

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dalam bentuk Google Form dilakukan selama 10 hari dengan target 100 responden. Namun pada pelaksanaannya, jumlah responden sudah melebihi target pada hari ke-9, yakni sebanyak 130 responden. Oleh karena itu, data yang akan diuji atau diolah adalah sebanyak 130 responden, dengan harapan bahwa semuanya valid dan reliabel.

Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Frekuensi
Target responden	100
Responden yang mengisi	130
Data responden yang digunakan	130

Sumber: (Analisis Pribadi)

Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui Whatsapp kepada individu yang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda dengan harapan bahwa penelitian ini dapat merepresentasikan semua kalangan.

4.2. Uji Instrumen

Dalam penelitian yang menggunakan metode survei/kuesioner, uji instrumen sangat penting untuk dilakukan guna memastikan bahwa alat ukur atau instrumen yang akan digunakan dapat mengukur apa yang akan diukur, dalam hal ini adalah kepuasan pengguna. Kuesioner harus melalui proses uji agar data yang diperoleh dapat menggambarkan persepsi pengguna secara akurat. Jika data yang bersifat subjektif atau kompleks ini tidak diuji, khawatir hasil analisisnya tidak akan akurat. Maka dari itu, proses uji ini dilakukan berlapis-lapis, yakni dari setelah tahap pembuatan kuesioner sampai setelah penyebaran kuesioner ke 100 responden. Berikut adalah beberapa jenis uji instrumen yang telah dilakukan:

4.2.1. Uji Validasi Awal oleh Ahli (*Expert Judgement*)

Setelah kuesioner dibuat di Google Form oleh Penulis, kuesioner kemudian divalidasi oleh dosen pembimbing yang merupakan ahli di bidang Sistem Informasi. Validasi ini dilakukan melalui Zoom Meeting, yakni dengan cara memeriksa satu persatu butir pertanyaan, format pertanyaan, serta pilihan

jawabannya. Jika terdapat butir pertanyaan yang perlu diperbaiki, maka dosen pembimbing akan memberikan saran perbaikannya.

Pada pelaksanaan uji validasi awal dengan dosen pembimbing ini, penulis mendapatkan masukan untuk menambahkan pertanyaan terkait daerah mana yang responden laporkan pada saat terakhir kali melapor di LAPOR! Kemendagri, serta pertanyaan essay untuk responden menceritakan sedikit terkait laporannya. Setelah kuesioner diperbaiki, maka dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya, yakni uji coba (*pilot test*).

The image shows a screenshot of a questionnaire form with three distinct sections. The first section is titled 'Apa yang Anda lakukan pada saat terakhir kali menggunakan web LAPOR! Kemendagri?' and contains three radio button options: 'Melaporkan pengaduan', 'Menyampaikan aspirasi', and 'Melakukan permintaan informasi'. The second section is titled 'Daerah provinsi mana yang Anda adukan/aspirasikan/mintakan informasinya pada web LAPOR! Kemendagri?' and has a dropdown menu with '1. Aceh' selected. The third section is titled 'Masalah/hal apa yang Anda adukan/aspirasikan/mintakan informasinya pada web LAPOR! Kemendagri?' and includes instructions to describe the issue briefly, with examples like reporting an incident, giving advice, or requesting information. A text input field for a long answer is at the bottom.

Gambar 4.1 Penambahan Butir Pertanyaan pada Kuesioner Setelah Dilakukan *Expert Judgement*

Sumber: (Dokumentasi Pribadi)

4.2.2. Uji Coba (*Pilot Test*)

Selain uji validasi awal oleh dosen, dilakukan juga pilot test dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah divalidasi tersebut ke beberapa orang untuk memastikan pertanyaan/ Pernyataan dapat dipahami dengan baik oleh responden sebelum menyebarkannya secara luas ke target responden utama yang berjumlah 100. Pilot test ini dilakukan dengan 3 orang kerabat yang dapat dipercaya untuk

memberikan saran dan perbaikan. Terdapat dua pertanyaan yang diberikan kepada 3 responden tersebut, yakni:

- 1) Apakah ada pertanyaan yang membingungkan atau sulit untuk dipahami?
- 2) Apakah skala atau pilihan jawabannya sudah sesuai dengan pertanyaan yang ditampilkan?

Setelah 3 orang tersebut mencoba untuk mengisinya, penulis mendapatkan ulasan bahwasanya pertanyaan yang diberikan tidak ada yang membingungkan, serta skala atau pilihan jawabannya juga sudah sesuai. Namun terdapat sedikit saran untuk menambahkan deskripsi kuesioner terkait link LAPOR! Kemendagri yang bisa langsung di-klik oleh orang yang ingin mencoba melapor untuk pertama kalinya. Hal ini karena mungkin saja terdapat calon responden yang ingin mencoba melapor di LAPOR! Kemendagri supaya bisa ikut mengisi kuesioner. Ditambahkan juga contoh kasus yang bisa dilaporkan supaya calon responden dapat mempraktikkan pelaporan ini dengan kasus yang terjadi di lingkungannya sendiri. Berikut adalah deskripsi yang telah ditambahkan pada halaman awal kuesioner sesuai dengan saran yang telah didapatkan:

Jika belum pernah menggunakan website LAPOR! Kemendagri dan ingin mencobanya untuk melaporkan pengaduan/aspirasi/permintaan informasi kepada pemerintah, Anda bisa mencobanya disini: <https://kemendagri.lapor.go.id/>

Contoh yang bisa dilaporkan pada website tersebut adalah:

- Pembuatan KTP yang terlampau lama;
- Jalan yang rusak;
- Pungutan liar;
- Sengketa tanah;
- Pengurusan izin yang berbelit;
- Proyek galian yang mengganggu akses warga, dll

Gambar 4.2 Deskripsi Tambahan pada Halaman Awal Kuesioner
Sumber: (Dokumentasi Pribadi)

4.2.3. Uji Validitas

Secara garis besar, uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Menghitung nilai r-tabel dengan bantuan *software* Microsoft Excel

Jika berdasarkan rumus perhitungan r-tabel berikut:

$$r = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

Keterangan:

r = r-tabel

t = t-tabel

df = derajat kebebasan (*degree of freedom*)

Maka hal yang pertama harus dihitung adalah nilai df -nya, yaitu dengan rumus:

$$df = n - 2$$

Dengan n merupakan jumlah responden kuesioner, maka berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, didapatkan 130 responden yang menjawab kuesioner. Sehingga nilai derajat bebasnya adalah:

$$\begin{aligned} df &= 130 - 2 \\ &= 128 \end{aligned}$$

Kemudian dihitung nilai t-tabelnya dengan bantuan Microsoft Excel dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t &= TINV(\alpha, df) \\ t &= TINV(0.05, 128) \\ t &= 1.979 \end{aligned}$$

Nilai α di rumus tersebut adalah taraf signifikansi. Penelitian ini menggunakan nilai $\alpha = 0.05$ (5%) karena 5% dianggap cukup umum untuk digunakan pada penelitian kuantitatif dan memberikan batas toleransi yang tidak terlalu ketat tetapi tetap dapat diandalkan. Jika menggunakan 10%, risiko untuk salah menyimpulkannya terlalu tinggi. Sedangkan jika menggunakan 1%, dianggap terlalu ketat.

Setelah diketahui nilai $df = 128$ dan nilai $t = 1.979$; maka nilai r-tabel dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r &= \frac{1.979}{\sqrt{128 + (1.979)^2}} \\ r &\approx 0.172 \end{aligned}$$

Didapatkan nilai r-tabel adalah sebesar 0.172. Nilai 0.172 inilah yang akan dibandingkan dengan nilai r-hitung yang dihasilkan dengan bantuan

software SPSS. Jika nilai r-hitung pada tiap pernyataan lebih besar daripada 0.172, maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

2) Menghitung nilai r-hitung dan nilai sig. dengan bantuan *software* SPSS

Setelah mendapatkan nilai r-tabel, tahap selanjutnya adalah menghitung r-hitung untuk masing-masing pernyataan dengan bantuan SPSS. Perhitungan r-hitung untuk pernyataan dengan skala *importance* dipisah dengan pernyataan yang menggunakan skala *performace*. Hal ini dikarenakan kedua skala tersebut merepresentasikan konstruk yang berbeda, yakni Importance tentang kepentingan, sedangkan performance tentang kinerja. Meskipun kalimat pernyataannya sama, namun skala pengukurannya berbeda sehingga menghasilkan persepsi yang berbeda dari responden.

Sedangkan, nilai r-tabelnya tetap sama-sama menggunakan 0.172 karena jumlah responden, taraf signifikansi, serta metode perhitungannya sama, yakni dengan Spearmans Correlation. Sehingga nilai r-tabelnya digunakan untuk dibandingkan dengan nilai r-hitung pada skala *importance* maupun *performance*. Uji validitas ini juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai sig. (p) dengan taraf signifikansinya (α). Berikut adalah hasil uji validitasnya:

Tabel 4.2 Uji Validitas pada Pernyataan dengan Skala *Importance*

Variabel	Butir Pernyataan	Kode	r-hitung	r-tabel	p	α	Validitas
Content (Isi)	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami	C1	0.670	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap	C2	0.643	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan	C3	0.592	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi	C4	0.672	0.172	<0.001	0.05	Valid
Accuracy (Akurasi)	Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat	A1	0.600	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan	A2	0.692	0.172	<0.001	0.05	Valid

Variabel	Butir Pernyataan	Kode	r-hitung	r-tabel	p	α	Validitas
	hal yang sesuai tanpa kesalahan/error						
Format (Tampilan)	Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font, warna, ornamen) yang menarik	F1	0.603	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti	F2	0.662	0.172	<0.001	0.05	Valid
Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam	E1	0.650	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam	E2	0.639	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna	E3	0.643	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur	E4	0.636	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/maintenance	E5	0.629	0.172	<0.001	0.05	Valid
Timeliness (Ketepatan Waktu)	Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka	T1	0.612	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka	T2	0.645	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu	T3	0.704	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat	T4	0.686	0.172	<0.001	0.05	Valid

Variabel	Butir Pernyataan	Kode	r-hitung	r-tabel	p	α	Validitas
	Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/ <i>up to date</i>	T5	0.614	0.172	<0.001	0.05	Valid

Sumber: (Analisis Pribadi)

Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas pada Pernyataan dengan Skala *Performance*

Variabel	Butir Pernyataan	Kode	r-hitung	r-tabel	p	α	Validitas
<i>Content</i> (Isi)	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami	C1	0.573	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap	C2	0.697	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan	C3	0.731	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi	C4	0.629	0.172	<0.001	0.05	Valid
<i>Accuracy</i> (Akurasi)	Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat	A1	0.473	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/ <i>error</i>	A2	0.532	0.172	<0.001	0.05	Valid
<i>Format</i> (Tampilan)	Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font, warna, ornamen) yang menarik	F1	0.636	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti	F2	0.668	0.172	<0.001	0.05	Valid
<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam	E1	0.709	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam	E2	0.650	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna	E3	0.655	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang	E4	0.723	0.172	<0.001	0.05	Valid

Variabel	Butir Pernyataan	Kode	r- hitung	r- tabel	p	α	Validitas
	membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur						
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/ <i>maintenance</i>	E5	0.654	0.172	<0.001	0.05	Valid
Timeliness (Ketepatan Waktu)	Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka	T1	0.652	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka	T2	0.673	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu	T3	0.708	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat	T4	0.609	0.172	<0.001	0.05	Valid
	Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/ <i>up to date</i>	T5	0.669	0.172	<0.001	0.05	Valid

Sumber: (Analisis Pribadi)

- 3) Membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel dan membandingkan nilai sig. (p) dengan nilai taraf signifikansi (α)

Suatu pernyataan dapat dinyatakan valid jika:

$$r - \text{hitung} > r - \text{tabel}$$

atau

$$p < \alpha$$

Nilai sig. atau yang dapat disimbolkan dengan p adalah nilai hasil uji statistik dari data yang didapatkan dari uji korelasi di SPSS. Jika nilai p lebih kecil daripada nilai taraf signifikansinya (α), maka pernyataan di kuesioner dapat dinyatakan valid.

Dari kedua tabel di atas, dapat dilihat juga bahwa semua pernyataan yang telah diuji dapat dinyatakan valid, baik dengan cara membandingkan r-hitung

dengan r-tabel, serta dengan cara membandingkan p dengan α . Sehingga tidak perlu ada pernyataan yang diperbaiki ataupun dihapus.

4.2.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS. Pengujian ini juga dilakukan terpisah antara hasil dari skala Importance dengan skala Performance. Setelah menggunakan fitur *Reliability Analysis* di SPSS, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	18

Gambar 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan dengan Skala *Importance* di SPSS
Sumber: (Dokumentasi Pribadi)



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	18

Gambar 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan dengan Skala *Performance* di SPSS
Sumber: (Dokumentasi Pribadi)

Dapat dilihat bahwasanya nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan dari pernyataan dengan skala *importance* dan *performance* sama-sama 0.917, sehingga dapat dikatakan bahwa semua pernyataan di dalam kuesioner sangat reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha*-nya di atas 0.6, bahkan menyentuh angka 0.9 yang termasuk ke dalam kategori “Sangat reliabel”, sesuai dengan kategori interpretasi di Tabel 3.3. Persamaan nilai *Cronbach's Alpha* ini bisa disebabkan oleh pernyataan untuk skala *importance* disamakan dengan pernyataan untuk skala *performance* (redundansi)²⁶.

4.3. Gambaran Umum Responden

Sebelum dilakukannya analisis lanjutan, diperlukan pemahaman mengenai profil demografis responden yang dapat dilihat dari hasil kuesioner. Selain profil

²⁶ (ORÇAN, 2023)

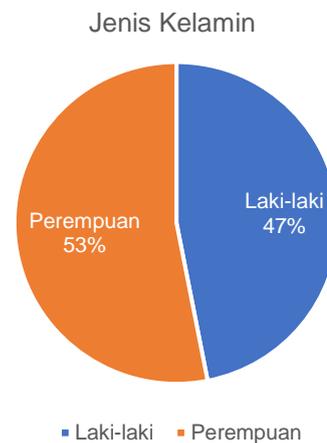
demografis, diperlukan juga pemahaman tentang riwayat dan pola penggunaan website, serta persepsi umum responden terhadap website. Berikut adalah gambaran umum dari 130 responden yang telah mengisi kuesioner:

4.3.1. Profil Demografis Responden

Pada kuesioner yang telah disebar, terdapat beberapa pertanyaan terkait profil demografis responden, yakni:

a. Jenis Kelamin

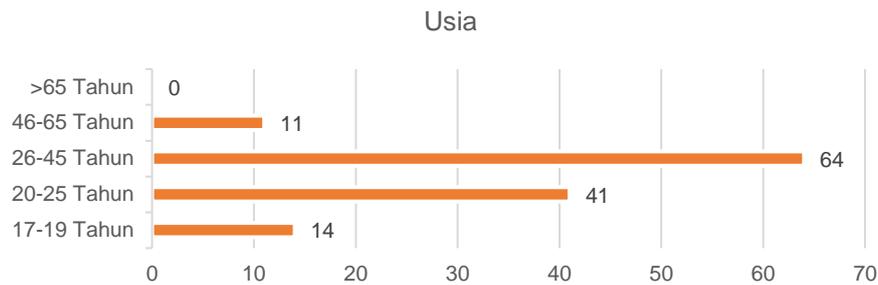
61 dari 130 responden adalah laki-laki (47%) dan 69-nya adalah perempuan (53%). Hal ini menunjukkan bahwa perbandingan antara responden laki-laki dan perempuan hampir seimbang.



