

## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN ELECTRONIC CERTIFICATE OF ORIGIN PADA DIREKTORAT LALU LINTAS BARANG BADAN PENGUSAHAAN (BP) BATAM**

**Ari Ferdiansya<sup>1)</sup>, Bambang Hendrawan<sup>2)</sup>**

- 1) Prodi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Batam, Batam, Indonesia,  
Email: [arferd23@gmail.com](mailto:arferd23@gmail.com)
- 2) Prodi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Batam, Batam, Indonesia,  
Email: [benks@polibatam.ac.id](mailto:benks@polibatam.ac.id)

### **Abstract**

*This research attempts to measuring the degree of customer satisfaction in of Electronic Certificate of Origin at Batam goods traffic office through the quality of service Electronic Certificate of Origin website. The sampling technique used is purposive sampling. Total of sample are 196 respondents. Data were analyzed by using quantitative descriptive statistics. Data were analyzed by using quantitative descriptive statistics. Importance Performance Analysis (IPA) diagram shows that services item dimensions were spread among three a quadrant, That is 6 in a quadrant "main priority", that is 7 in a quadrant "keep up the pace the performance of existing at the present time". 5 other items was at quadrant "low priority". And 3 item was at "Emphasis overblown" position.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Quality, Gap Analysis, Importance Performance Analysis (IPA).*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan *electronic certificate of origin* pada kantor lalu lintas barang badan perusahaan (BP) Batam melalui kualitas layanan *website*. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel responden 196 orang. Data dianalisis dengan menggunakan statistika deskriptif kuantitatif. Untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan analisis gap antara tingkat kinerja yang dirasakan konsumen terhadap dimensi kualitas digambarkan pada diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*. Diagram IPA menunjukkan bahwa item-item dimensi layanan terbesar pada empat kuadran, yaitu enam item pada kuadran "prioritas utama". Tujuh item berada pada kuadran "pertahankan kinerja yang sudah ada pada saat ini". Lima item lainnya berada pada kuadran "prioritas rendah" dan tiga item berada pada posisi "penekanan yang terlalu berlebihan".

**Kata kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Analisis Gap, Importance Performance Analysis (IPA)*

## PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi yang begitu pesat memiliki pengaruh yang besar bagi gaya hidup masyarakat. Pada era ini teknologi sangat mudah tersebar begitu pesat di lingkungan masyarakat terutama teknologi informasi, dimana masyarakat dapat dengan mudah mengakses sesuatu kapanpun dan dimanapun mereka berada. Selain itu perkembangan teknologi juga berpengaruh terhadap sistem layanan publik di Indonesia. Dengan diterapkannya teknologi informasi pada sistem layanan publik di Indonesia akan lebih memudahkan pengguna layanan publik itu sendiri dalam melakukan kegiatan administratif pada layanan publik tersebut. Menurut (Rahmayanty, 2010), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perkembangan teknologi yang diterapkan pada sistem pemerintahan menimbulkan sebuah istilah yang dinamakan *e-government*. *E-government system* pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008). *E-government* dapat di artikan sebagai pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani warga negara termasuk pelaku bisnis dengan lebih baik, cepat dan murah yang disertai dengan menggunakan prinsip-prinsip bisnis, yaitu efisien dan efektivitas yang berorientasi kepada kepuasan warga negara dan pihak-pihak lainnya (Monga, 2008 dalam Mulyono 2011:158).

Penerapan aplikasi *e-government* dapat membantu dalam memudahkan penguana layanan dan pemberi layanan itu sendiri secara efektif dan efisien. Aplikasi *e-government* adalah metode yang sangat ampuh dan efektif dalam memberikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat

sekaligus berinteraksi dengan masyarakat (Alshawi & Alawany, 2009; Belanger & Carter, 2012; Teerling & pieterseon, 2011). Aplikasi *e-government* juga menangani beberapa kelompok pemangku kepentingan termasuk kepada warga negara, pemerintah terhadap bisnis, pemerintah kepada karyawannya, dan pemerintah kepada agensinya. (Perumal, Norwawi, Muniandy dan Rao, 2011).

