tahunnya, Kak.

S : Iya, lima tahun.

P : Nah, gimana sih pendapat Kakak tentang pertama kali Kakak memegang website Proden Pasar ini, Kak?

S : Kalau bagi saya ya website ini sebenarnya dari sisi fungsinya kan sebenarnya untuk melakukan pengaduan ya. Jadi masyarakat itu bisa melakukan pengaduan. Jadi mendaftar dia dulu di aplikasi ini. Lalu dia bisa melakukan pengaduan. Nah, kalau menurut Kakak ini sih website ini sebenarnya membantu bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan. Jadi kalau ada masalah atau ingin dilaporkan ataupun juga ingin memberikan saran, website ini membantu untuk masyarakat.

S : Nah, kalau dari sisinya Kakak memegang aplikasi ini sih dari sisi admin yang juga pengguna itu aplikasi ini sih lumayan, gimana ya, nggak bilang ya. Simple sih menggunakannya, nggak terlalu sulit. Jadi untuk penggunaan dari sisi admin pun tidak terlalu membingungkan. Jadi waktu pertama, sebelum diberikan menggunakannya, waktu pertama kali menggunakan pun juga tidak terlalu sulit digunakan. Jadi bagi Kakak yang masih pertama kali mencoba pun masih cepat beradaptasi untuk melakukan.

P : Oh iya, mudah ya.

S : Ya, mudah.

P : Selanjutnya untuk dari segi admin, dari segi fitur mencari atau menu itu gimana Kak? Udah mudah dari segi tata letak halaman website-nya, udah mudah apa masih membingungkan Kak?

S : Kalau dari cara menggunakannya sih, kalau dari sisi masyarakat ya, kalau saya bilang ya, mungkin masih perlu banyak ada perbaikan. Terutama dari sisi UI-nya ya, karena UI-nya pun juga saya lihat sih masih perlu ada penyempurnaan sedikit, terutama di sisi pencarian, takak letak itu masih terkesan agak kaku sedikit, jadi kurang fleksibel. Jadi terutama dari sisi versi mobile-nya juga perlu banyak perbaikan ya, kalau menurut Kakak.

P : Untuk sisi navigasi website sama kemudahannya, atau pernah Kakak mengalami kesulitan saat pakai website ini Kak?

S : Kalau navigasi masih mudah ya kalau saya lihat, kalau Kakak lihat ya masih mudah untuk orang, mungkin kalau orang yang normal, orang kayak kita misalnya anak muda, awam yang maksudnya mungkin kalau mengerti teknologi sih masih mungkin bisa dimudah digunakan lah, artinya masih jelas lah dari tombol untuk kembali, lalu untuk melihat detail informasi pengaduan, itu masih bisa dilakukan untuk user yang normal lah kayak gini. Atau kayak kita ini lah orang biasa, tapi kalau misal Kak lihat dari sisi ininya ya, untuk beberapa user misalnya orang mungkin usianya dua mungkin agak sulit ya, karena ataupun juga orang penyandang disabilitas lah. Mungkin agak sulit dilihat karena beberapa tombol atau tulisan itu agak sedikit kecil. Agak membingungkan artinya tombol misalnya selanjutnya atau enggak untuk detail itu agak kurang jelas ya kalau aku lihat. Tapi sebenarnya dibantu juga sih, sana ada fitur gini, ada widget disabilitas kalau salah di sana. Jadi itu membantu untuk orang penyandang disabilitas untuk melakukan navigasi di sana. Tapi kalau dari sisi website-nya sendiri pun kan kayaknya memang enggak terlalu didesain untuk semua jenis user. Makanya mereka menambahkan widget itu, masih terbantulah sama widget disabilitas itu. Seperti itu.

P : Baik. Selanjutnya nih kak, bagi kakak nih sebagai adminnya, apakah informasi yang ada di website itu sudah lengkap, akurat dan relevan sama kegunaan website itu sendiri kak?

S : Kalau informasi, saya kira karena dia website ini fungsinya untuk melakukan pengaduan ya, lalu untuk memberikan informasi, kalau informasi memberikan informasi, pasti informasi aduan-aduan yang dilaporkan oleh masyarakat. Jadi memang benar-benar informasi yang diadukan masyarakat yang ditampilkan. Jadi sesuai dengan apa yang masyarakat laporkan. Jadi itu yang mereka lihat, jadi progres sampai juga hal tidak lanjut yang dilakukan dari pemerintah, ada user perangkat daerah itu juga melakukan pengimpulan dari sisi adminnya. Nanti informasi itu juga langsung tampil di website Perlen Pasar ini. Jadi saya rasa informasinya sudah sesuai dengan fungsi dari website-nya. Seperti itu.

P : Baik-baik. Selanjutnya nih yang terakhir, menurut kakak, dari segi kakak menilai sejauh mana pengguna merasa ada respon atau interaksi dan komunikasi dua arah dari pengelola website?

S : Dari segi admin itu gimana kak? Kalau komunikasi dua arah di website ini hanya baru sebatas chat aja. Jadi belum ada fitur yang lebih interaktif lagi. Jadi misalkan ada masyarakat melakukan pengaduan dan mereka itu menunggu balasan dari petugas itu hanya melalui chat. Tapi kalau misalnya, sebenarnya kalau mereka install aplikasi mobile-nya ada aplikasi mobile-nya mungkin mereka bisa mendapatkan notifikasi langsung ya real time. Tapi kalau misalnya memakai website saat ini dia cuma bisa informasi notifikasi melalui email dan itu pun juga masyarakat kan kadang tidak buka email terus jadi mungkin responsnya agak sedikit. Agak sedikit gini lah. Agak secara real time lah. Jadi karena memakai chat juga kan. Seperti itu.