Gambar 4.5 Grafik Statistik Jenis Kelamin Responden
Sumber: (Analisis Pribadi)

b. Usia

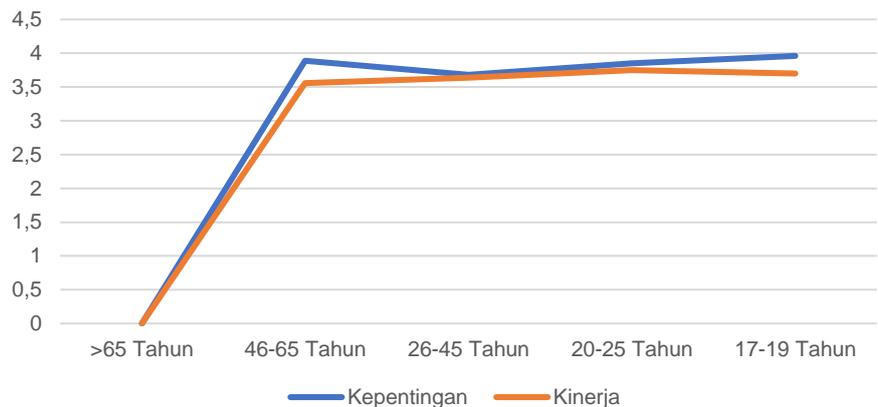
Pada kuesioner, pilihan usia dibagi menjadi 5 kelompok, yakni: 17-19 tahun (remaja akhir), 20-25 tahun (dewasa awal), 26-45 tahun (dewasa awal-dewasa madya awal), 46-65 tahun (dewasa madya), dan >65 tahun (lansia). Dari 130 responden yang telah mengisi, kelompok usia yang paling banyak adalah 26-45 Tahun (49%), yang disusul dengan 20-25 Tahun (31%), 17-19 Tahun (11%), dan sisanya di atas 45 Tahun. Hal ini menunjukkan bahwa 91% responden merupakan penduduk usia produktif yang kemungkinan besar sudah terbiasa dengan teknologi website.



Gambar 4.6 Grafik Statistik Kelompok Usia Responden
Sumber: (Analisis Pribadi)

Dapat dilihat pada grafik di bawah, penilaian kepentingan dan kinerja yang dilakukan oleh usia remaja sampai lansia hampir sama. Ini menunjukkan bahwa usia tidak terlalu mempengaruhi persepsi responden terhadap kualitas website karena pengetahuan teknologi sudah dapat dimiliki oleh semua kalangan usia di masa sekarang, sehingga bekal pengetahuan dan pengalamannya sama.

Hubungan Antara Usia dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web

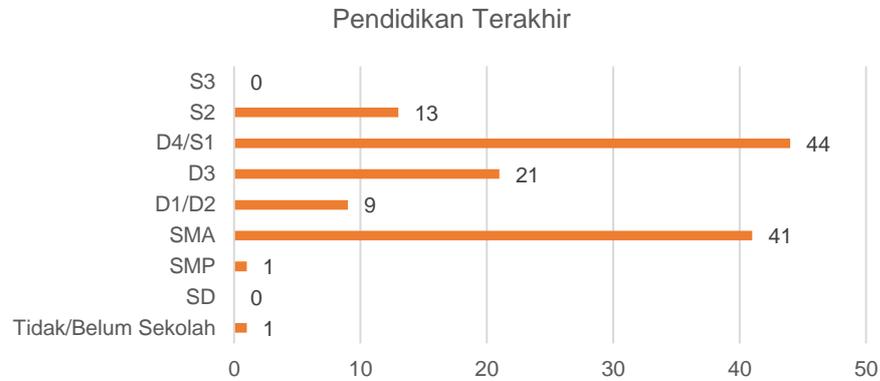


Gambar 4.7 Hubungan Antara Usia dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

c. Pendidikan Terakhir

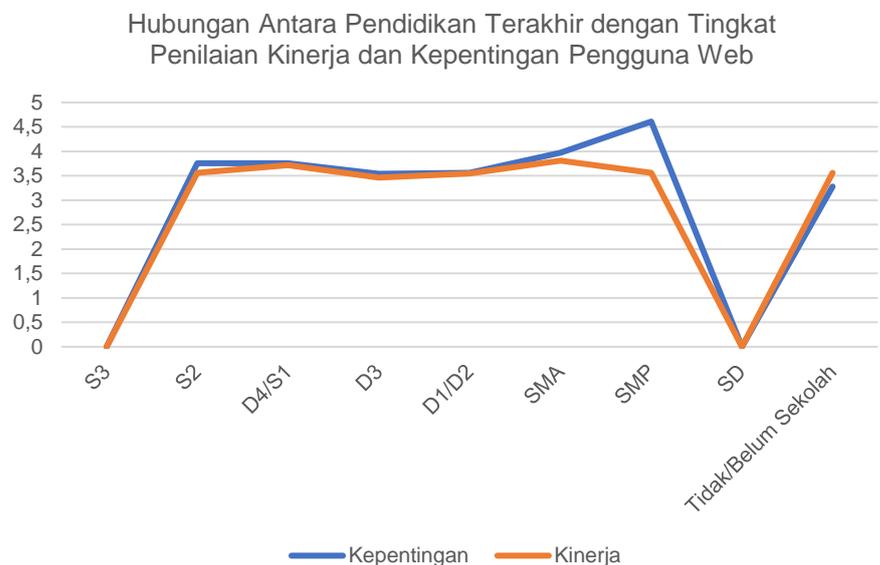
Berdasarkan hasil kuesioner, terlihat bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir D4/S1 (34%), yang disusul dengan SMA (31%), D3 (16%), S2 (10%), D1/D2 (7%), dan sisanya terdiri dari 2 responden yang tamatan SMP dan tidak/belum sekolah. Pendidikan terakhir dapat mempengaruhi bagaimana responden memahami informasi serta ekspektasinya terhadap akurasi dan kedalaman isi.

Dengan cukup tingginya jenjang pendidikan responden, maka diharapkan bahwa kemampuan analisis terhadap kualitas website berdasarkan pengalaman pribadinya dapat dilakukan dengan baik.



Gambar 4.8 Grafik Statistik Pendidikan Terakhir Responden
Sumber: (Analisis Pribadi)

Seperti yang terlihat pada grafik di bawah, ternyata hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepentingan kualitas website lebih banyak diinginkan oleh responden lulusan SMP, *gap* antara tingkat penilaian kinerja dan kepentingan juga terbanyak ada di responden lulusan SMP. Sedangkan pada tingkat pendidikan lainnya hampir setara.

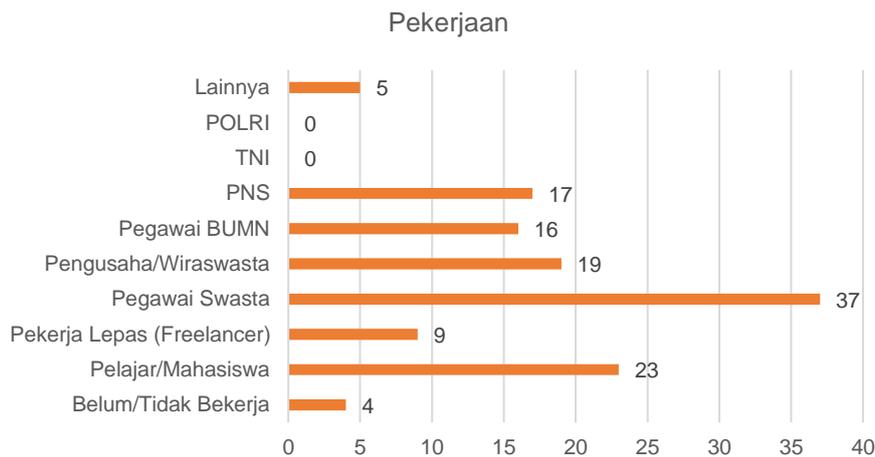


Gambar 4.9 Grafik Hubungan Antara Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

d. Pekerjaan

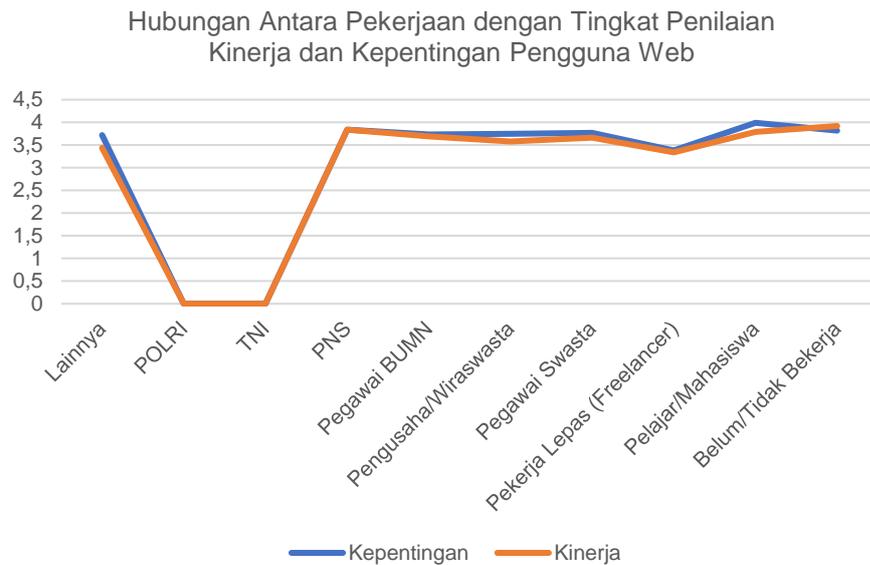
Pertanyaan terkait pekerjaan dimasukkan ke dalam kuesioner karena dapat berkaitan dengan tujuan penggunaan website, frekuensi aksesnya, serta kebutuhan spesifik dari masing-masing pekerjaan terhadap fitur website. Misalnya, ASN/PNS kemungkinan besar lebih sering menggunakan website LAPOR! Kemendagri untuk tujuan administrasi.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 130 responden, didapatkan bahwa pekerjaan terbanyak terdapat pada kategori Pegawai Swasta (28%), yang disusul dengan Pelajar/Mahasiswa (18%), Pengusaha/Wiraswasta (15%), PNS (13%), Pegawai BUMN (12%), dan lain-lain. Data ini menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang yang berbeda-beda, bukan hanya ASN/PNS yang lingkungannya cenderung dekat dengan penulis dibanding kelompok pekerjaan lainnya.



Gambar 4.10 Grafik Statistik Pekerjaan Responden
Sumber: (Analisis Pribadi)

Grafik di bawah menunjukkan tingkat penilaian terhadap kepentingan dan kinerja website terlihat hampir setara pada semua jenis pekerjaan. Nilai kepentingan tertinggi berasal dari responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa, *gap*-nya juga terbanyak berasal dari responden jenis ini. Hal ini dapat dipengaruhi oleh mayoritas mahasiswa yang banyak mengisi kuesioner ini merupakan mahasiswa Sistem Informasi yang memiliki pemahaman yang lebih kritis terhadap kualitas website, sehingga harapannya lebih tinggi.

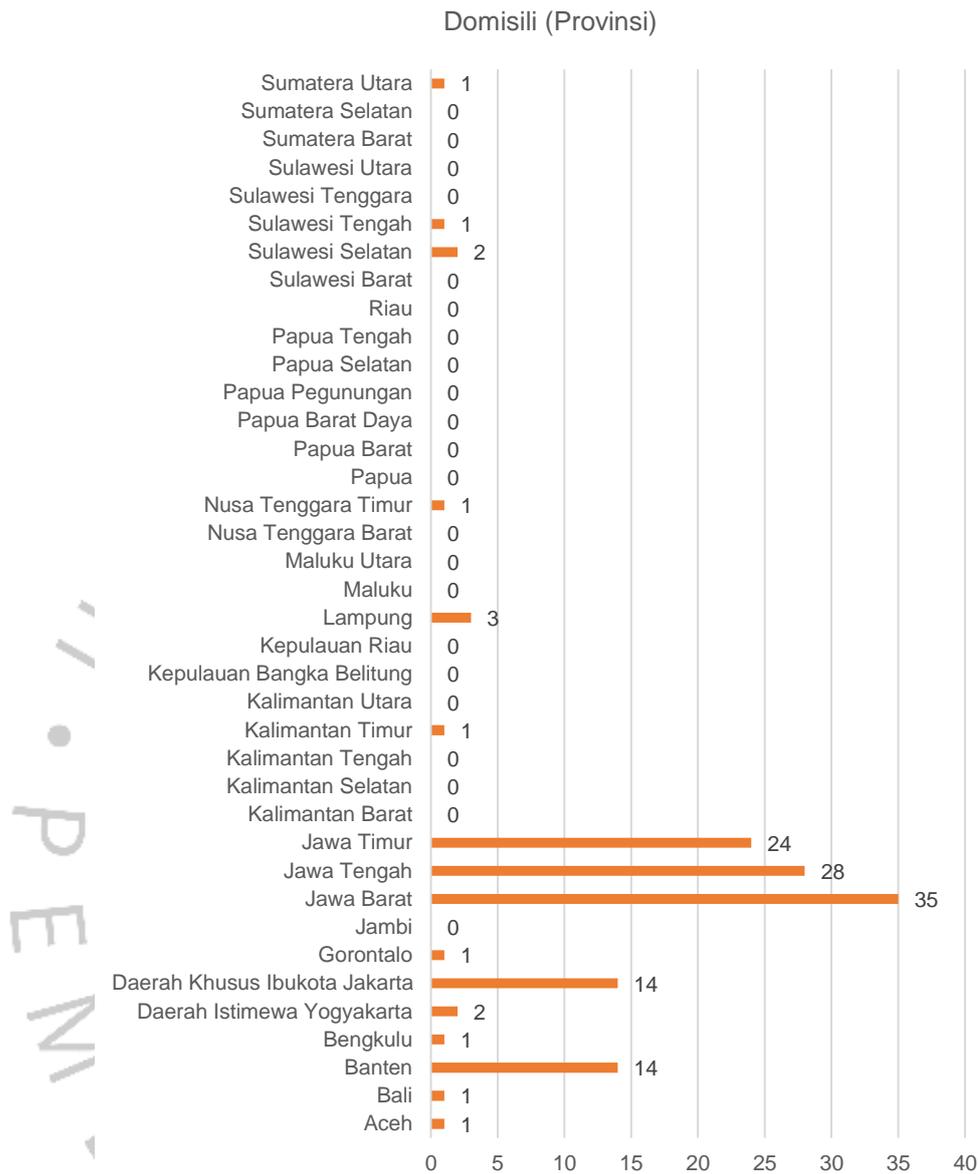


Gambar 4.11 Hubungan Antara Pekerjaan dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

e. Domisili

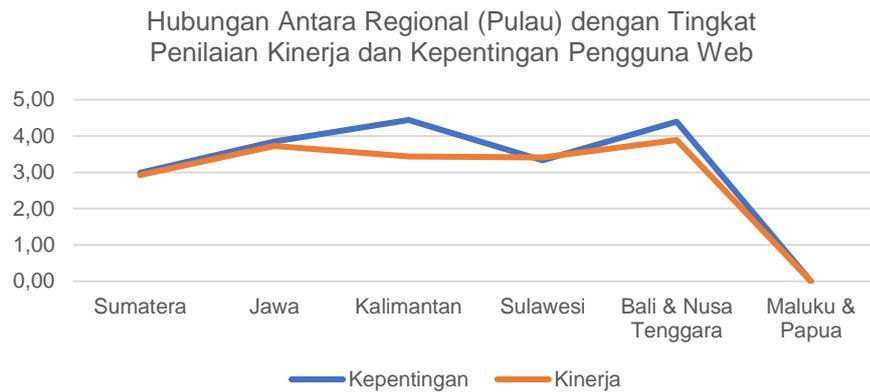
Berdasarkan hasil kuesioner, daerah provinsi dengan responden terbanyak jatuh kepada: Jawa Barat (27%), Jawa Tengah (21%), Jawa Timur (18%), DKI Jakarta (11%), dan Banten (11%). Domisili responden cukup penting untuk dilihat karena pengalaman pada saat mengakses websitenya mungkin dapat berbeda-beda tergantung jaringan seluler atau tipe perangkatnya.