Dengan berkembangnya sistem *e-government* ini membuat banyak instansi pemerintah ikut menerapkan sistem *e-government* di instansi masing-masing. Sistem *Electonic Certificate of Origin* diterapkan oleh Kementrian Perdagangan untuk seluruh Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (IPSKA) agar kegiatan pelayanan dapat lebih efektif dan efisien. Selain itu sistem *e-government* ini dapat memperlancar arus administratif di pelayanan pemerintah. Salah satu instansi yang menerapkan sistem *e-government* ini adalah Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam. Penerapan sistem *e-government* pada instansi ini disebut juga dengan sistem *Electonic Certificate of Origin (E-CoO)*.

Sistem *Electonic Certificate of Origin* ini sudah diterapkan mulai dari tahun 2012 sampai dengan saat ini. Penerapan sistem ini pada Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

- (1)Menyediakan media elektronik yang menghubungkan stakeholder penerbit *Certificate of Origin* atau Surat Keterangan Asal (Ekportir, IPSKA, Kementrian Perdagangan).
- (2)Membantu mempercepat proses penerbitan Surat Keterangan Asal.
- (3)Mempermudah sistem proses peraerwantaan sistem (*maintenance*).
- (4) Tersimpannya data penerbitan Surat Keterangan Asal milik perusahaan.
- (5) Tersimpannya data penerbitan Surat Keterangan Asal tiap IPSKA.
- (6) Tersedianya fasilitas pelaporan untuk pengawasan di masing-masing IPSKA.

Penerapan layanan *Electonic Certificate of Origin* juga diharapkan dapat

memberikan kepuasan bagi pengguna layanan ini yaitu eksportir. Tanggapan para pengaju SKA (ekportir) dalam di terapkan perubahan sistem pengajuan SKA dari sistem manual menjadi sistem Elektronik Surat Keterangan Asal sangat diterima dengan baik oleh pengguna layanan SKA. Sistem ini dianggap mampu mempermudah dalam pengurusan pengajuan surat ketengan asal di instansi penerbit surat keterangan asal, selain itu dengan diterapkan sistem E-SKA dapat memperhemat waktu dalam proses pengurusan surat keterangan asal. Menurut (Thomas,2013) ada beberapa kriteria atau aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan *Website* e-government yaitu *content* (konten), *navigation* (navigasi), *design* (disain), *interaction* (interaksi) dan *accessibility* (aksesibilitas). Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan 5 aspek untuk mengukur kepuasan pengguna layanan *Electronic Certificate of Origin* yaitu *content* (konten), *navigation* (navigasi), *design* (disain), *interaction* (interaksi) dan *accessibility* (aksesibilitas).

Berdasarkan urain sebelumnya , maka penilitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan *Electronic Certificate of Origin* pada Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan pengguna layanan *electronic certificate of origin* pada kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam yang diukur dari dimensi *conten*, *navigation*, *design*, *accessbilty* dan *interaction*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak lain yang membutuhkan, manfaat tersebut antara lain adalah:

1. Manfaat Praktis, yaitu sebagai bahan masukan serta saran untuk Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal di Kota Batam dan Kementrian Perdagangan agar lebih memperhatikan kualitas sistem pelayanan

*electronic certificate of origin* untuk menciptakan kepuasan kepada pengguna layanan (ekportir) .

2. Manfaat Teoritis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan tentang teori terkait dengan Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan *Electronic Certificate of Origin*.

- b. Sebagai referensi untuk menambah wawasan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis.

## KAJIAN PUSTAKA

### *Supply Chain Management*

E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah di mana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia saat ini yakni go.id (Wibawa, 2009). Selain itu (Wibawa, 2011) mengatakan e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti Wide Area Networks (WAN) internet, mobile competing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Sedangkan menurut (Kumar, Mukerji, Butt et all, 2011). E-government merupakan aplikasi pemerintah bertujuan untuk mencapai beberapa tujuan, antara lain untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan rakyatnya, memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif, meningkatkan produktivitas, dan mempercepat transaksi di instansi pemerintah. E-government sevice mengacu pada Government to Citizen (G2C) dimana komunikasi melalui internet dan aplikasi yang berbasis web dengan tujuan untuk memfasilitasi memberikan dan meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Kualitas pelayanan harus dari kebutuhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Kotler, 2009).