S : Terus kalau untuk sisi dari sisi adminnya sih kayaknya kita sudah punya gini deh. Ada SLA-nya artinya ketentuan kapan bisa aduan itu harus segera ditangani artinya waktu.

P : Seperti deadline gitu ya kak ya?

S : Ya modelnya kayak waktu kapan harus bisa ditangani sih pengaduan itu. Jadi tidak lanjutlah artinya di respons. Kalau misalnya ada lewat waktu SLA itu ya aduan itu sebenarnya gini. Apa namanya itu? Sudah tidak valid lagi seperti itu. Antara nanti perangkat daerahnya yang terkena sanksi atau tidak di follow up seperti itu. Harus segera di follow up itu dari atasan. Setelah itu baru dilakukan tindak lanjut di aduan yang sudah lewat SLA itu. Tapi sejauh ini seperti itu aja sih untuk interaktifitasnya. Tapi secara ini seperti itu saja sih untuk interaktifitasnya. Jadi hanya melalui chat saja untuk interaksi antara si admin, perangkat daerah dengan si masyarakat. Kalau untuk live-nya sih enggak ada ya. Kalau untuk informasi misalnya kalau ada gangguan di website biasanya mereka langsung menyampaikan lewat media eksternal. Jadi tidak melalui website. Melalui media eksternal seperti mungkin telepon dan media sosial seperti itu.

P : Baik, terima kasih ya Kak. Secara keseluruhan menurut Kakak pengalaman pakai website ini bagaimana Kak?

S : Secara keseluruhan ya kalau menurut Kakak website ini sebenarnya sudah berfungsi sesuai dengan fungsinya ya. Karena tujuan dari website ini kan untuk menampung pengaduan lalu supaya ada media bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan ya. Dan supaya dari riwayat juga tercatat di dalam database. Walaupun memang masih banyak yang perlu diperbaiki terutama di sisi UI-nya lalu UX juga. Supaya semua pengguna itu lebih enak menggunakan aplikasi ini.

S : Satu juga perlu ditambahkan gini fungsi fitur yang bisa digunakan untuk user masyarakat secara real-time untuk melakukan diskusi atau berinteraksi antara si perangkat daerah sama masyarakat. Supaya enggak melalui chat saja seperti itu. Jadi bisa real-time mereka melakukan diskusi melalui platform website ini. Jadi kan lebih ini ya jadi nyata pengaduan itu jadinya mereka jadi lebih cepat melakukan penanganan pengaduan itu juga lebih cepat ditangani seperti itu. Itu saja sih kalau dari Kakak.

P : Baik Kak sebelumnya terima kasih banyak banget nih Kak ya sudah bersedia untuk melakukan sesi wawancara. Semoga penelitian yang saya lakukan ini bermanfaat untuk mengevaluasi website-nya Kak ya.

S : Ya sama-sama semoga website ini artinya bisa lebih baik lagi nanti kedepannya. Dan semoga lancar nanti untuk penelitian Anda.

P : Terima kasih banyak Kak.

S : Sama-sama.



**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025
Waktu wawancara : 16.23 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 6
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P : Selamat sore. Terima kasih sebelumnya, Kak, sudah meluangkan waktu untuk ikut dalam wawancara ini. Perkenalkan, nama saya I Made Angga Devananda, mahasiswa dari Universitas Atmajaya Yogyakarta, sedang melakukan penelitian terkait pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap website Proden Pasar. Semua informasi dari wawancara ini hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiaannya. Apakah Kakak bersedia untuk melanjutkan sesi wawancaranya? Terima kasih.

S : Saya bersedia untuk diwawancarai mengenai penggunaan website Prodenpasar ini.

P : Baik, Kak. Sebelumnya Kakak pernah pakai website Prodenpasar belum, Kak?

S : Sudah pernah dari tahun 2021.

P : Oke, Kak. Kita lanjut ya. Yang pertama ini Kak, aku mau menganalisis tentang kegunaan atau kemudahan dari website-nya. Pertanyaan pertama, bagaimana sih pengalaman Kakak saat pertama kali mengakses website ProdenPasar ini, Kak?

S : Kebetulan aku waktu pertama kali mengakses website Proden Pasar ini, dia lumayan mudah untuk dimengerti untuk isi dan alur dari isi website ini. Dan kebetulan aku pakai website ini membuat suatu laporan terkait kemacetan di daerah Tainsiat, Kota Denpasar. Karena waktu itu lagi ada event Ogoh ogoh mau merayakan Hari Raya Nyepi. Jadi kondisi lalu lintasnya agak sedikit kacau mungkin ya, karena mungkin ada pawai H-1 acara itu. Dan kebetulan juga aku menggunakan website ini untuk membuat aduan laporan kepada pemerintah.

P : Jadi Kakak pernah buat laporan ya di website ini ya?

S : Oh pernah, sekali pernah waktu itu. Berkait kemacetan di Kota Denpasar.

P : Oke, oke. Menurut Kakak saat buat aduan itu merasa mudah gak dalam mencari menu atau fitur yang Kakak butuhin buat melapor?

S : Kalau untuk buat laporan sih lumayan, jadi tidak terlalu membingungkan. Karena semua sudah ada. Itu sih kurang lebih dari pengalaman sendiri ya. Tidak ada kesulitan apapun sih.

P : Dari segi informasi yang ada dalam website itu menurut Kakak udah lengkap gak?