Hal lain yang dipengaruhi oleh perbedaan domisili adalah kebutuhan layanan dan tujuan penggunaan website, terutama terkait tipe kasus yang dilaporkannya melalui website LAPOR! Kemendagri. Dengan gambaran umum seperti ini saja, sudah terlihat bahwasanya pengguna website lebih banyak yang berasal dari Pulau Jawa (88%).



Gambar 4.12 Grafik Statistik Domisili Responden
Sumber: (Analisis Pribadi)

Untuk melihat hubungan antara domisili responden dengan tingkat penilaian kepentingan dan kinerja dari website, dibuatlah pengelompokan daerah yang dibagi menjadi enam regional. Pengelompokan ini dibuat supaya dapat lebih tergambar. Sehingga dapat dilihat pada Gambar 4.13, ekspektasi tertinggi terhadap fitur website berasal dari regional Kalimantan dan disusul dengan Bali dan Nusa Tenggara. *Gap* terbanyak antara penilaian kepentingan dan kinerja juga berasal dari Kalimantan.



Gambar 4.13 Hubungan Antara Regional (Pulau) dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

4.3.2. Riwayat dan Pola Penggunaan Website LAPOR! Kemendagri

Selain profil demografis, dibutuhkan juga pemahaman terkait riwayat dan pola penggunaan website dari masing-masing responden. Pemahaman ini dapat membantu pengelompokkan responden, menjelaskan terkait perbedaan persepsi atau pengalaman, dan menjadi pertimbangan tambahan dalam pembuatan saran terhadap pengelola website. Dengan diketahuinya riwayat dan pola penggunaan, maka dapat diketahui juga konteks jawaban responden terhadap variabel EUCS dan IPA.

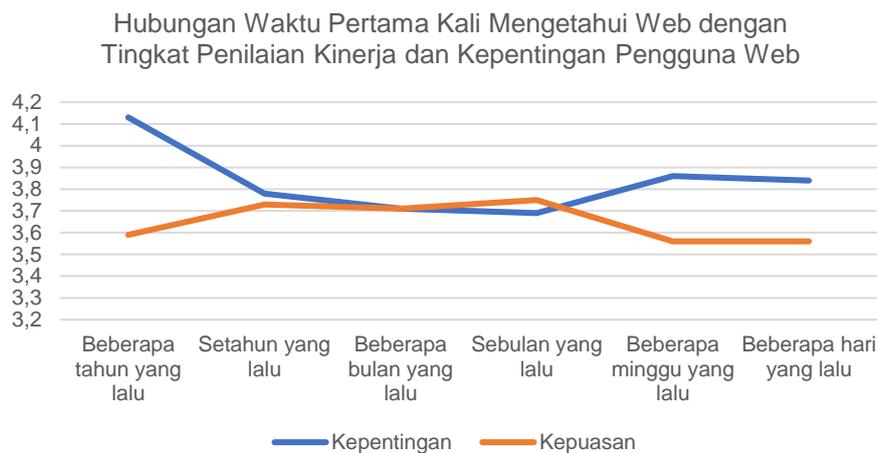
a. Waktu Pertama Kali Mengetahui Web

Dari 130 responden, mayoritas responden pertama kali mengetahui website LAPOR! Kemendagri pada beberapa bulan yang lalu (35%). 21%-nya mengetahui web pada setahun yang lalu. Sedangkan ada juga beberapa responden yang baru mengetahui web pada beberapa hari yang lalu (19%). Diantara 19% ini, mungkin saja terdapat beberapa responden yang baru mencoba web LAPOR! Kemendagri sesaat sebelum mengisi kuesioner.



Gambar 4.14 Grafik Statistik Waktu Pertama Kali Mengetahui Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

Jika dihubungkan dengan tingkat penilaian kinerja dan kepentingan pengguna web, maka dapat dilihat pada Gambar 4.15 di bawah bahwasanya perbedaan terjauh antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja pengguna terhadap web terdapat pada kelompok responden yang mengenal web sejak lama. Ini dapat berarti pengguna lama menginginkan peningkatan kualitas website, sehingga ekspektasinya menjadi tinggi, namun belum terpuaskan.



Gambar 4.15 Grafik Hubungan Waktu Pertama Kali Mengetahui Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

b. Sumber Awal Mengetahui Web

Dari 130 responden, sebanyak 25% mengetahui web LAPOR! Kemendagri dari lingkungan kantor atau rekan kerjanya, 25% mengetahui web dari teman atau keluarga, 25% mengetahui web dari media sosial, dan sisanya mengetahui dari pencarian di internet (15%), media massa (7%), dan acara sosialisasi/seminar. Jalur informasi ini dapat mempengaruhi pembentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di web karena yang mengenalnya dari kantor atau seminar mungkin datang dengan panduan yang lebih jelas sebelum mengunjungi web, sehingga lebih siap untuk menggunakan web.

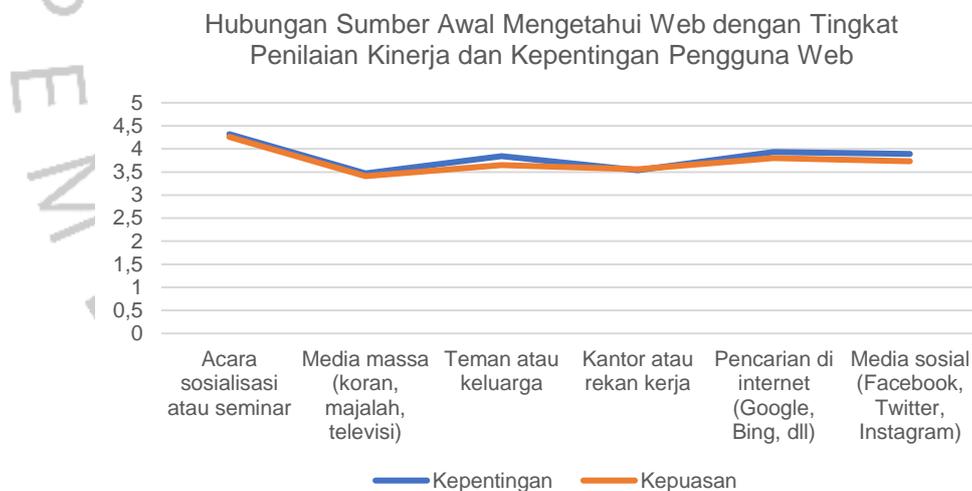
Pemahaman tentang sumber awal mengetahui web ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola web untuk meningkatkan promosi atau

sosialisasi pada jenis media yang paling berpengaruh dalam mengundang pengguna baru.



Gambar 4.16 Grafik Statistik Sumber Awal Mengetahui Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

Asumsi di atas terbukti dari grafik hubungan di bawah, bahwasanya yang mengetahui web dari acara sosialisasi atau seminar dan dari kantor atau rekan kerja memiliki pengalaman kinerja yang sesuai dengan persepsinya terhadap kualitas website (dapat dilihat pada jarak antara garis jingga dan biru yang dempet). Sedangkan gap terbanyak berasal dari kelompok yang mengetahui web dari teman atau keluarga.



Gambar 4.17 Grafik Hubungan Sumber Awal Mengetahui Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

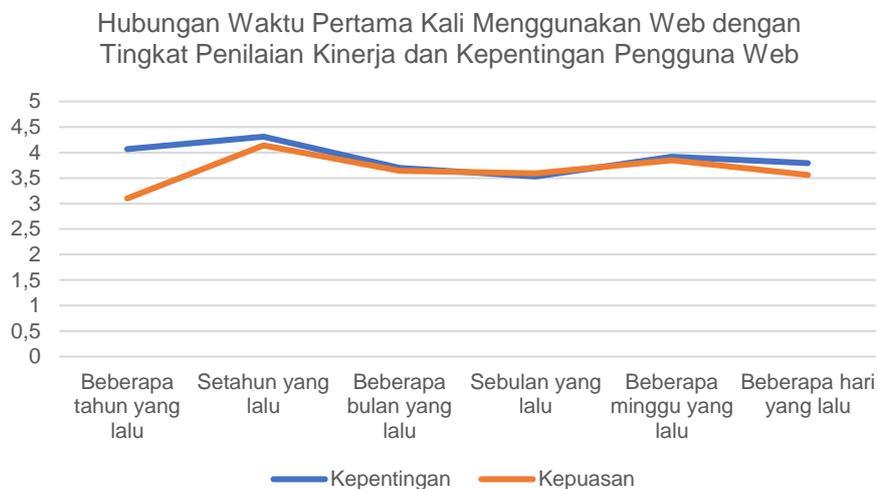
c. Waktu Pertama Kali Menggunakan Web

Dari 130 responden, 25%-nya pertama kali menggunakan web pada sebulan yang lalu, 22% pada beberapa hari yang lalu, 21% pada beberapa minggu yang lalu, 21% pada beberapa bulan yang lalu, dan sisanya disusul dengan setahun yang lalu (8%) dan beberapa tahun yang lalu (3%).



Gambar 4.18 Grafik Statistik Waktu Pertama Kali Menggunakan Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

Kepuasan dapat dilihat dari gap yang paling sedikit antara nilai kepentingan dan kinerja. Dapat dilihat pada grafik di bawah, kelompok yang cukup puas dengan kualitas website adalah yang menggunakan website pertama kalinya pada sebulan lalu, beberapa bulan yang lalu, dan beberapa minggu yang lalu. Sedangkan gap terbanyak berada di kelompok yang menggunakan web pertama kali dari beberapa tahun yang lalu. Hal ini dapat dipengaruhi oleh persepsi pengguna lama yang menginginkan kualitas web lebih *improve*, namun tidak kunjung ditingkatkan.



Gambar 4.19 Hubungan Waktu Pertama Kali Menggunakan Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

d. Waktu Terakhir Kali Menggunakan Web

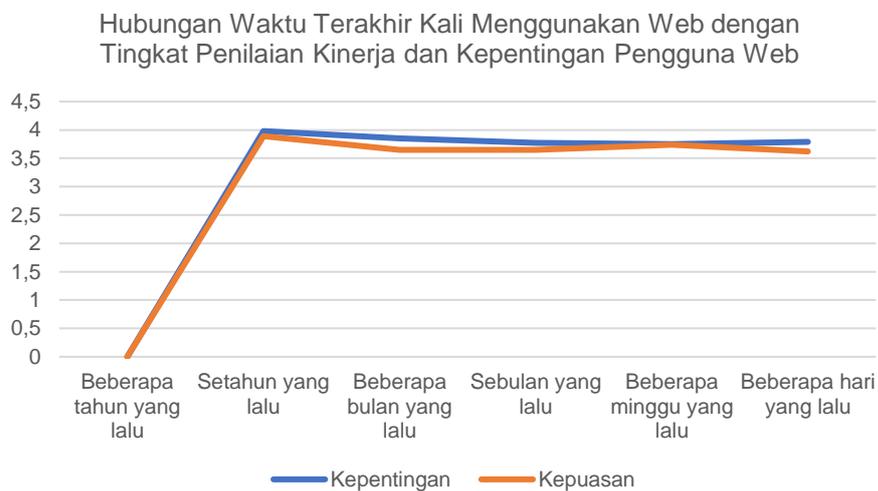
Dari 130 responden, mayoritas terakhir kali menggunakan web pada beberapa hari yang lalu. Hal ini dapat disebabkan oleh pengisi kuesioner memang banyak yang pengguna aktif website. Bisa jadi orang-orang yang

baru mencoba website karena ingin mengisi kuesioner ataupun karena memang sering menggunakan web untuk pekerjaannya sebagai ASN.



Gambar 4.20 Grafik Statistik Waktu Terakhir Kali Menggunakan Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

Kelompok yang paling puas dengan kualitas website adalah kelompok yang terakhir kali menggunakan web pada beberapa minggu lalu. Sedangkan yang merasakan kinerjanya di bawah harapan adalah yang menggunakan website pada setahun yang lalu (mungkin karena versi website yang terdahulu belum sebaik yang sekarang) dan juga yang terakhir kali menggunakan website pada beberapa hari yang lalu (mungkin karena pengguna baru atau pengguna lama yang menginginkan kualitas yang lebih baik lagi dari yang sekarang).



Gambar 4.21 Grafik Hubungan Waktu Terakhir Kali Menggunakan Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

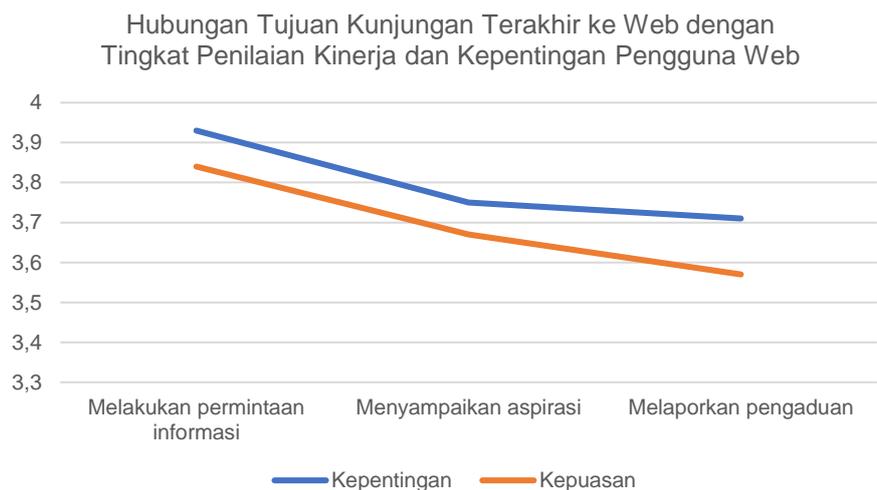
e. Tujuan Kunjungan Terakhir ke Web

Mayoritas responden mengunjungi web untuk menyampaikan aspirasi, lalu disusul dengan melaporkan pengaduan, dan yang paling sedikit adalah untuk melakukan permintaan informasi. Hal ini karena permintaan informasi biasanya dilakukan oleh orang-orang yang kepentingannya lebih spesifik, sehingga frekuensinya lebih sedikit.