Layanan e-government ini telah diterapkan kementrian perdagangan pada institusi penerbit surat keterangan asal yang

disebut sebagai Electronic Certificate of Origin (E-CoO). Layanan E-CoO menggunakan sistem terpusat berbasis web (web based) untuk menghubungkan seluruh institusi penerbit surat keterangan asal dengan eksportir dan kementerian perdagangan. Sistem E-CoO juga akan mengirimkan data CoO untuk di pertukarkan secara internasional, yang pada saat ini digunakan untuk Indonesian Nasional Single Window (INSW) dan ASEAN Single Window (ASW). Sistem E-CoO merupakan penyempurnaan dari sistem penerbitan Certificate of Origin (CoO) secara elektronik yang sudah ada. ([www.kemendag.go.id](http://www.kemendag.go.id)). Ada beberapa kriteria atau aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan Website e-government yaitu content (konten), navigation (navigasi), design (disain), interaction (interaksi) dan accessibility (aksesibilitas) Menurut (Thomas,2013). Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan 5 aspek untuk mengukur kepuasan pengguna layanan Electronic Certificate of Origin yaitu content (konten), navigation (navigasi), design (disain), interaction (interaksi) dan accessibility (aksesibilitas).

### **Content**

Content (Konten) merupakan informasi yang tersedia melalui media atau produk elektronik. Penyampaian konten dapat dilakukan melalui berbagai medium seperti internet, televisi, CD audio bahkan acara langsung seperti konferensi dan pertunjukan panggung Istilah ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menguantifikasi beragam format dan genre informasi sebagai komponen nilai tambah media. (Sugiono, 2008). Content (konten) merupakan informasi yang diberikan kepada pengguna e-government (Zinnerman dalam Thomas, 2013). Konten ini dapat diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna. (Haryani, 2016).

### **Navigation**

Menurut Kurniawan (2010) pada pengembangan aplikasi berbasis web, tentunya dalam membuat lebih dari satu halaman web, bahkan bisa ratusan jika aplikasi yang dibangun kompleks. Oleh karena itu navigasi adalah fitur yang harus disediakan. Navigasi berfungsi untuk berpindah dari satu halaman ke halaman yang lain pada suatu aplikasi berbasis web, yang digunakan untuk memberikan informasi lokasi halaman yang sedang dibuka. Struktur navigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi situs web secara keseluruhan dan disain interface situs web tersebut, navigasi memudahkan jalan yang mudah ketika menjelajahi situs web. Struktur navigasi juga dapat diartikan sebagai struktur alur dari suatu program yang merupakan rancangan hubungan dan rantai kerja dari beberapa area yang berbeda dan dapat membantu mengorganisasikan seluruh elemen pembuatan website. (Suyanto, 2008).

Navigasi adalah atribut situs web e-government yang memungkinkan pengguna menjelajahi situs web menuju lokasi tertentu. Navigasi juga dapat dipandang sebagai kemampuan pengguna untuk secara efisien dan efektif mengakses dan menemukan informasi dalam suatu sistem (Venkatesh, 2014). Dengan situs web e-government, ini sering termasuk mengklik hyperlink yang berbeda untuk mengakses layanan dan informasi e-government. Sangat penting untuk memastikan bahwa situs web dirancang dengan menu terorganisir yang dapat dengan mudah dinavigasi oleh pengguna (Venkatesh, 2014). Beberapa fitur navigasi umum yang digunakan untuk mengevaluasi situs web e-government mencakup layanan e-government, tautan ke informasi kontak, tautan ke agen lain dan alat navigasi (Baker, 2009; Roach & Cayer, 2010).