S : Kalau informasinya mungkin sejauh ini sudah bagus. Cuma mungkin kalau memang ada ke depannya, kalau memang ada banyak nanti informasi yang perlu disampaikan atau informasi-informasi penting yang penting mungkin bisa disampaikan di website ini juga. Karena website ini menyampaikan informasi yang cukup detail mengenai apa yang terjadi di Kota Denpasar. Seperti adanya keluhan mengenai saluran air atau informasi dari pemerintah langsung untuk kegiatan kemasyarakatan. Menurut saya sih juga sudah bagus dan cukup lengkap dan mudah dimengerti sih dari isi informasi di website ini. Jadi lumayan bagus.

P : Selanjutnya nih Kak, kan Kakak pernah bikin pelaporan nih. Menurut Kakak itu tuh cepat gak gini ya respon yang diberikan?

S : Waktu saya membuat laporan itu kebetulan sekitar 4 hari sampai hampir seminggu gitu Kak. Itu langsung ditangani oleh disubnya. Sudah diterima dan sudah ditangani langsung oleh disub.

P : Oh baik Kak. Sejauh mana Kakak percaya bahwa keluhan Kakak diproses atau ditindaklanjuti Kak?

S : Sejauh ini sih saya percaya karena sudah pernah ditindaklanjuti laporan saya

P : Baik itu saja terimakasih atas waktunya ya kak.

S : Iya sama-sama.

**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025
Waktu wawancara : 16.23 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 7
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P : Selamat sore Kak, terima kasih sebelumnya sudah meluangkan waktu. Perkenalkan nama saya I Made Angga Devananda dari mahasiswa Universitas atma Jaya Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian terkait pengalaman kepuasan pengguna terhadap website Pro Denpasar. Semua informasi dari wawancara ini hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiaannya. Apakah Kakak bersedia melanjutkan sesi wawancaranya?

S : Baik, saya bersedia untuk melanjutkan sesi wawancara.

P : Baik Kak, oke. Pertanyaan pertama, bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali mengakses website Pro Denpasar Kak?

S : Untuk pertama kali saya mengakses website Pro Denpasar, untuk saya sendiri mungkin karena tampilannya menurut saya agak ini ya, agak kurang. Tapi untuk dari sistemnya mungkin saya membantu saya, cuman untuk pengalihan informasinya masih agak kurang menurut saya. Karena agak susah diakses untuk informasinya.

P : Baik. Apakah Anda merasa mudah dalam mencari menu atau fitur yang Anda butuhkan Kak?

S : Untuk saya sendiri mudah sih karena semua sudah tertampil di halaman depan website Pro Denpasar.

P : Untuk tata letak atau tampilan halaman website menurut Anda memudahkan atau memudahkan Kak?

S : Kalau tata letak mungkin bagi orang awam mungkin pasti merasa membingungkan untuk orang awam.

P : Apakah Kakak mengalami kesulitan saat menggunakan website ini Kak? Jika ya, bagaimana yang menyebabkannya?

S : Untuk kesulitan mungkin ada. Mungkin seperti saya ingin menghasilkan informasi mengenai masalah counseling COVID atau masalah mengenai vaksin COVID itu mungkin saya dulu kan awal-awal COVID itu mungkin yang menurut saya agak menyusahkan untuk mengakses informasi tersebut.

P : Baik. Menurut Anda bagaimana navigasi antar halaman pada website ini Kak?

S : Navigasi antar halaman ya? Menurut saya oke. Tapi mungkin bisa dibuat lebih minimalis untuk memudahkan orang yang baru-baru untuk mengakses website. Karena kan rata-rata orang-orang itu kan agak awam dengan website seperti ini. Untuk navigasinya oke tapi mungkin bisa ada pembaruan.

P : Baik, terima kasih. Selanjutnya, untuk kelengkapan yang disediakan dalam website Pro Denpasar, apakah sudah lengkap menurut Kakak ya?

S : Untuk kelengkapan yang disediakan oleh website, mungkin selama saya pakai sih lengkap sih. Tapi mungkin yang harus dilengkapi yang mungkin seperti akses informasi atau enggak ada update-update apa gitu untuk ditampilkan di halaman depannya.

P : Jadi informasi yang ditampilkan belum sesuai dengan kebutuhan Kakak sebagai pengguna?

S : Belum, belum. Belum sesuai dengan apa yang saya butuhkan lah di website Pro Denpasar.

P : Baik. Menurut Kakak informasinya itu diperbarui enggak secara berkala yang ada di website?

S : Kalau saya lihat di sini, sistemnya di sini menurut saya, karena kan semua orang di halaman awal kan bisa mengirimkan kejadian saat itu yang mereka alami kan. Mungkin menurut saya untuk informasinya itu mungkin bisa diambil alih oleh orang yang berwenang sih. Jadi enggak yang numpuk-numpuk gini lah informasinya gitu. Itu menurut saya sih.

P : Baik Kak. Apakah Kakak pernah merasa ragu dengan keakuratan informasi yang disediakan Kak?

S : Pernah, karena informasinya kurang lengkap itu yang pertama. Yang kedua, akses ke informasinya itu menurut saya minim ya. Maksudnya enggak yang menjangkau semua informasi yang saya butuhkan.

P : Baik. Oke, yang terakhir nih. Menurut kakak, kakak pernah mengadu gak di sini, di website ini?

S : Kalau untuk mengadu pernah. Mengadu mengenai jalanan yang bolong pernah.

P : Baik, kak. gimana sih pengalaman interaksi kakak saat mengirim pengaduan melalui website Prodenpasar ini?