Gambar 4.22 Grafik Statistik Tujuan Kunjungan Terakhir ke Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

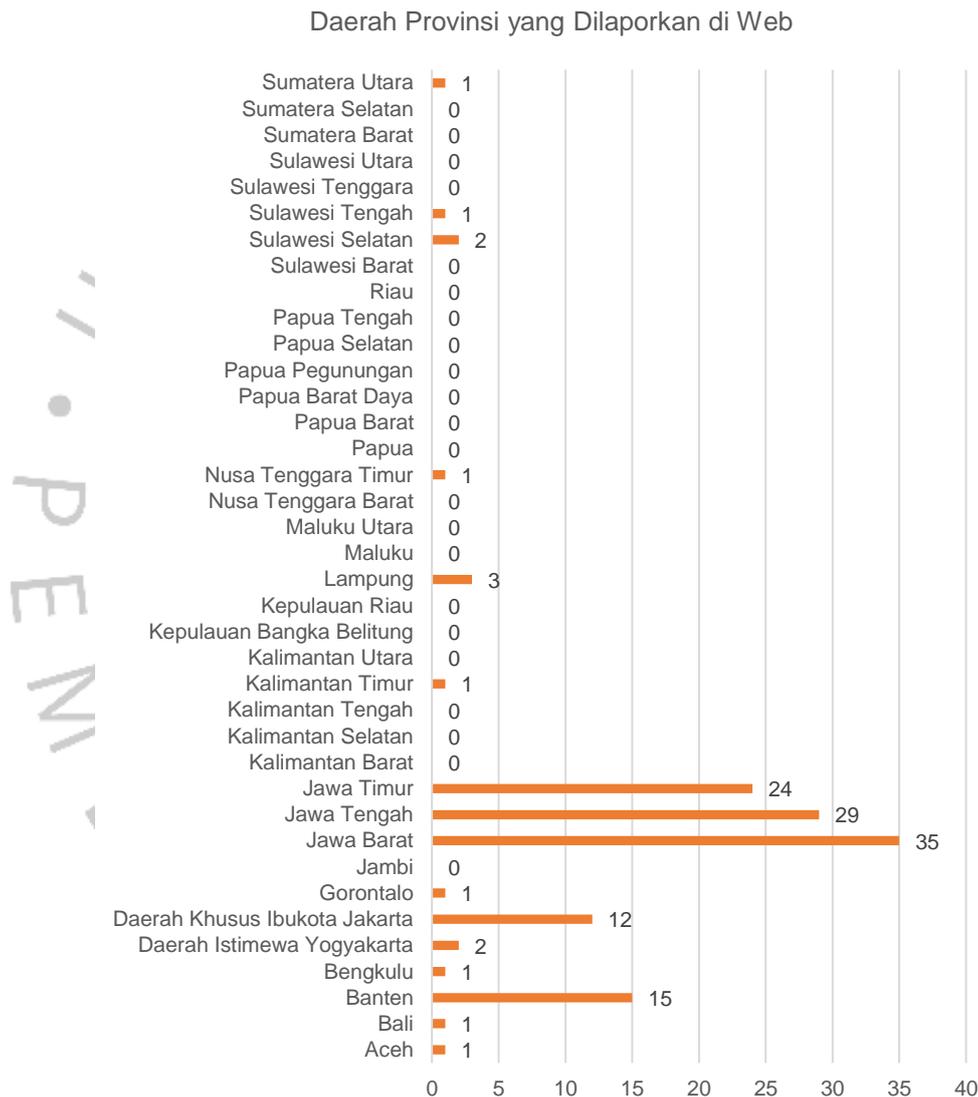
Jika dilihat dari hubungan antara tujuan kunjungan terakhir ke web dengan tingkat penilaian responden, maka dapat disimpulkan bahwa kelompok yang memiliki kepuasan terendah berasal dari kelompok yang bertujuan untuk melaporkan pengaduan (jarak antara garis biru dan jingganya adalah yang terbanyak). Hal ini dapat disebabkan oleh psikologis responden yang melakukan pengaduan cenderung sedang mengalami masalah dan ingin segera dibantu oleh layanan web. Masalah privasi pada fitur pengaduan juga dapat mempengaruhi hal ini.



Gambar 4.23 Grafik Hubungan Tujuan Kunjungan Terakhir ke Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

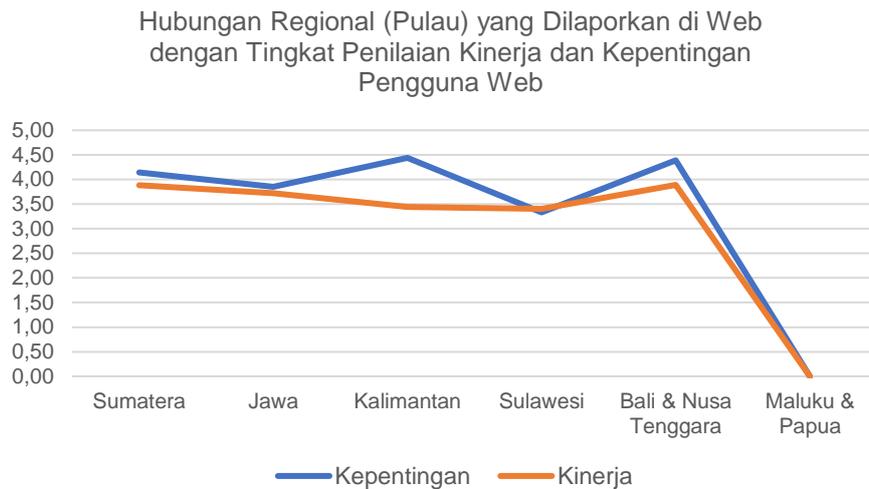
f. Daerah Provinsi yang Dilaporkan di Web

Hal-hal yang disampaikan oleh responden melalui web (baik melalui fitur pengaduan, penyampaian aspirasi, maupun permintaan informasi), paling banyak mengenai provinsi Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Banten, dan DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan dominasi responden yang berasal dari kelima provinsi tersebut.



Gambar 4.24 Grafik Statistik Daerah Provinsi yang Dilaporkan pada Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

Regional yang memiliki kepuasan terendah berasal dari Kalimantan, Bali dan Nusa Tenggara, serta Sumatera. Hal ini menunjukkan bahwa regional tersebut membutuhkan peningkatan pelayanan dari pemerintah, salah satunya dari peningkatan kualitas website ini.



Gambar 4.25 Grafik Hubungan Regional (Pulau) yang Dilaporkan di Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

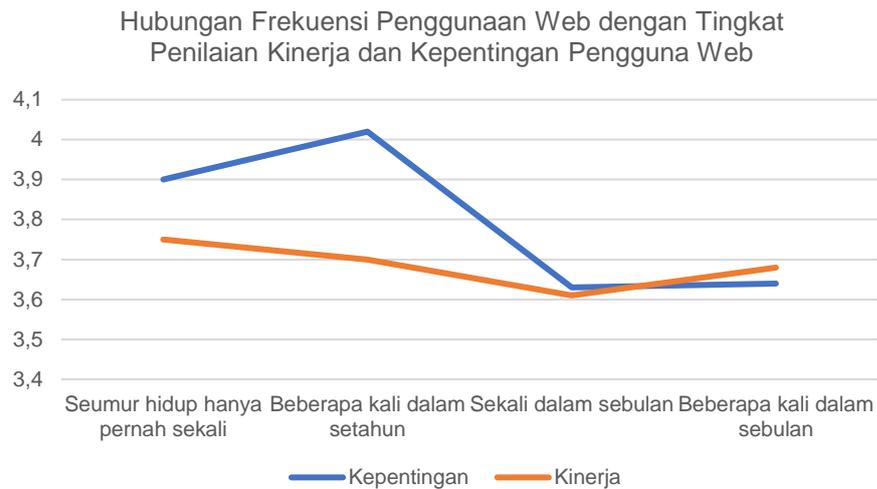
g. Frekuensi Penggunaan Web

Mayoritas responden menggunakan website sekali dalam sebulan dan beberapa kali dalam sebulan (mungkin saja ASN/PNS), namun banyak juga yang menggunakan web sebanyak beberapa kali dalam setahun dan seumur hidup hanya pernah sekali. Hal ini menunjukkan keberagaman responden, dari yang mungkin menggunakannya untuk pekerjaannya, maupun untuk laporan beberapa kali saja.



Gambar 4.26 Grafik Statistik Frekuensi Penggunaan Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

Hubungan antara frekuensi penggunaan web dengan tingkat penilaian web adalah semakin sering menggunakan web maka semakin puas. Namun pada kelompok yang frekuensinya beberapa kali dalam setahun menjadi pengecualian karena jarak antara kepentingan dan kinerjanya sangat besar. Kelompok yang sering menggunakan web mungkin saja terbiasa dengan fitur dan alur pelayanan web, sehingga tidak *demanding*.



Gambar 4.27 Grafik Hubungan Frekuensi Penggunaan Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

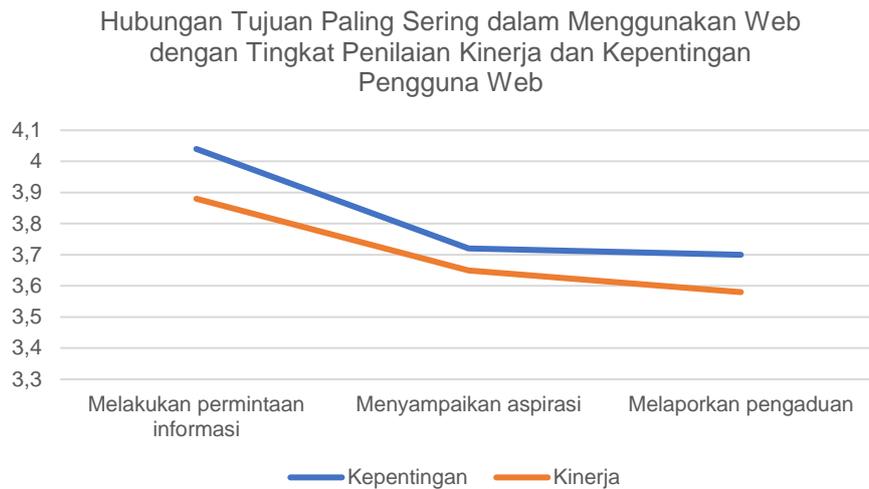
h. Tujuan Paling Sering dalam Menggunakan Web

Tujuan paling sering dalam menggunakan web adalah melaporkan pengaduan, baru disusul dengan menyampaikan aspirasi dan melakukan permintaan informasi.



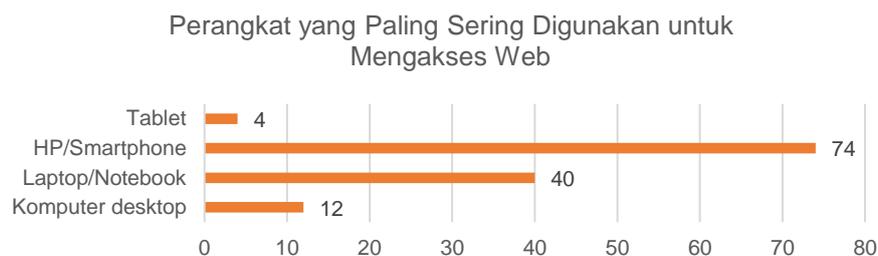
Gambar 4.28 Grafik Statistik Tujuan Paling Sering dalam Penggunaan
Sumber: (Analisis Pribadi)

Pada grafik hubungan di bawah, dapat dilihat bahwa kelompok yang lebih merasa puas dibanding yang lain adalah yang sering melakukan penyampaian aspirasi. Hal ini dapat dikarenakan oleh psikologis responden yang merasa tertampung suaranya dengan bantuan web. Sedangkan kelompok yang meminta informasi dan melaporkan pengaduan merasa pelayanannya harus ditingkatkan.



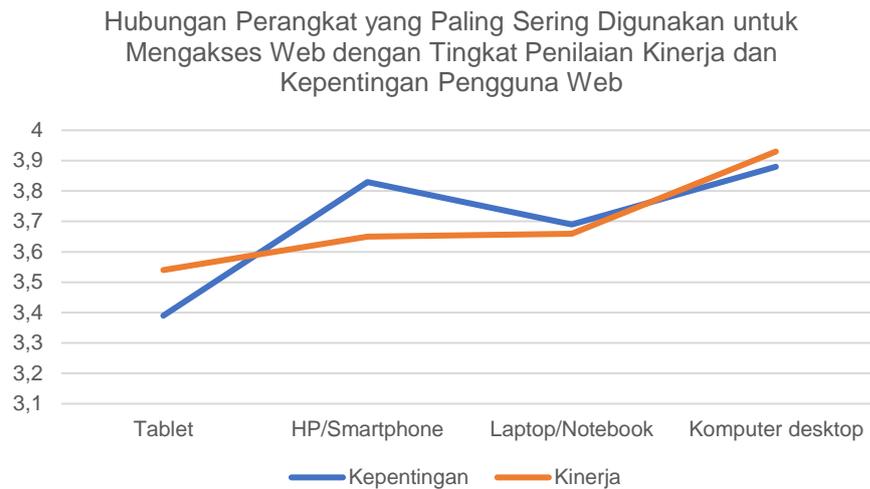
Gambar 4.29 Grafik Hubungan Tujuan Paling Sering dalam Menggunakan Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

- i. Perangkat yang Paling Sering Digunakan untuk Mengakses Web
- Pengalaman menggunakan website dapat dipengaruhi oleh jenis perangkat yang digunakan. Responden penelitian ini mayoritas menggunakan perangkat HP/smartphone, disusul oleh laptop/notebook, computer desktop, dan tablet. Hal ini karena hampir semua orang di jaman sekarang memiliki HP dan menggunakannya untuk berbagai keperluan, salah satunya untuk mengakses web LAPOR! Kemendagri.



Gambar 4.30 Grafik Statistik Perangkat yang Paling Sering Digunakan untuk Mengakses Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

Sebagaimana yang terlihat pada grafik di bawah, mayoritas responden yang tidak puas berasal dari kelompok yang menggunakan HP/smartphone. Sedangkan pengguna tablet dan komputer desktop merasa kinerja web lebih tinggi daripada harapannya. Hal ini yang akan menjadi saran untuk pengelola web supaya meningkatkan kualitas web untuk UI/UX HP/smartphone.