S : Untuk waktu saya mengirim laporan ini kan mengenai apa yang saya ajukan ini kan? Seperti jalan bolong segala macam itu kan? Responnya mungkin bagus, tapi untuk tindakan yang diambil itu mungkin agak lambat ya menurut saya. Dari pihak Prodenpasar ini.

P : Oke, menurut kakak itu responnya termasuk cepat dan memadai tidak?

S : Termasuk cepat, namun tidak menjawab apa yang saya keluhkan.

P : Baik, apakah kakak merasa dilibatkan atau dihargai sebagai pengguna ketika memberikan masukan untuk keluhan, kak?

S : Apakah saya dilibatkan? Ya, saya tentu dilibatkan sebagai pengguna. Pada aduan saya ya.

P : Oke, yang terakhir banget nih kak. Sejauh mana kakak percaya bahwa keluhan kakak itu diproses atau ditindak lanjuti?

S : Karena saya orangnya mengadu, tapi yang saya cek berkala mungkin saya akan percaya jika misal aduan saya tentang jalan yang bolong, terus saya dua hari kemudian keluar lagi melihat jalan yang sudah dimarin, itu mungkin baru saya percaya aduan saya sudah ditanggapi oleh pihak Prodenpasar.

P : Baik, kak. Terima kasih banyak ya kak sudah mengikuti wawancara ini.

**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025
Waktu wawancara : 16.23 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 8
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P: Selamat pagi kak, terima kasih sebelumnya sudah meluangkan waktu untuk ikut dalam wawancara ini. Perkenalkan nama saya Imade Angga Dewananda, mahasiswa dari Universitas Yogyakarta. Sedang melakukan penelitian terkait pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap website Proden Pasar. Semua informasi dari wawancara ini hanya akan digunakan untuk kepentingan akademi dan dijamin kerahasiaannya. Apakah kakak bersedia untuk melanjutkan sesi wawancaranya kak?

S : Selamat pagi juga kak, saya bersedia untuk melakukan sesi wawancara ini. Baik, sebelumnya boleh perkenalkan diri dulu kak? Perkenalkan, nama saya Ikharya Krista Dirjata, bisa dipanggil Krista. Saya berasal dari Denpasar, Bali, tepatnya Denpasar Timur di Jalan Setapalam No. 7.

P : Baik, sebelumnya nih kak, sebelum lanjut, apakah kakak pernah menggunakan website Proden Pasar ini kak?

S : Sebelumnya saya sudah pernah mengenal website Proden Pasar semenjak dari tahun 2003 ya kalau nggak salah makainya.

P : Baik, pertanyaan pertama nih kak, gimana sih pengalaman kakak saat pertama kali mengakses website Proden Pasar ini?

S : Untuk pengalaman saya pertama kali mungkin cukup nyaman ya, apalagi untuk mengaksesnya sangat gampang sekali.

P : Selanjutnya nih, apakah kakak merasa mudah dalam mencari menu atau fitur yang kakak butuhkan?

S : Secara umum dari tampilan websitenya sih sangat mudah ya, apalagi untuk beberapa keluhan sudah dikelompokkan, apalagi sudah dibuat logo-logonya yang secara simple dan mudah dipahami.

P : Baik, apakah tata letak atau tampilan halaman website menurut kakak memudahkan kakak atau malah membingungkan kakak nih?

S : Tata letaknya Cukup Oke.

P : Apakah kakak mengalami kesulitan saat menggunakan website ini kak? Jika pernah, bagian mana yang menyulitkan kakak?

S : Untuk kesulitan sih saya belum pernah mengalami ya, tapi secara overall sudah baik sih kak, belum ada pernah mendapatkan kesulitan dalam pelayanan websitenya.

P : Baik, selanjutnya nih aku mau nanya tentang informasi yang ada dalam website, kakak kan sebelumnya bilang dari 2003 ya kalau nggak salah pakai ya?

S : Iya kak.

P : Menurut kakak nih, kelengkapan informasi yang disediakan dalam website itu gimana kak?

S : Kelengkapan informasi menurut saya sih informasinya yang disediakan sudah cukup lengkap ya kak, sudah lengkap di dalam websitenya ini.

P : Baik, menurut kakak apakah informasi pada website ini diperbarui secara berkala?

S : Kalau boleh saran sih untuk setiap informasi harus diupdate secara berkala agar tidak menimbulkan double pengaduannya kak ya. Contohnya di Jalan Setap Malam sudah saya mengadu supaya tidak ada tetangga lain juga untuk mengadunya.

P : Baik, baik. Oh jadi kakak pernah melakukan pengaduan ya sebelumnya?

S : Sebelumnya udah sih pak, dikarenakan di Jalan Setap Malam tersebut kan termasuk dalam pintas menuju dari keseman ke Sanur, jadinya sering-sering orang lewat. Apalagi kalau malam itu banyak truk dikarenakan Setap Malam itu ada juga beberapa gudang besar sih kak. Jadinya jalannya sudah rusak sih kak. Tapi untuk sekarang di tahun 2025 sudah bagus.

P : Baik, baik. Saat mengadu itu gimana pengalaman kakak berinteraksi atau saat mengirimkan pengaduan melalui website Pro Denpasar ini kak?

S : Bisa diulang kak?

P : Menurut kakak gimana sih pengalaman kakak saat interaksi dalam mengirimkan pengaduan lewat website ini kak?

S : Pengalaman saya sih mengirimkan pengaduan ini cukup baik ya. Walaupun responnya nggak terlalu cepat, tapi pengalamannya yang ditawarkan itu ya baik sih

kak. Apalagi masih banyak kan yang laporan-laporan segala macam. Jadinya saya ngewajarin sih kak kalau laporan saya itu tidak terlalu cepatdirespon.

P : Respon yang diberikan cepat dan memadai nggak?

S : Respon sih dari hasil saya kemarin itu agak lama, tapi tidak terlalu cepat juga sikap jadinya fine-fine aja sih. Jadinya pas lah. Baik.

P : Apakah kakak merasa dilibatkan atau dihargai sebagai pengguna ketika memberikan masukan atau keluhan, Kak?

S : Dari kemarin saya memasukkan laporan sih sudah dibalas, Kak. Jadinya saya merasa dihargailah. Apa yang saya keluhkan di area rumah saya itu sudah dibalas secara cepat. Tapi ada salah satu...

Ya, Kak. Lanjutkan, Kak.

P : Sejauh mana Anda percaya bahwa keluhan Anda diproses atau ditindaklanjuti?

S : Saya sih kemarin dari tindaklanjuti ya, Kak. Jadinya saya sih percaya banget, Kak.

P : Baik, Kak. Terima kasih ya, Kak, sudah bersedia untuk mengikuti sesi wawancara ini, Kak.

S : Ya, Kak. Sama-sama, Kak.

**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025
Waktu wawancara : 16.23 WIB
Pewawancara : I Made Angga Devananda
Nama Informan : Responden 9
Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)
: S = Sumber (Informan)

P : Selamat sore Kak, terima kasih sebelumnya sudah meluangkan waktu untuk ikut dalam wawancara ini. Perkenalkan nama saya Imadi Angga Devananda, mahasiswa dari Universitas Atmajaya Yogyakarta. Saya sedang melakukan penelitian terkait pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap website Proden Pasar. Semua informasi dari wawancara ini hanya akan digunakan untuk kepentingan akademi dan dijamin kerahasiaannya. Apakah Kakak bersedia melakukan sesi wawancara ini Kak?

S : Bersedia.

P : Sebelumnya Kakak sudah pernah pakai website Proden Pasar belum?

S : Sudah, kurang lebih hampir setahun.

P : Baik, jadi kita mulai ya pertanyaan pertama. Bagaimana sih pengalaman Kakak saat pertama kali mengakses website Proden Pasar ini?

S : Untuk pertama kali saya mengakses itu sudah mudah sih dari link website-nya. Baik ya, terasa mudah ya.

P : Dari sisi mencari fitur atau menu itu menurut Kakak sudah mudah atau belum?

S : Untuk fitur-fiturnya sudah mudah, soalnya sudah terlihat jelas untuk fitur-fiturnya.

P : Baik, untuk tata letak, tata tampilan website menurut Kakak memudahkan Kakak dalam menggunakan website atau malah membingungkan Kakak?

S : Untuk tata letaknya sudah sangat mudah karena sudah jelas semuanya di sini sudah ada. Baik, apakah Kakak pernah ngalamin kesulitan saat menggunakan website ini Kak? Jika iya, bagian mana yang menyulitkan Kakak?

S : Kalau menyulitkan di sini sih belum ada ya sejauh ini.

P : Baik, selanjutnya menurut Kakak bagaimana navigasi antar halaman pada website ini Kak?

S : Untuk navigasi antar halaman sudah baik, sudah mudah dimengerti juga.

P : Baik, selanjutnya ini aku mau nanyain tentang informasi yang ada di website ini. Yang pertama itu apakah website yang ada di informasi yang tersedia di website jelas dipahami Kak?

S : Sudah jelas.

P : Selanjutnya untuk kelengkapan informasi yang disediakan dalam website Proden Pasar itu menurut Kakak gimana?

S : Untuk kelengkapan informasi sudah ada untuk sistem pengaduannya jadi sudah aman sih.

P : Baik, menurut Kakak apakah informasi pada website ini selalu diperbarui secara berkala? Secara kan Kakak udah bilang tadi gunainnya itu kurang lebih setahun ya?

S : Ya, kalau itu tuh sudah sih Kak soalnya udah ada untuk info-info lalu lintas itu sudah ada sih laporan-laporannya.

P : Baik, apakah Kakak merasa ragu tentang keakuratan informasi yang disediakan Kak?

S : Tidak sih Kak soalnya kan itu sudah laporan terkini gitu.

P : Baik, selanjutnya nih Kakak pernah bikin laporan pengaduan apa gak belum ya?

S : Kebetulan sudah itu di bagian lalu lintas karena kemacetan kemarin jadi saya buat pengaduan tentang lalu lintas.

P : Baik Kak, menurut Kakak gimana sih interaksi saat melakukan pengaduan di website Proden Pasar ini Kak?

S : Untuk interaksinya saya cuma ngelapor sama kirim bukti foto lalu kemacetannya di mana saya hubungi lalu sudah ada tindak lanjutkan karena itu lampu merahnya mati.

P : Oh baik-baik Kak, apakah respon dari website Proden Pasar ini cepat dan memadai Kak menurut Kakak?

S : Mungking kurang lebih sudah memadai, sudah bagus juga, sudah cepat juga.

P : Baik, secara keseluruhan nih kak, untuk website Prodin Pasar ini apakah ada perlu peningkatan lebih lanjut atau sudah cukup bagi KAKAK ya?

S : Menurut saya sih sudah cukup karena semuanya sudah baik sih, gitu aja.

P : Baik, terima kasih banyak ya kak atas waktunya.