Gambar 4.31 Grafik Hubungan Perangkat yang Paling Sering Digunakan untuk Mengakses Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web

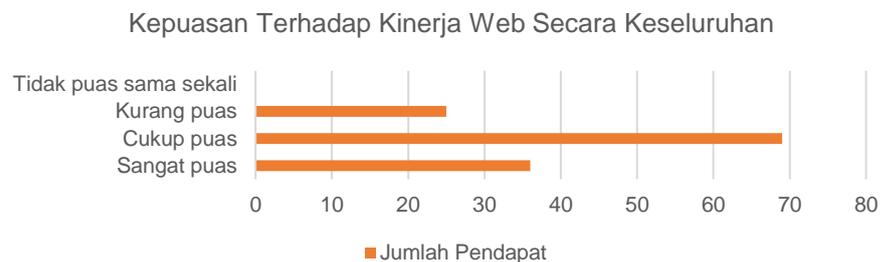
Sumber: (Analisis Pribadi)

4.3.3. Persepsi Umum Responden terhadap Website LAPOR! Kemendagri

Sebelum melakukan penilaian secara terukur, Peneliti mengumpulkan jawaban untuk menilai persepsi umum terhadap website. Berikut adalah penilaiannya:

a. **Kepuasan terhadap Kinerja Web Secara Keseluruhan**

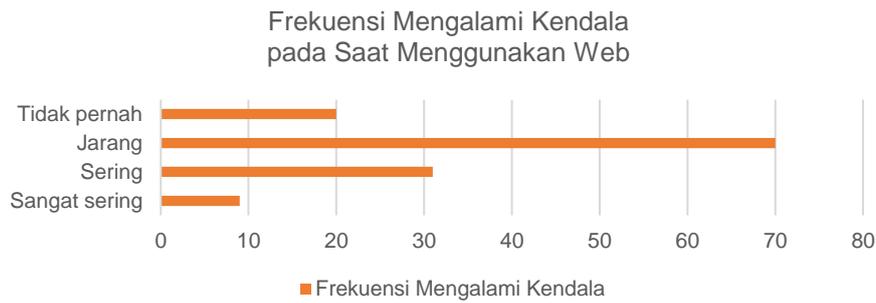
Jika dilihat dari penilaian umum responden, mayoritas sudah merasa cukup puas dengan kualitas website. Hal ini dapat dibandingkan nanti pada hasil yang terukur dengan skala.



Gambar 4.32 Grafik Kepuasan Terhadap Kinerja Web Secara Keseluruhan
Sumber: (Analisis Pribadi)

b. **Frekuensi Mengalami Kendala**

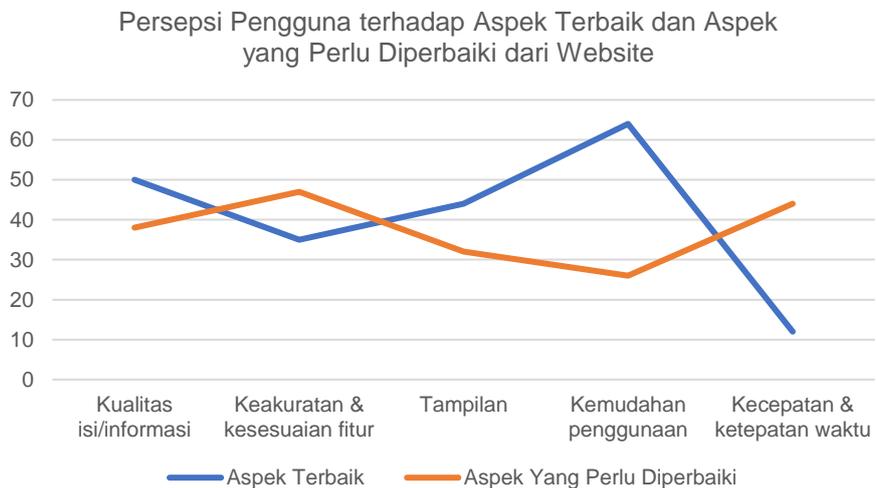
Dari 130 responden, 70 orang merasa jarang mengalami kendala, dan hanya sedikit yang mengalami kendala secara sangat sering.



Gambar 4.33 Grafik Frekuensi Mengalami Kendala pada Saat Menggunakan Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

c. Persepsi Pengguna terhadap Aspek Terbaik dan Aspek yang Perlu Diperbaiki dari Web

Pada kuesioner, diberikan pertanyaan *multiselect* untuk memilih aspek terbaik dan aspek yang perlu diperbaiki dari web. Mayoritas berpendapat bahwa aspek “Kemudahan penggunaan” adalah yang paling terbaik dan “Kecepatan & ketepatan waktu” yang paling rendah kualitasnya. Namun hal yang paling harus diperbaiki adalah “Keakuratan & kesesuaian fitur”. Hasil penilaian ini nantinya dapat dibandingkan dengan hasil penilaian terukur dengan metode EUCS dan IPA.



Gambar 2.31 Grafik Persepsi Pengguna terhadap Aspek Terbaik dan Aspek yang Perlu Diperbaiki dari Web
Sumber: (Analisis Pribadi)

4.4. Analisis Tingkat Penilaian

Analisis tingkat penilaian dilakukan untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari website. Pada penelitian ini, analisis ini dibahas per variabel, baru kemudian diringkas dan disimpulkan di akhir.

4.4.1. Analisis Tingkat Penilaian Variabel *Content*

Seperti pada tabel penilaian kepentingan (*importance*) di bawah, butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan tertinggi pada variabel *content* adalah butir C3, yakni “Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan”. Hal ini menunjukkan bahwa hal yang paling penting dari aspek “Isi” adalah kebermanfaatannya dan kesesuaiannya terhadap kebutuhan responden.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan terendah adalah pada butir C2, yakni “Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap”. Hal ini berarti aspek kelengkapan isi dari web ini adalah yang paling rendah tingkat kepentingannya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kepentingan per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Penting” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.75.

Tabel 4.4 Analisis Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) Variabel *Content*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)	STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)		
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami	C1	6	8	25	60	31	6	16	75	240	155	492	3.78
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap	C2	15	14	24	40	37	15	28	72	160	185	460	3.54
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan	C3	4	7	22	47	50	4	14	66	188	250	522	4.02
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi	C4	5	15	31	46	33	5	30	93	184	165	477	3.67
Rata-rata		8	11	26	48	38	8	22	77	193	189	488	3.75

Sumber: (Analisis Pribadi)

Kemudian dapat dilihat pada tabel penilaian kinerja (*performance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja tertinggi pada variabel *content* adalah butir C1, yakni “Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja terbaik dari variabel “Isi” adalah kemudahan untuk dipahaminya.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja terendah adalah pada butir C2, yakni “Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap”. Hal ini berarti aspek kelengkapan isi dari web ini adalah yang paling rendah kinerjanya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kinerja per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Baik” atau dalam kuesioner termasuk ke “Puas” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.75.

Tabel 4.5 Analisis Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) Variabel *Content*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami	C1	1	5	27	47	50	1	10	81	188	250	530	4.08
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap	C2	2	27	36	36	29	2	54	108	144	145	453	3.48
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan	C3	5	2	31	62	30	5	4	93	248	150	500	3.85
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi	C4	4	12	44	41	29	4	24	132	164	145	469	3.61
Rata-rata		3	12	35	47	35	3	23	104	186	173	488	3.75

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.4.2. Analisis Tingkat Penilaian Variabel *Accuracy*

Dapat dilihat pada tabel penilaian kepentingan (*importance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan tertinggi pada variabel *accuracy* adalah butir A1, yakni “Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR!

Kemendagri tepat dan akurat”. Hal ini menunjukkan bahwa hal yang paling penting dari aspek “Keakuratan” adalah ketepatan dan keakuratan informasi.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan terendah adalah pada butir A2, yakni “Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/error”. Hal ini berarti aspek ketepatan fitur (tanpa *error*) dari web ini lebih rendah tingkat kepentingannya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kepentingan per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Penting” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.72.

Tabel 4.6 Analisis Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) Variabel *Accuracy*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)	STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)		
Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat	A1	5	11	27	46	41	5	22	81	184	205	497	3.82
Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/error	A2	7	14	39	33	37	7	28	117	132	185	469	3.61
Rata-rata		6	13	33	40	39	6	25	99	158	195	483	3.72

Sumber: (Analisis Pribadi)

Kemudian dapat dilihat pada tabel penilaian kinerja (*performance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja tertinggi pada variabel *accuracy* adalah butir A1, yakni “Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja terbaik dari variabel “Keakuratan” adalah ketepatan dan keakuratan informasinya.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja terendah adalah pada butir A2, yakni “Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/error”. Hal ini berarti aspek kesesuaian fitur tanpa adanya kesalahan dari web ini adalah yang paling rendah kinerjanya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kinerja per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Baik” atau dalam kuesioner termasuk ke dalam kategori “Puas” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.60.

Tabel 4.7 Analisis Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) Variabel *Accuracy*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat	A1	7	9	32	43	39	7	18	96	172	195	488	3.75
Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/err or	A2	13	13	37	38	29	13	26	111	152	145	447	3.44
Rata-rata		10	11	35	41	34	10	22	104	162	170	468	3.60

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.4.3. Analisis Tingkat Penilaian Variabel *Format*

Dapat dilihat pada tabel penilaian kepentingan (*importance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan tertinggi pada variabel *format* adalah butir F1, yakni “Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font, warna, ornamen) yang menarik”. Hal ini menunjukkan bahwa hal yang paling penting dari aspek “Tampilan” adalah kemenarikannya.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan terendah adalah pada butir F2, yakni “Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti”. Hal ini berarti aspek *user friendly* dari tata letak dan struktur menu web ini sedikit lebih rendah tingkat kepentingannya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kepentingan per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Penting” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.78.

Tabel 4.8 Analisis Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) Variabel *Format*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)	STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)		
Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font, warna, ornamen) yang menarik	F1	5	14	19	56	36	5	28	57	224	180	494	3.80
Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti	F2	7	12	27	42	42	7	24	81	168	210	490	3.77
Rata-rata		6	13	23	49	39	6	26	69	196	195	492	3.78

Sumber: (Analisis Pribadi)

Kemudian dapat dilihat pada tabel penilaian kinerja (*performance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja tertinggi pada variabel *format* adalah butir F1, yakni “Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (*font*, warna, ornamen) yang menarik”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja terbaik dari variabel “Tampilan” adalah kemenarikannya.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja terendah adalah pada butir F2 (hanya selisih 0.01 dari F1), yakni “Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti”. Hal ini berarti aspek *user friendly* dari tata letak dan struktur menu web ini sedikit lebih rendah kinerjanya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kinerja per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Baik” atau dalam kuesioner termasuk ke dalam kategori “Puas” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.61.

Tabel 4.9 Analisis Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) Variabel *Format*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font, warna, ornamen) yang menarik	F1	5	16	31	50	28	5	32	93	200	140	470	3.62
Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata	F2	6	18	29	45	32	6	36	87	180	160	469	3.61

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
letak, struktur menu) yang mudah dimengerti													
Rata-rata		6	17	30	48	30	6	34	90	190	150	470	3.61

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.4.4. Analisis Tingkat Penilaian Variabel *Ease of Use*

Dapat dilihat pada tabel penilaian kepentingan (*importance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan tertinggi pada variabel *ease of use* adalah butir E2, yakni “Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam”. Hal ini menunjukkan bahwa hal yang paling penting dari aspek “Kemudahan penggunaan” adalah kemudahan untuk dioperasikan oleh orang awam.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan terendah adalah pada butir E3, yakni “Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna”. Hal ini berarti aspek navigasi/petunjuk tambahan pada web ini sedikit lebih rendah tingkat kepentingannya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kepentingan per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Penting” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.83.

Tabel 4.10 Analisis Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) Variabel *Ease of Use*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)	STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)		
Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam	E1	8	12	21	44	45	8	24	63	176	225	496	3.82
Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam	E2	10	9	19	44	48	10	18	57	176	240	501	3.85
Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan	E3	3	15	33	36	43	3	30	99	144	215	491	3.78

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)	STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)		
yang membantu kemudahan pengguna													
Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur	E4	5	8	30	46	41	5	16	90	184	205	500	3.85
Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/maintenance	E5	7	10	27	39	47	7	20	81	156	235	499	3.84
Rata-rata		7	11	26	42	45	7	22	78	167	224	497	3.83

Sumber: (Analisis Pribadi)

Kemudian dapat dilihat pada tabel penilaian kinerja (*performance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja tertinggi pada variabel *ease of use* adalah butir E1, yakni “Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja terbaik dari variabel “Kemudahan penggunaan” adalah kemudahannya untuk dimengerti oleh orang awam.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja terendah adalah pada butir E5, yakni “Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/*maintenance*”. Hal ini berarti ketidakhadirannya pesan kesalahan pada web ini ketika terjadi kesalahan sistem/*maintenance* adalah yang paling rendah kinerjanya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kinerja per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Baik” atau dalam kuesioner termasuk ke dalam kategori “Puas” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.72.

Tabel 4.11 Analisis Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) Variabel *Ease of Use*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam	E1	4	11	32	42	41	4	22	96	168	205	495	3.81
Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam	E2	7	12	26	42	43	7	24	78	168	215	492	3.78
Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna	E3	5	12	34	44	35	5	24	102	176	175	482	3.71
Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur	E4	3	13	38	39	37	3	26	114	156	185	484	3.72
Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/maintenance	E5	7	15	33	49	26	7	30	99	196	130	462	3.55
Rata-rata		5	13	33	43	36	5	25	98	173	182	483	3.72

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.4.5. Analisis Tingkat Penilaian Variabel *Timeliness*

Dapat dilihat pada tabel penilaian kepentingan (*importance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan tertinggi pada variabel *timeliness* adalah butir T2, yakni “Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon

waktu yang cepat saat menu dibuka”. Hal ini menunjukkan bahwa hal yang paling penting dari aspek “Ketepatan waktu” adalah responsivitasnya terhadap menu.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kepentingan terendah adalah pada butir T4, yakni “Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat”. Hal ini berarti aspek pelayanan web ini adalah yang paling rendah tingkat kepentingannya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kepentingan per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Penting” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.78.

Tabel 4.12 Analisis Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*) Variabel *Timeliness*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)	STP1 (1)	TP1 (2)	R1 (3)	P1 (4)	SP1 (5)		
Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka	T1	5	11	23	56	35	5	22	69	224	175	495	3.81
Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka	T2	3	13	28	44	42	3	26	84	176	210	499	3.84
Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu	T3	4	14	32	44	36	4	28	96	176	180	484	3.72
Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat	T4	7	15	28	38	42	7	30	84	152	210	483	3.72
Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/ <i>up to date</i>	T5	4	10	27	52	37	4	20	81	208	185	498	3.83
Rata-rata		5	13	28	47	38	5	25	83	187	192	492	3.78

Sumber: (Analisis Pribadi)

Kemudian dapat dilihat pada tabel penilaian kinerja (*performance*) di bawah, bahwasanya butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja tertinggi pada variabel *timeliness* adalah butir T5, yakni “Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/*up to date*”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja terbaik dari variabel “Ketepatan waktu” adalah keterkiniannya.

Sedangkan butir yang memiliki rata-rata nilai kinerja terendah adalah pada butir T2 dan T3, yakni “Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka” dan “Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu”. Hal ini berarti kecepatan saat menu dibuka, serta kecepatan saat menampilkan informasi adalah aspek yang paling rendah kinerjanya dibanding aspek pada butir lainnya.

Jika dilihat dari rata-rata nilai kinerja per-variabel, variabel ini termasuk ke dalam kategori “Baik” atau dalam kuesioner termasuk ke dalam kategori “Puas” karena berada diantara 3.5 sampai 4.5, yakni sebesar 3.63.

Tabel 4.13 Analisis Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*) Variabel *Timeliness*

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka	T1	8	15	27	39	41	8	30	81	156	205	480	3.69
Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka	T2	2	23	30	45	30	2	46	90	180	150	468	3.60
Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu	T3	3	20	31	48	28	3	40	93	192	140	468	3.60
Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat	T4	10	12	34	48	26	10	24	102	192	130	458	3.52
Web LAPOR! Kemendagri	T5	6	14	28	41	41	6	28	84	164	205	487	3.75

Butir	Kode	Skala					Skor					Total	Rata-rata
		STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
menyajikan informasi terkini/up to date													
Rata-rata		6	17	30	44	33	6	34	90	177	166	472	3.63

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.4.6. Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Setelah penilaian kepentingan dilakukan pada masing-masing variabel, maka berikut adalah ringkasannya:

Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Variabel	Skala					Skor					Total	Rata-rata
	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
<i>Content</i>	8	11	26	48	38	8	22	77	193	189	488	3.75
<i>Accuracy</i>	6	13	33	40	39	6	25	99	158	195	483	3.72
<i>Format</i>	6	13	23	49	39	6	26	69	196	195	492	3.78
<i>Ease of Use</i>	7	11	26	42	45	7	22	78	167	224	497	3.83
<i>Timeliness</i>	5	13	28	47	38	5	25	83	187	192	492	3.78
Rata-rata	6	12	27	45	40	6	24	80	181	201	492	3.78

Sumber: (Analisis Pribadi)

Dari ringkasan tersebut, terlihat bahwa variabel yang dinilai oleh responden sebagai variabel yang paling penting dari website LAPOR! Kemendagri adalah variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan), kemudian disusul oleh *format* (tampilan) dan *timeliness* (ketepatan waktu). Sedangkan yang tingkat kepentingannya terendah adalah variabel *accuracy* (keakuratan) dan *content* (isi).

4.4.7. Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*)

Setelah penilaian kinerja dilakukan pada masing-masing variabel, maka berikut adalah ringkasannya:

Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Penilaian Kinerja (*Performance*)

Variabel	Skala					Skor					Total	Rata-rata
	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)	STP2 (1)	TP2 (2)	R2 (3)	P2 (4)	SP2 (5)		
<i>Content</i>	3	12	35	47	35	3	23	104	186	173	488	3.75
<i>Accuracy</i>	10	11	35	41	34	10	22	104	162	170	468	3.60
<i>Format</i>	6	17	30	48	30	6	34	90	190	150	470	3.61
<i>Ease of Use</i>	5	13	33	43	36	5	25	98	173	182	483	3.72
<i>Timeliness</i>	6	17	30	44	33	6	34	90	177	166	472	3.63
Rata-rata	5	14	32	44	34	5	28	97	178	171	478	3.68

Sumber: (Analisis Pribadi)

Dari ringkasan tersebut, terlihat bahwa variabel yang dinilai oleh responden sebagai variabel yang kinerjanya paling baik dari website LAPOR! Kemendagri adalah variabel *content* (isi), yang disusul dengan *ease of use* (kemudahan

penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Sedangkan yang kinerjanya terendah adalah variabel *accuracy* (keakuratan) dan *format* (tampilan).

4.5. Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*)

Analisis tingkat kesesuaian berguna untuk melihat kesesuaian kinerja terhadap kepentingan. Analisis ini dibuat per-variabel supaya dapat menilai secara detail aspek-aspek yang ada di masing-masing variabel. Setelah itu baru kemudian diringkas dan diambil kesimpulannya.

4.5.1. Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Content*

Pada variabel *content*, tingkat kesesuaian tertinggi berada pada butir C1, yakni “Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami” yang tingkat kesesuaiannya bernilai 107.72% (termasuk ke dalam kategori sangat sesuai). Sedangkan butir lainnya dianggap belum sesuai (berdasarkan Tabel 3.4, termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena berada di rentang 80-99%). Sedangkan untuk rata-rata tingkat kesesuaian variabel *content* sudah termasuk ke dalam kategori “Sangat sesuai” karena nilainya sedikit di atas 100%.

Tabel 4.16 Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Content*

Variabel	Butir	Kode	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
			Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)	
<i>Content</i>	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami	C1	492	530	107.72%
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap	C2	460	453	98.48%
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan	C3	522	500	95.79%
	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi	C4	477	469	98.32%
Rata-rata			488	488	100.08%

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.5.2. Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Accuracy*

Pada variabel *accuracy*, tingkat kesesuaian dari semua butirnya belum memenuhi harapan/kepentingan pengguna karena semua nilai tingkat

kesesuaiannya masih berada di bawah 100% (berdasarkan Tabel 3.4, A1 dan A2 termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena tingkat kesesuaiannya bernilai diantara 80-99%). Sedangkan untuk rata-rata tingkat kesesuaian variabel *accuracy* termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena nilainya berada di rentang 80-99%.

Tabel 4.17 Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Accuracy*

Variabel	Butir	Kode	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
			Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)	
<i>Accuracy</i>	Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat	A1	497	488	98.19%
	Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/ <i>error</i>	A2	469	447	95.31%
Rata-rata			483	468	96.75%

Sumber: (*Analisis Pribadi*)

4.5.3. Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Format*

Pada variabel *format*, tingkat kesesuaian dari semua butirnya belum memenuhi harapan/kepentingan pengguna karena semua nilai tingkat kesesuaiannya masih berada di bawah 100% (berdasarkan Tabel 3.4, F1 dan F2 termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena tingkat kesesuaiannya bernilai diantara 80-99%). Sedangkan untuk rata-rata tingkat kesesuaian variabel *format* termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena nilainya berada di rentang 80-99%.

Tabel 4.18 Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Format*

Variabel	Butir	Kode	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
			Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)	
<i>Format</i>	Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font, warna, ornamen) yang menarik	F1	494	470	95.14%
	Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti	F2	490	469	95.71%
Rata-rata			492	470	95.43%

Sumber: (*Analisis Pribadi*)

4.5.4. Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Ease of Use*

Pada variabel *ease of use*, tingkat kesesuaian dari semua butirnya belum memenuhi harapan/kepentingan pengguna karena semua nilai tingkat kesesuaiannya masih berada di bawah 100% (berdasarkan Tabel 3.4, E1 dan E2 termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena tingkat kesesuaiannya bernilai diantara 80-99%). Sedangkan untuk rata-rata tingkat kesesuaian variabel *ease of use* termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena nilainya berada di rentang 80-99%.

Tabel 4.19 Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Ease of Use*

Variabel	Butir	Kode	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
			Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)	
<i>Ease of Use</i>	Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam	E1	496	495	99.80%
	Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam	E2	501	492	98.20%
	Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna	E3	491	482	98.17%
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur	E4	500	484	96.80%
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/maintenance	E5	499	462	92.59%
Rata-rata			497	483	97.11%

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.5.5. Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Timeliness*

Pada variabel *timeliness*, tingkat kesesuaian kesesuaian dari semua butirnya belum memenuhi harapan/kepentingan pengguna karena semua nilai tingkat kesesuaiannya masih berada di bawah 100% (berdasarkan Tabel 3.4, semua butir variabel *timeliness* termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena tingkat kesesuaiannya bernilai diantara 80-99%). Sedangkan untuk rata-rata tingkat kesesuaian variabel *timeliness* termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena nilainya berada di rentang 80-99%.

Tabel 4.20 Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*) Variabel *Timeliness*

Variabel	Butir	Kode	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
			Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)	
<i>Timeliness</i>	Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka	T1	495	480	96.97%
	Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka	T2	499	468	93.79%
	Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu	T3	484	468	96.69%
	Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat	T4	483	458	94.82%
	Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/ <i>up to date</i>	T5	498	487	97.79%
Rata-rata			492	472	96.01%

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.5.6. Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*)

Setelah analisis tingkat kesesuaian dilakukan pada masing-masing variabel, maka berikut adalah ringkasannya:

Tabel 4.21 Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*)

Variabel	Total Skor		Tingkat Kesesuaian
	Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)	
<i>Content</i>	488	488	100.08%
<i>Accuracy</i>	483	468	96.75%

<i>Format</i>	492	470	95.43%
<i>Ease of Use</i>	497	483	97.11%
<i>Timeliness</i>	492	472	96.01%
Rata-rata	492	478	97.23%

Sumber: (Analisis Pribadi)

Dari ringkasan tersebut, terlihat bahwa variabel yang dinilai oleh responden sebagai variabel yang paling sesuai (antara harapan/kepentingan dengan kinerjanya) dari website LAPOR! Kemendagri adalah variabel *content* (isi) dengan nilai 100.08% (termasuk ke dalam kategori “Sangat sesuai”). Sedangkan variabel lainnya belum sesuai (masih termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai”) karena tingkat kesesuaiannya berada di rentang 80-99%, dengan yang terendah adalah variabel *timeliness* (ketepatan waktu).

4.6. Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis ini dilakukan untuk melihat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja dengan mencari selisih diantara keduanya. Analisis tingkat kesenjangan pada penelitian ini dilakukan per-variabel untuk dapat melihat kesenjangan dari masing-masing butir pada masing-masing variabel. Setelah itu baru kemudian diringkas dan diambil kesimpulannya.

4.6.1. Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*) Variabel *Content*

Pada variabel *content*, butir C2, C3, dan C4 termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilai *gap*-nya kurang dari nol. Hal ini berarti kinerja dari ketiga butir tersebut belum memenuhi harapan/kepentingan dari responden. Sedangkan butir C1, yakni “Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami” termasuk ke dalam kategori “Harapan terlampaui” karena nilai *gap*-nya positif.

Namun jika dilihat dari nilai *gap* per-variabel, maka variabel *content* termasuk ke dalam kategori “Harapan terlampaui” dengan nilai *gap* 0.002.

Tabel 4.22 Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*) Variabel *Content*

Butir	Kode	Rata-rata Penilaian		Gap	Kategori
		Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)		
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami	C1	3.78	4.08	0.29	Harapan terlampaui

Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap	C2	3.54	3.48	-0.05	Harapan tidak terpenuhi
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan	C3	4.02	3.85	-0.17	Harapan tidak terpenuhi
Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi	C4	3.67	3.61	-0.06	Harapan tidak terpenuhi
Rata-rata		3.75	3.75	0.002	Harapan terlampaui

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.6.2. Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*) Variabel *Accuracy*

Pada variabel *accuracy*, butir A1 dan A2 termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilai *gap*-nya kurang dari nol. Hal ini berarti kinerja dari kedua butir tersebut belum memenuhi harapan/kepentingan dari responden.

Jika dilihat dari nilai *gap* per-variabel, maka variabel *accuracy* juga termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” dengan nilai *gap* -0.12.

Tabel 4.23 Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*) Variabel *Accuracy*

Butir	Kode	Rata-rata Penilaian		Gap	Kategori
		Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)		
Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat	A1	3.82	3.75	-0.07	Harapan tidak terpenuhi
Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/ <i>error</i>	A2	3.61	3.44	-0.17	Harapan tidak terpenuhi
Rata-rata		3.72	3.60	-0.12	Harapan tidak terpenuhi

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.6.3. Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*) Variabel *Format*

Pada variabel *format*, butir F1 dan F2 termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilai *gap*-nya kurang dari nol. Hal ini berarti kinerja dari kedua butir tersebut belum memenuhi harapan/kepentingan dari responden.

Jika dilihat dari nilai *gap* per-variabel, maka variabel *format* juga termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” dengan nilai *gap* -0.17.

Tabel 4.24 Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*) Variabel *Format*

Butir	Kode	Rata-rata Penilaian		Gap	Kategori
		Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)		
Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font, warna, ornamen) yang menarik	F1	3.80	3.62	-0.18	Harapan tidak terpenuhi
Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti	F2	3.77	3.61	-0.16	Harapan tidak terpenuhi
Rata-rata		3.78	3.61	-0.17	Harapan tidak terpenuhi

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.6.4. Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*) Variabel *Ease of Use*

Pada variabel *ease of use*, semua butirnya termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilai *gap*-nya kurang dari nol. Hal ini berarti kinerja dari kelima butir tersebut belum memenuhi harapan/kepentingan dari responden.

Jika dilihat dari nilai *gap* per-variabel, maka variabel *ease of use* juga termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” dengan nilai *gap* -0.11.

Tabel 4.25 Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*) Variabel *Ease of Use*

Butir	Kode	Rata-rata Penilaian		Gap	Kategori
		Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)		
Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam	E1	3.82	3.81	-0.01	Harapan tidak terpenuhi
Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam	E2	3.85	3.78	-0.07	Harapan tidak terpenuhi
Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna	E3	3.78	3.71	-0.07	Harapan tidak terpenuhi
Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur	E4	3.85	3.72	-0.12	Harapan tidak terpenuhi

Butir	Kode	Rata-rata Penilaian		Gap	Kategori
		Kepentingan (Importance)	Kinerja (Performance)		
Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/maintenance	E5	3.84	3.55	-0.28	Harapan tidak terpenuhi
Rata-rata		3.83	3.72	-0.11	Harapan tidak terpenuhi

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.6.5. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap Analysis) Variabel Timeliness

Pada variabel *timeliness*, semua butir termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilai *gap*-nya kurang dari nol. Hal ini berarti kinerja dari kelima butir tersebut belum memenuhi harapan/kepentingan dari responden.

Jika dilihat dari nilai *gap* per-variabel, maka variabel *timeliness* juga termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” dengan nilai *gap* -0.15.