**Transkrip Wawancara Skripsi EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* PENGADUAN
RAKYAT ONLINE DENPASAR (PRODENPASAR) MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL**

Profil Informan

Hari, tanggal : 28 Juni 2025

Waktu wawancara : 16.23 WIB

Pewawancara : I Made Angga Devananda

Nama Informan : Responden 10

Keterangan : P = Peneliti (Pewawancara)

: S = Sumber (Informan)

P : Tes-tes. Ya ya, halo-halo. Oke, selamat malam Kak. Terima kasih sebelumnya sudah ngeluangin waktu untuk ikut dalam wawancara ini. Perkenalkan, nama saya Imade Angga Devananda, mahasiswa dari Universitas Melaya Yogyakarta, sedang melakukan penelitian terkait pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap website Proden Pasar. Disclaimer nih sebelumnya, semua informasi dari wawancara ini hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiannya.

P : Apakah Kakak bersedia untuk lanjut ke sesi wawancaranya, Kak?

S : Oke, oke, oke. Saya bersedia, Pak. Lanjut-lanjut.

P : Oke, sebelumnya boleh perkenalan diri dulu, Kak? Kalau Kakak berkenan.

S : Oke, sebelumnya nama saya Made Yosa Bagasbrojaya, bisa dipanggil Yosa.

P : Sebenarnya Kakak pernah pakai website Proden Pasar belum ya?

S : Sudah, sudah beberapa kali juga sudah pakai kok.

P : Oke, langsung aja ke pertanyaannya, Kak ya. Yang pertama nih, bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali mengakses website Proden Pasar?

S : Oke, untuk pengalaman saya sendiri itu jadi melihat kayak websitenya itu juga masih terkesan sangat simple ya. Dan beberapa informasinya juga sudah dibaca dengan baik dan beberapa hasil secara experience-nya juga lumayan untuk bisa saya terima.

P : Oke, apakah Kakak merasa mudah dalam mencari menu atau fitur yang Kakak butuhin, Kak?

S : Oke, menurut saya itu beberapa tombol ini masih perlu ditingkatkan lagi ya, kayak dari segi desainnya. Karena dari saya sendiri beberapa kali lihat juga untuk pertama

kali lihatnya di awal dulu itu beberapa tombol atau linknya hampir mirip sama kayak text-nya. Jadi terlalu banyak teks untuk di awal gitu.

P : Apakah tata letak atau tampilan halaman website menurut Anda memudahkan atau malah membingungkan, Kak?

S : Jadi seperti yang saya katakan tadi, itu untuk pertama kali juga terasan lumayan membingungkan ya, terutama bagi saya sendiri. Nah, mungkin kayak saya ngeliatnya itu terlalu banyak teks dalam satu halaman. Jadi adanya beberapa tombol-tombol yang kurang penekanan pada teksnya. Jadi itu untuk hal yang membingungkan sebagai saya.

P : Oke. Apakah Kakak mengalami kesulitan saat menggunakan website ini? Jika ya, bagian mana yang menyulitkannya?

S : Kalau saya sendiri lebih ke preferensinya ya, lebih ke tampilan websitenya. Jadi saya merasakan bahwa websitenya ini juga terkesan kurang enak untuk dipandang ya. Lebih ke secara user interface-nya juga dan juga user experience-nya.

P : Menurut Anda bagaimana navigasi antar halaman pada website ini?

S : Untuk navigasi antar halamannya juga sebenarnya sudah lumayan ya, sudah lumayan jelas. Namun untuk perlu ditingkatkan lebih lanjut.

P : Oke, selanjutnya saya mau nanya tentang kualitas informasinya nih. Pertanyaan pertama, bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan informasi yang disediakan dalam website Proden Pasar, Kak?

S : Oke, informasinya itu jelas dan lengkap ya. Pertama sudah lengkap semua pada setiap halamannya dan juga beberapa juga ada yang melampirkan dokumen itu juga sudah sangat membantu bagi saya dan jelas.

P : Apakah informasi yang tersedia terasa jelas dan mudah dipahami, Kak?

S : Ya, sudah jelas dan mudah dipahami.

P : Menurut Kakak nih, apakah informasi pada website ini selalu diperbarui secara berkala?

S : Iya sih, jadi ada beberapa informasi itu sudah diperbarui secara berkala juga.

P : Oke, selanjutnya apakah Kakak merasa informasi yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan sebagai pengguna? Kak, merasa informasi yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan sebagai pengguna nih?

S : Iya, sudah sangat sesuai.

P : Pernah gak kakak merasa ragu dengan keakuratan informasi yang disediakan?

S : Tidak, jadi saya rasa ini ada website resminya Denpasar ya, jadi saya gak pernah ragu untuk itu.

P : Baik, terima kasih. Selanjutnya, bagaimana Anda menilai pengalaman saat berinteraksi dan mengirimkan pengaduan melalui website Prodenpasar?

S : Dari pengalaman saya, sama seperti sebelumnya, di awal agak membingungkan, tapi setelah saya lihat-lihat dan lebih lanjut, jadi saya merasa bahwa informasi dari ini juga sangat bagus dan lebih enak dan juga simpel sih bagi saya sendiri.

P : Apakah Anda pernah mencoba menghubungi pihak pengelola melalui fitur kontak atau formulir pengaduan?

S : Sudah, jadi waktu itu saya menelpon untuk informasi mengenai hal yang berkaitan dengan kebutuhan saya waktu itu dan responnya juga sangat baik dan ramah dan cepat.

P : Jadi respon yang dikasih itu cepat dan memadai ya Kak?

S : Iya benar.

P : Apakah Kakak merasa dilibatkan atau dihargai sebagai pengguna ketika memberi masukan atau keluhan?

S : Iya, jadi saya sangat merasa dihargai ya, apalagi untuk karyawan-karyawan di sana dan staff-staffnya juga sangat ramah. Jadi seperti itu.

P : Sejauh mana Anda percaya bahwa keluhan Anda diproses atau ditindak lanjuti?

S : Jadi untuk kebutuhan saya waktu itu, saya sangat cukup terbantu ya. Jadi lebih sampai ke penyelesaiannya itu juga sudah sangat saya dipermudah dan dibantu sekali. Jadi saya sangat senang sekali untuk memakai hal ini.

P : Oke baik Kak, segitu aja sih pertanyaan saya. Terima kasih banyak ya Kak ya.

S : Oke sama-sama.

382	380	1.9662		0.1004		2.5888		0.1316				
383	381	1.9662		0.1002		2.5888		0.1315				
384	382	1.9662		0.1001		2.5888		0.1313				
385	383	1.9662		0.1000		2.5887		0.1311				
386	384	1.9662		0.0998		2.5887		0.1310				
387	385	1.9661		0.0997		2.5887		0.1308				
388	386	1.9661		0.0996		2.5886		0.1306				
397	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,129
398	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,129
399	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128
400	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128
401	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128
402	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128
403	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,097	0,116	0,128
404	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588	0,034	0,064	0,082	0,097	0,115	0,128

Correlations

		US 1	US 2	US 3	US 4	US 5	US 6	US 7	US 8	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	SI1	SI2	SI3	SI4	SI5	SI6	SI7	OV R	TOT AL
US1	Pearson	1	.593**	.542**	.549**	.299**	.408**	.316**	.400**	.434**	.402**	.415**	.420**	.393**	.423**	.451**	.290**	.212**	.306**	.315**	.314**	.278**	.244**	.231**	.646**
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
US2	Pearson	.593**	1	.483**	.499**	.300**	.395**	.233**	.373**	.370**	.343**	.422**	.376**	.351**	.374**	.377**	.277**	.269**	.296**	.315**	.298**	.253**	.261**	.267**	.607**
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

US3	Pearson Correlation	.542**	.483**	1	.520**	.389**	.401**	.359**	.294**	.407**	.383**	.316**	.420**	.313**	.410**	.344**	.245**	.226**	.249**	.314**	.320**	.270**	.306**	.290**	.613**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
US4	Pearson Correlation	.549**	.499**	.520**	1	.449**	.430**	.403**	.341**	.438**	.519**	.350**	.457**	.399**	.357**	.469**	.328**	.348**	.356**	.354**	.346**	.386**	.357**	.380**	.694**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
US5	Pearson Correlation	.299**	.300**	.389**	.449**	1	.455**	.378**	.364**	.354**	.400**	.402**	.379**	.336**	.363**	.324**	.302**	.389**	.275**	.323**	.376**	.299**	.363**	.348**	.616**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
US6	Pearson Correlation	.408**	.395**	.401**	.430**	.455**	1	.317**	.379**	.491**	.437**	.421**	.433**	.409**	.340**	.388**	.306**	.293**	.346**	.349**	.293**	.313**	.288**	.321**	.637**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
US7	Pearson Correlation	.316**	.233**	.359**	.403**	.378**	.317**	1	.345**	.392**	.446**	.247**	.456**	.428**	.429**	.377**	.278**	.339**	.340**	.342**	.252**	.277**	.282**	.318**	.593**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
US8	Pearson Correlation	.400**	.373**	.294**	.341**	.364**	.375**	.345**	1	.364**	.339**	.360**	.422**	.492**	.366**	.368**	.362**	.352**	.310**	.298**	.306**	.248**	.301**	.331**	.603**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

IQ1	Pearson Correlation	.434**	.370**	.407**	.438**	.354**	.491**	.392**	.364**	1	.442**	.454**	.543**	.439**	.410**	.419**	.354**	.272**	.345**	.262**	.322**	.282**	.299**	.272**	.650**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
IQ2	Pearson Correlation	.402**	.343**	.383**	.519**	.400**	.437**	.446**	.339**	.442**	1	.401**	.463**	.514**	.453**	.488**	.305**	.293**	.339**	.307**	.295**	.281**	.266**	.400**	.663**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
IQ3	Pearson Correlation	.415**	.422**	.316**	.350**	.402**	.421**	.247**	.360**	.454**	.401**	1	.426**	.435**	.373**	.360**	.305**	.299**	.378**	.273**	.269**	.251**	.300**	.340**	.613**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
IQ4	Pearson Correlation	.420**	.376**	.420**	.457**	.379**	.433**	.456**	.422**	.543**	.463**	.426**	1	.537**	.483**	.479**	.317**	.312**	.369**	.356**	.287**	.364**	.293**	.328**	.687**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
IQ5	Pearson Correlation	.393**	.351**	.313**	.399**	.336**	.409**	.428**	.492**	.439**	.514**	.435**	.537**	1	.440**	.512**	.318**	.372**	.419**	.358**	.323**	.306**	.337**	.351**	.679**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
IQ6	Pearson Correlation	.423**	.374**	.410**	.357**	.363**	.340**	.429**	.366**	.410**	.453**	.373**	.483**	.440**	1	.495**	.221**	.237**	.273**	.326**	.271**	.281**	.249**	.338**	.620**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