Tabel 4.26 Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap Analysis) Variabel Timeliness

Butir	Kode	Rata-rata Penilaian		Gap	Kategori
		Kepentingan (Importance)	Kinerja (Performance)		
Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka	T1	3.81	3.69	-0.12	Harapan tidak terpenuhi
Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka	T2	3.84	3.60	-0.24	Harapan tidak terpenuhi
Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu	T3	3.72	3.60	-0.12	Harapan tidak terpenuhi
Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat	T4	3.72	3.52	-0.19	Harapan tidak terpenuhi
Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/up to date	T5	3.83	3.75	-0.08	Harapan tidak terpenuhi
Rata-rata		3.78	3.63	-0.15	Harapan tidak terpenuhi

Sumber: (Analisis Pribadi)

4.6.6. Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap Analysis)

Setelah analisis tingkat kesenjangan dilakukan pada masing-masing variabel, maka berikut adalah ringkasannya:

Tabel 4.27 Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Variabel	Rata-rata Penilaian		Gap	Kategori
	Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)		
<i>Content</i>	3.75	3.75	0.002	Harapan terlampaui
<i>Accuracy</i>	3.72	3.60	-0.12	Harapan tidak terpenuhi
<i>Format</i>	3.78	3.61	-0.17	Harapan tidak terpenuhi
<i>Ease of Use</i>	3.83	3.72	-0.11	Harapan tidak terpenuhi
<i>Timeliness</i>	3.78	3.63	-0.15	Harapan tidak terpenuhi
Rata-rata	3.78	3.68	-0.10	Harapan tidak terpenuhi

Sumber: (Analisis Pribadi)

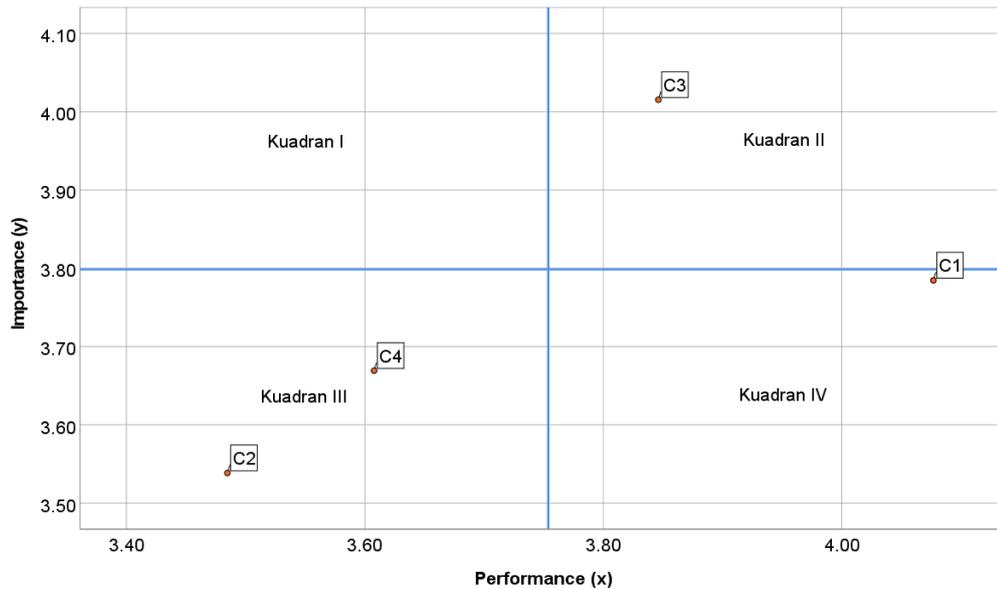
Dari ringkasan tersebut, terlihat bahwa hampir semua variabel termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilai *gap*-nya kurang dari nol, kecuali pada variabel *content* yang *gap*-nya positif (Harapan terlampaui). Jika dilihat secara keseluruhan pun nilai *gap* dari seluruh variabel masih termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena bernilai -0.10 (di bawah nol).

4.7. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA dilakukan untuk melihat prioritas perbaikan berdasarkan kuadran. Pada penelitian ini, analisis kuadran IPA dilakukan per-variabel, lalu kemudian baru diringkas dan diambil kesimpulan dari keseluruhannya.

4.7.1. Analisis Kuadran IPA Variabel *Content*

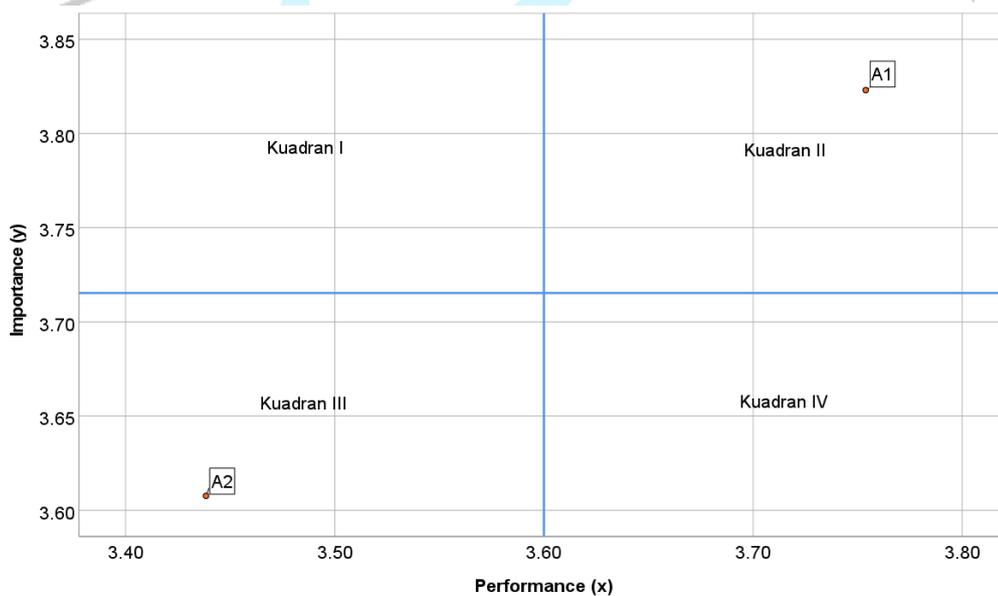
Hasil analisis kuadran IPA pada variabel *content* menunjukkan bahwa: butir C3 (Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja); butir C2 (Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap) dan C4 (Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah); dan C1 (Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami) termasuk ke dalam kuadran IV (berlebihan).



Gambar 4.34 Analisis Kuadran IPA Variabel *Content*
 Sumber: (Analisis Pribadi)

4.7.2. Analisis Kuadran IPA Variabel *Accuracy*

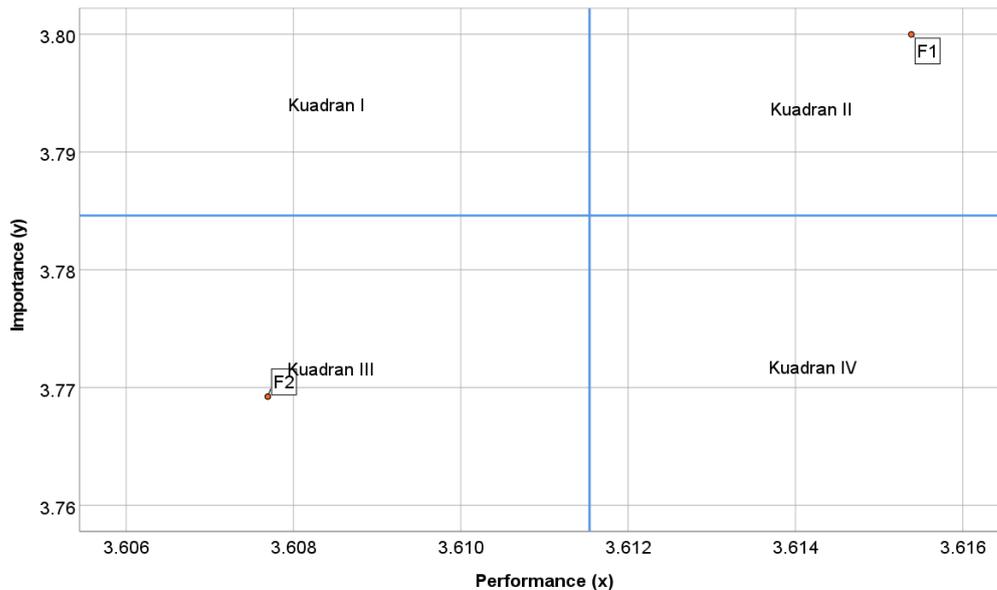
Hasil analisis kuadran IPA pada variabel *accuracy* menunjukkan bahwa: butir A1 (Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja), dan butir A2 (Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/*error*) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah).



Gambar 4.35 Analisis Kuadran IPA Variabel *Accuracy*
 Sumber: (Analisis Pribadi)

4.7.3. Analisis Kuadran IPA Variabel *Format*

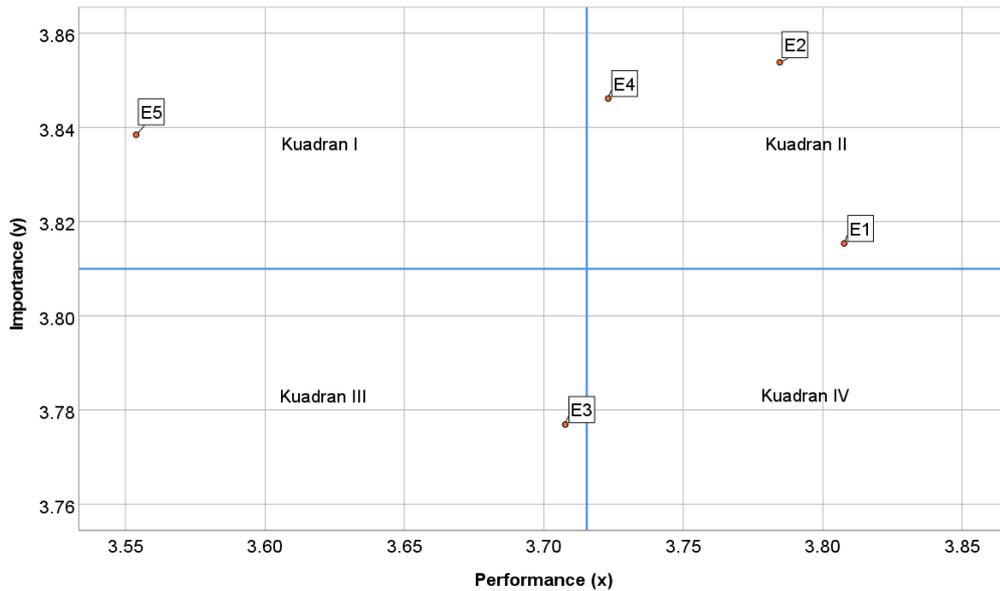
Hasil analisis kuadran IPA pada variabel *format* menunjukkan bahwa: butir F1 (Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (*font*, warna, ornamen) yang menarik) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja), dan butir F2 (Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah).



Gambar 4.36 Analisis Kuadran IPA Variabel *Format*
Sumber: (Analisis Pribadi)

4.7.4. Analisis Kuadran IPA Variabel *Ease of Use*

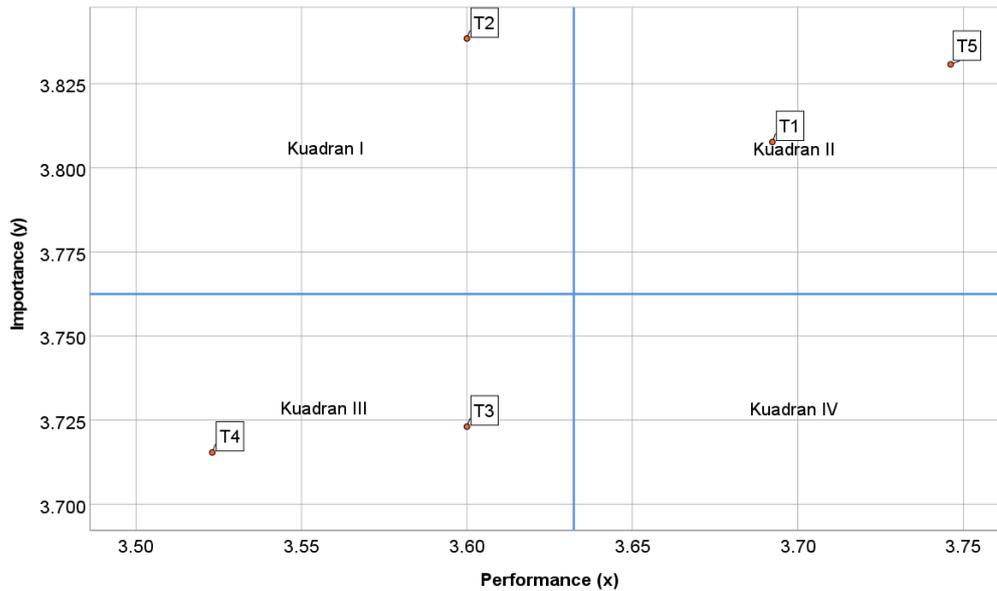
Hasil analisis kuadran IPA pada variabel *ease of use* menunjukkan bahwa: butir E5 (Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/*maintenance*) termasuk ke dalam kuadran I (prioritas utama); butir E1 (Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam), E2 (Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam), dan E4 (Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja); sedangkan E3 (Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah). Sehingga yang perlu diprioritaskan perbaikannya pada variabel ini adalah E5.



Gambar 4.37 Analisis Kuadran IPA Variabel *Ease of Use*
 Sumber: (Analisis Pribadi)

4.7.5. Analisis Kuadran IPA Variabel *Timeliness*

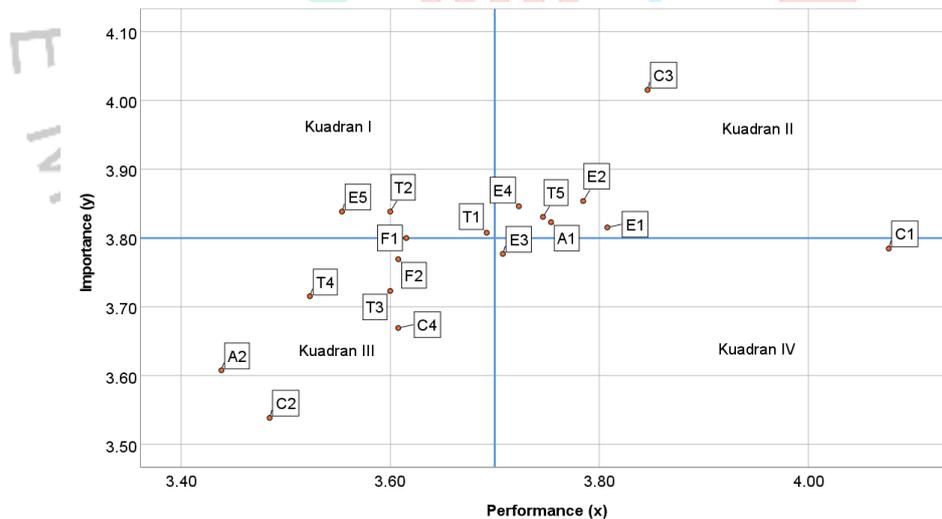
Hasil analisis kuadran IPA pada variabel *timeliness* menunjukkan bahwa: butir T2 (Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka) termasuk ke dalam kuadran I (prioritas utama); butir T1 (Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka) dan T5 (Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/*up to date*) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja); sedangkan T3 (Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu) dan T4 (Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah). Sehingga yang perlu diprioritaskan perbaikannya pada variabel ini adalah T2.