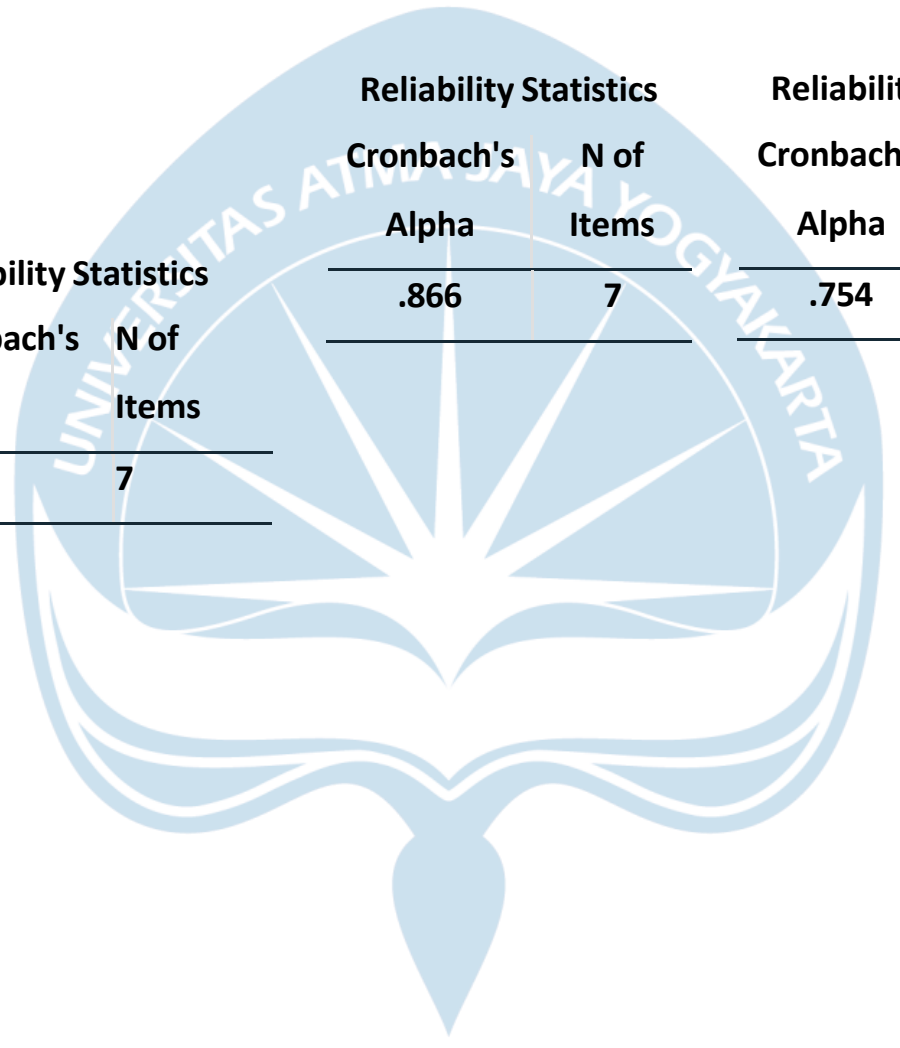
IQ7	Pearson Correlation	.451**	.377**	.344**	.469**	.324**	.388**	.377**	.368**	.419**	.488**	.360**	.479**	.512**	.495**	1	.324**	.301**	.366**	.360**	.334**	.321**	.312**	.356**	.660**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
SI1	Pearson Correlation	.290**	.277**	.245**	.328**	.302**	.306**	.278**	.362**	.354**	.305**	.305**	.317**	.318**	.221**	.324**	1	.494**	.449**	.449**	.506**	.391**	.442**	.334**	.595**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
SI2	Pearson Correlation	.212**	.269**	.226**	.348**	.389**	.293**	.339**	.352**	.272**	.293**	.299**	.312**	.372**	.237**	.301**	.494**	1	.647**	.526**	.420**	.501**	.449**	.342**	.617**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
SI3	Pearson Correlation	.306**	.296**	.249**	.356**	.275**	.346**	.340**	.310**	.345**	.339**	.378**	.369**	.419**	.273**	.366**	.449**	.647**	1	.489**	.395**	.494**	.488**	.280**	.641**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
SI4	Pearson Correlation	.315**	.315**	.314**	.354**	.323**	.349**	.342**	.298**	.262**	.307**	.273**	.356**	.358**	.326**	.360**	.449**	.526**	.489**	1	.498**	.470**	.487**	.316**	.629**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
SI5	Pearson Correlation	.314**	.298**	.320**	.346**	.376**	.293**	.252**	.306**	.322**	.295**	.269**	.287**	.323**	.271**	.334**	.506**	.420**	.395**	.498**	1	.492**	.535**	.393**	.611**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

SI6	Pearson Correlation	.278**	.253**	.270**	.386**	.299**	.313**	.277**	.248**	.282**	.281**	.251**	.364**	.306**	.281**	.321**	.391**	.501**	.494**	.470**	.492**	1	.470**	.298**	.588**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
SI7	Pearson Correlation	.244**	.261**	.306**	.357**	.363**	.288**	.282**	.301**	.299**	.266**	.300**	.293**	.337**	.249**	.312**	.442**	.449**	.488**	.487**	.535**	.470**	1	.311**	.598**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
OVR	Pearson Correlation	.231**	.267**	.290**	.380**	.348**	.321**	.318**	.331**	.272**	.400**	.340**	.328**	.351**	.338**	.356**	.334**	.342**	.280**	.316**	.393**	.298**	.311**	1	.558**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TOTAL	Pearson Correlation	.646**	.607**	.613**	.694**	.616**	.637**	.593**	.603**	.650**	.663**	.613**	.687**	.679**	.620**	.660**	.595**	.617**	.641**	.629**	.611**	.588**	.598**	.558**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	8



Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's	N of	Cronbach's	N of
Alpha	Items	Alpha	Items
.866	7	.754	24

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of
Alpha	Items
.853	7