Gambar 4.38 Analisis Kuadran IPA Variabel *Timeliness*
 Sumber: (Analisis Pribadi)

4.7.6. Ringkasan Hasil Analisis Kuadran IPA

Jika analisis kuadran IPA dilakukan pada semua butir kuesioner secara bersamaan, maka hasilnya akan terlihat seperti berikut:



Gambar 4.39 Ringkasan Hasil Analisis Kuadran IPA
 Sumber: (Analisis Pribadi)

- Kuadran I (Prioritas utama): E5, T2, dan T1
- Kuadran II (Pertahankan kinerja): E4, T5, A1, E2, E1, dan C3
- Kuadran III (Prioritas rendah): A2, C2, T4, T3, F1, F2, dan C4
- Kuadran IV (Berlebihan): E3 dan C1

Hasil tersebut agak berbeda dari hasil analisis kuadran yang dilakukan per-variabel, terutama dapat dilihat pada butir C1, yang jika dianalisis per-variabel, C1 termasuk ke dalam kuadran I (Prioritas utama), sedangkan pada analisis gabungan, C1 termasuk ke kuadran IV (Berlebihan). Hal ini sangat berkebalikan. E3 pun jika dianalisis per-variabel, akan termasuk ke dalam kuadran III (Prioritas rendah), namun pada analisis kuadran gabungan menjadi termasuk ke dalam kuadran IV (Berlebihan). Perbedaan ini dapat disebabkan oleh pergeseran garis tengah karena perubahan nilai *mean*/rata-rata karena nilai rata-ratanya didapatkan dari semua variabel.

4.8. Pembahasan

4.8.1. Pembahasan Variabel *Content*

Analisis kepuasan pengguna dengan variabel *content* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas isi dari website LAPOR! Kemendagri. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner Google Form bersamaan dengan variabel lain. Skala penilaian yang disiapkan dalam kuesioner adalah skala kepentingan (*importance*) dan skala kinerja (*performance*), dengan nilai 1 sampai 5.

Data hasil survei kemudian direkapitulasi dan dilakukan perhitungan tingkat penilaian kepentingan dan kinerja untuk mendapatkan nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja dari butir-butir yang ada di variabel *content*. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata nilai kepentingan variabel *content* bernilai 3.75 yang berarti “Penting”, sedangkan rata-rata nilai kinerja variabel *content* juga bernilai 3.75, yang berarti “Baik”.

Setelah itu, dilakukanlah analisis tingkat kesesuaian untuk melihat persentase kesesuaian yang didapatkan dari membagi skor kinerja dengan skor kepentingan. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada variabel ini menunjukkan angka 100.08% yang masih termasuk ke dalam kategori “Sangat sesuai” karena nilainya sedikit di atas 100%. Ini berarti tingkat kinerja *content* website lebih tinggi dari harapan responden.

Kemudian dilakukan analisis tingkat kesenjangan (*gap*) untuk melihat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel *content* ini, rata-rata *gap*-nya adalah sebesar 0.002 yang termasuk ke dalam kategori “Harapan terlampaui” karena nilainya lebih besar dari nol. Hal ini berarti responden sedikit puas dengan kualitas *content*/isi website.

Tahap terakhir adalah analisis kuadran IPA yang dilakukan dengan memasukkan nilai kepentingan dan nilai kinerja masing-masing butir yang ada di variabel ini ke dalam software SPSS (dengan fitur *scatter plot*). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa butir C3 (Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja), yang berarti tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan harapan/tingkat kepentingan responden, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

Butir C2 (Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap) dan C4 (Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah), yang berarti tingkat kinerjanya rendah dan tingkat kepentingannya dianggap kurang penting oleh responden. Sehingga, dapat masuk ke dalam list perbaikan, hanya saja tidak termasuk ke dalam prioritas utama.

Sedangkan butir C1 (Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami) termasuk ke dalam kuadran IV (berlebihan), yang berarti tingkat kinerjanya tinggi, namun tingkat kepentingannya dianggap kurang penting oleh responden. Sehingga dapat dikurangi untuk menghemat biaya operasional.

Berdasarkan berbagai analisis yang telah dilakukan, maka rekomendasi yang dapat diberikan terkait *content* atau isi website adalah: meningkatkan kelengkapan isi website dan menjadikan informasi yang ada di website mudah didapatkan/tidak tersembunyi supaya pengguna dapat menggunakannya tanpa harus mengklik tombol-tombol atau tulisan-tulisan kecil.

4.8.2. Pembahasan Variabel Accuracy

Analisis kepuasan pengguna dengan variabel *accuracy* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas keakuratan website LAPOR! Kemendagri. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner Google Form bersamaan dengan variabel lain. Skala penilaian yang disiapkan dalam kuesioner

adalah skala kepentingan (*importance*) dan skala kinerja (*performance*), dengan nilai 1 sampai 5.

Data hasil survei kemudian direkapitulasi dan dilakukan perhitungan tingkat penilaian kepentingan dan kinerja untuk mendapatkan nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja dari butir-butir yang ada di variabel *accuracy*. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata nilai kepentingan variabel *accuracy* bernilai 3.72 yang berarti “Penting”, sedangkan rata-rata nilai kinerja variabel *accuracy* juga bernilai 3.60, yang berarti “Baik”.

Setelah itu, dilakukanlah analisis tingkat kesesuaian untuk melihat persentase kesesuaian. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada variabel ini menunjukkan angka 96.75% yang termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena nilainya belum mencapai 100% (masih berada di rentang 80-99%). Ini berarti tingkat kinerja *accuracy* website masih kurang dari harapan responden.

Kemudian dilakukan analisis tingkat kesenjangan (*gap*) untuk melihat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel *accuracy* ini, rata-rata *gap*-nya adalah sebesar -0.12 yang termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilainya lebih kecil dari nol. Hal ini berarti responden merasa tidak puas dengan kualitas *accuracy*/keakuratan website.

Tahap terakhir adalah analisis kuadran IPA yang dilakukan dengan memasukkan nilai kepentingan dan nilai kinerja masing-masing butir yang ada di variabel ini ke dalam software SPSS (dengan fitur *scatter plot*). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa butir A1 (Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja), yang berarti tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan harapan/tingkat kepentingan responden, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

Sedangkan butir A2 (Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/*error*) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah), yang berarti tingkat kinerjanya rendah dan tingkat kepentingannya dianggap kurang penting oleh responden. Sehingga, dapat masuk ke dalam list perbaikan, hanya saja tidak termasuk ke dalam prioritas utama.

Berdasarkan berbagai analisis yang telah dilakukan, maka rekomendasi yang dapat diberikan terkait *accuracy* atau keakuratan website adalah: pertahankan keakuratan informasi yang ada di website, dan jika ada kesempatan bisa tingkatkan fungsi fitur-fitur yang ada supaya tidak muncul kesalahan atau *error* lagi.

4.8.3. Pembahasan Variabel *Format*

Analisis kepuasan pengguna dengan variabel *format* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas tampilan website LAPOR! Kemendagri. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner Google Form bersamaan dengan variabel lain. Skala penilaian yang disiapkan dalam kuesioner adalah skala kepentingan (*importance*) dan skala kinerja (*performance*), dengan nilai 1 sampai 5.

Data hasil survei kemudian direkapitulasi dan dilakukan perhitungan tingkat penilaian kepentingan dan kinerja untuk mendapatkan nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja dari butir-butir yang ada di variabel *format*. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata nilai kepentingan variabel *format* bernilai 3.78 yang berarti “Penting”, sedangkan rata-rata nilai kinerja variabel *format* juga bernilai 3.61, yang berarti “Baik”.

Setelah itu, dilakukanlah analisis tingkat kesesuaian untuk melihat persentase kesesuaian. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada variabel ini menunjukkan angka 95.43% yang termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena nilainya belum mencapai 100% (masih berada di rentang 80-99%). Ini berarti tingkat kinerja *format* website masih kurang dari harapan responden.

Kemudian dilakukan analisis tingkat kesenjangan (*gap*) untuk melihat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel *format* ini, rata-rata *gap*-nya adalah sebesar -0.17 yang termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilainya lebih kecil dari nol. Hal ini berarti responden merasa tidak puas dengan kualitas *format*/tampilan website.

Tahap terakhir adalah analisis kuadran IPA yang dilakukan dengan memasukkan nilai kepentingan dan nilai kinerja masing-masing butir yang ada di variabel ini ke dalam software SPSS (dengan fitur *scatter plot*). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa butir F1 (Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font,

warna, ornamen) yang menarik) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja), yang berarti tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan harapan/tingkat kepentingan responden, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

Sedangkan butir F2 (Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah), yang berarti tingkat kinerjanya rendah dan tingkat kepentingannya dianggap kurang penting oleh responden. Sehingga, dapat masuk ke dalam list perbaikan, hanya saja tidak termasuk ke dalam prioritas utama.

Berdasarkan berbagai analisis yang telah dilakukan, maka rekomendasi yang dapat diberikan terkait *format* atau tampilan website adalah: pertahankan kemenarikan tampilan website (seperti: font, warna, dan ornament), dan jika ada kesempatan bisa tingkatkan tampilan supaya lebih *user-friendly*, seperti tata letak informasi dan struktur menunya. Jika tata letak dan struktur menu ini dibuat lebih baik lagi, maka akan banyak orang umum yang menarik pada tampilan web ini.

4.8.4. Pembahasan Variabel *Ease of Use*

Analisis kepuasan pengguna dengan variabel *ease of use* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas kemudahan penggunaan dari website LAPOR! Kemendagri. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner Google Form bersamaan dengan variabel lain. Skala penilaian yang disiapkan dalam kuesioner adalah skala kepentingan (*importance*) dan skala kinerja (*performance*), dengan nilai 1 sampai 5.

Data hasil survei kemudian direkapitulasi dan dilakukan perhitungan tingkat penilaian kepentingan dan kinerja untuk mendapatkan nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja dari butir-butir yang ada di variabel *ease of use*. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata nilai kepentingan variabel *ease of use* bernilai 3.83 yang berarti “Penting”, sedangkan rata-rata nilai kinerja variabel *ease of use* juga bernilai 3.72, yang berarti “Baik”.

Setelah itu, dilakukanlah analisis tingkat kesesuaian untuk melihat persentase kesesuaian. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada variabel ini menunjukkan angka 97.11% yang termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena nilainya belum

mencapai 100% (masih berada di rentang 80-99%). Ini berarti tingkat kinerja *ease of use* website masih kurang dari harapan responden.

Kemudian dilakukan analisis tingkat kesenjangan (*gap*) untuk melihat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel *ease of use* ini, rata-rata *gap*-nya adalah sebesar -0.11 yang termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilainya lebih kecil dari nol. Hal ini berarti responden merasa tidak puas dengan kualitas *ease of use*/kemudahan penggunaan website.

Tahap terakhir adalah analisis kuadran IPA yang dilakukan dengan memasukkan nilai kepentingan dan nilai kinerja masing-masing butir yang ada di variabel ini ke dalam software SPSS (dengan fitur *scatter plot*). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa butir E5 (Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/*maintenance*) termasuk ke dalam kuadran I (prioritas utama), yang berarti harus dilakukan perbaikan secepatnya alias menjadi prioritas utama dalam hal perbaikan kualitas website.

Butir E1 (Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam), E2 (Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam), dan E4 (Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja), yang berarti tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan harapan/tingkat kepentingan responden, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

Sedangkan E3 (Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah), yang berarti tingkat kinerjanya rendah dan tingkat kepentingannya dianggap kurang penting oleh responden. Sehingga, dapat masuk ke dalam list perbaikan, hanya saja tidak termasuk ke dalam prioritas utama.

Berdasarkan berbagai analisis yang telah dilakukan, maka rekomendasi yang dapat diberikan terkait *ease of use* atau kemudahan penggunaan website adalah: mempercepat perbaikan website untuk mengadakan pesan yang muncul ketika ada

suatu kesalahan sistem, sehingga responden/pengguna dapat mengetahui jika terdapat *maintenance*.

Kemudian tambahkan juga list perbaikan terhadap pengadaan petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna, hal ini dapat berupa petunjuk pendaftaran akun, petunjuk alur laporan yang lebih menarik, petunjuk pengelolaan laporan yang pernah dilakukan, ataupun mengadakan *live chat* yang dapat membantu pengguna yang sedang kebingungan mengisi form atau menunggu tindaklanjut laporan. Namun perbaikan tentang petunjuk ini tidak menjadi prioritas utama.

4.8.5. Pembahasan Variabel *Timeliness*

Analisis kepuasan pengguna dengan variabel *timeliness* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas ketepatan waktu dari website LAPOR! Kemendagri. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner Google Form bersamaan dengan variabel lain. Skala penilaian yang disiapkan dalam kuesioner adalah skala kepentingan (*importance*) dan skala kinerja (*performance*), dengan nilai 1 sampai 5.

Data hasil survei kemudian direkapitulasi dan dilakukan perhitungan tingkat penilaian kepentingan dan kinerja untuk mendapatkan nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata dari butir-butir yang ada di variabel *timeliness*. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata nilai kepentingan variabel *timeliness* bernilai 3.78 yang berarti “Penting”, sedangkan rata-rata nilai kinerja variabel *timeliness* juga bernilai 3.63, yang berarti “Baik”.

Setelah itu, dilakukanlah analisis tingkat kesesuaian untuk melihat persentase kesesuaian. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada variabel ini menunjukkan angka 96.01% yang termasuk ke dalam kategori “Cukup sesuai” karena nilainya belum mencapai 100% (masih berada di rentang 80-99%). Ini berarti tingkat kinerja *timeliness* website masih kurang dari harapan responden.

Kemudian dilakukan analisis tingkat kesenjangan (*gap*) untuk melihat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel *timeliness* ini, rata-rata *gap*-nya adalah sebesar -0.15 yang termasuk ke dalam kategori “Harapan tidak terpenuhi” karena nilainya lebih kecil dari nol. Hal

ini berarti responden merasa tidak puas dengan kualitas *timeliness*/ketepatan waktu website.

Tahap terakhir adalah analisis kuadran IPA yang dilakukan dengan memasukkan nilai kepentingan dan nilai kinerja masing-masing butir yang ada di variabel ini ke dalam software SPSS (dengan fitur *scatter plot*). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa butir T2 (Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka) termasuk ke dalam kuadran I (prioritas utama), yang berarti harus dilakukan perbaikan secepatnya alias menjadi prioritas utama dalam hal perbaikan kualitas website.

Butir T1 (Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka) dan T5 (Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/*up to date*) termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan kinerja), yang berarti tingkat kinerjanya sudah sesuai dengan harapan/tingkat kepentingan responden, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

Sedangkan T3 (Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu) dan T4 (Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat) termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah), yang berarti tingkat kinerjanya rendah dan tingkat kepentingannya dianggap kurang penting oleh responden. Sehingga, dapat masuk ke dalam list perbaikan, hanya saja tidak termasuk ke dalam prioritas utama.

Berdasarkan berbagai analisis yang telah dilakukan, maka rekomendasi yang dapat diberikan terkait *timeliness* atau ketepatan waktu pada website adalah: mempercepat waktu *load* menu, sehingga saat membuka menu tidak berat.

Selain itu, pengelola juga dapat meningkatkan waktu *load* informasi dan juga meningkatkan kecepatan pelayanan di sistem web, sehingga masyarakat yang ingin laporannya ditindaklanjuti dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat, dan hal ini akan meningkatkan popularitas website secara tidak langsung. Namun hal ini tidak menjadi prioritas utama perbaikan. Tetaplah menjadi penyedia layanan yang dapat memberikan informasi terkini secara akurat, sehingga kepercayaan masyarakat dapat meningkat.