### **Design**

*Design* (Disain) adalah persepsi pengguna terhadap informasi yang menyenangkan, keinovatifan rancangan

situs, serta aliran emosional pengguna ketika menggunakan situs. (Huang & Eid, 2011). Tampilan grafis harus memastikan masalah konsistensi susunan antara teks, gambar, kontras dan fungsionalitas dari gambar yang ditampilkan.

### **Accessibility**

Aksesibilitas situs web mengacu pada kemampuan membuat situs web dapat diakses oleh beragam pengguna, terlepas dari kemampuan teknis mereka atau kemungkinan ketidak mampuannya. ini harus memastikan bahwa semua pengguna memiliki akses yang sama terhadap informasi dan fungsionalitas. (Olalere & Lazar dalam Verkijika, 2018). Aksesibilitas situs web dapat didefinisikan sebagai "pendekatan untuk disain web yang bertujuan untuk inklusi maksimal, baik dalam hal orang yang menggunakan situs web, dan teknologi yang digunakan dalam proses". Sebagaimana ditunjukkan di atas, aksesibilitas dalam konteks penelitian ini didasarkan pada WCAG 2.0. (Alexander dalam Verkijika, 2018).

### **Interactrion**

Layanan Interaksi (Service Interaction) merupakan kualitas interaksi pelayanan yang dialami pengguna saat mempelajari situs lebih dalam berhubungan dengan kepercayaan dan empati. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara service satisfaction dan web user satisfaction. (Sukmajati, 2014). Sedangkan kualitas interaksi adalah sejauhmana system dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi maupun pengguna lainnya, agar hubungan terhadap sistem dapat berjalan dengan terus menerus. (Sanjaya, 2012). Menurut (Papadomic & Menzast, 2011), Fungsional dari interaksi lingkungan adalah dimensi yang dapat diartikan bagaimana peran pihak internal dari pihak pengelola penyedia informasi yang dibutuhkan.

### **Kepuasan Penguuan**

Kepuasan juga bisa menjadi kenikmatan atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk dengan harapan mereka. (Kotler dan Keller, 2009). Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan konsep layanan sebagai pemahaman bersama tentang sifat layanan yang diberikan dan diterima. Mereka juga menyatakan bahwa konsep layanan harus memberikan informasi tentang esensi layanan, pengalaman layanan, dan hasil layanan.

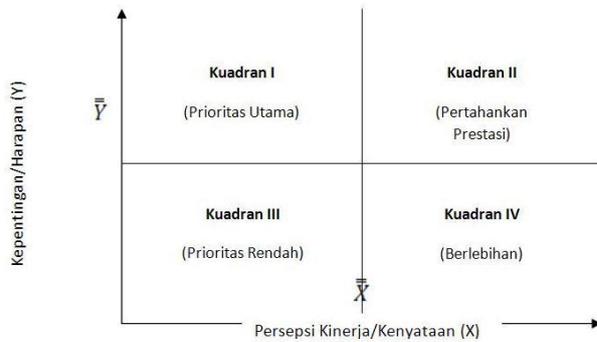
### **Analisis Gap**

Analisis Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau persepsi perusahaan penyedia jasa berdasarkan kriteria atau ukuran yang berbeda, atau bisa dikatakan pelanggan keliru dalam menginterpretasikan kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

Sebuah teknik analisis deskriptif yang dikenalkan oleh John A. Martilla dan John. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (kosumen).

Untuk menggunakan matriks *Importance Performance Analysis*, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis* sebagai berikut:

Gambar 1. Peta *Importance Performance Analysis*

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadra tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kuadran I (Prioritas Utama)**  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.
3. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**  
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali

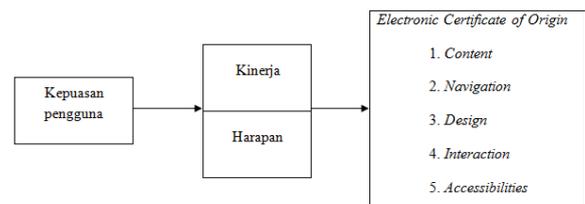
karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

## KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran dari variabel yang akan diteliti yaitu Layanan Electronic Certificate of Origin sebagai variabel dasar yang akan diukur dengan content, navigation, design, accessibility dan interaction sebagai variabel bebas, Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat. Gambar kerangka pemikiran terdapat pada gambar berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

## METODE

### Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

### Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan *Electronic Certificate of Origin*. Dan ruang lingkup penelitian (*Certificate of Origine*) di kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan n ini adalah pengguna layanan *Electronic Certificate of Origin* pada instansi penerbit

surat keterangan asal Perusahaan (BP) Batam.

### Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh perusahaan industri yang terdaftar melakukan kegiatan pendaftaran Surat Keterangan Asal (*Certificate of Origin*) pada instansi penerbit surat keterangan asal di kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam. Berdasarkan informasi dari kepala sub bidang lalu lintas barang terdapat 196 perusahaan di Batam yang telah terdaftar sebagai pengguna layanan *Electronic Certificate of Origin* di kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam pada tahun 2017, data ini diperoleh dari dokumen yang dimiliki oleh instansi penerbit surat keterangan asal Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam.

Sedangkan untuk penentuan pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Arikunto (2010), purposive sampling didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu.

Adapun karakteristik sampelnya adalah:

- a. Masyarakat Kota Batam
- b. Masyarakat yang pernah menggunakan layanan public *Electronic Certificate of Origin* di situs Website <http://e-ska.kemendag.go.id/>
- c. Masyarakat yang pernah menggunakan layanan public *Electronic Certificate of Origin* pada kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam .

Berdasarkan karakteristik tersebut dapat diperoleh sampel berjumlah 196 eksportir yang akan menjadi responden dalam penelitian ini.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber

data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden yang merupakan eksportir yang menggunakan layanan *Electronic Certificate of Origin* pada kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam. Selain itu sumber data juga diperoleh melalui wawancara langsung kepada pengguna layanan *Electronic Certificate of Origin* kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam agar peneliti memperoleh data yang lengkap. Setelah data primer atau data utama pada riset, sebagai sarana pendukungnya adalah data bersifat sekunder atau yang kedua, maksudnya adalah selain data utama, periset memandang perlu untuk menambah daya dukung penelitiannya dengan data-data lain yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan dokumen yang ada pada kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam.

### Teknik Pengumpulan Data Kuesioner

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu menggunakan kuesioner. pembagian kuesioner dilakukan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2018. Kuesioner yang dibagikan diukur dengan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2012). Kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dan diadaptasi dari penelitian sebelumnya yaitu terkait

### Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data para eksportir yang menggunakan layanan *Electronic*

*Certificate of Origin* di pada instansi penerbit SKA di Kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam. Data yang akan di ambil oleh peneliti diharapkan dapat menunjang kegiatan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Electronic Certificate of Origin pada Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam”

## Uji Validitas dan Realiabilitas

### Uji Validitas

Validitas suatu alat ukur adalah kemampuan alat ukur untuk mengukur indicator-indikator dari objek pengukuran. uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan pernyataan dalam kuesiner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan

diukur oleh kuesioner tersebut (Imam, 2011:52 dalam Dian Septianti 2016). Validitas menyangkut pada tingkat akurasi yang dicapai oleh sebuah indikator dalam menilai sesuatu atau akuratnya pengukuran atas apa yang seharusnya di ukur (Irmawati, 2007).

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk tingkat signifikansi 5% dari jumlah sampel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Imam, 2011:53 dalam Dian Septianti 2016). Mengukur nilai validitas dengan rumus :

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

Hasil pengujian validitas semua item pada setiap instrumen penelitian dengan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Intrumen Penelitian Kinerja Dan Harapan

Variabel	Validitas					
	Item		r hitung		r tabel	Kesimpulan
			Kinerja	Harapan		
<b>Content (Konten)</b>	<b>X1.1</b>	Penyampaian informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0,792	0,843	0,05	Valid
	<b>X1.2</b>	Layanan <i>website</i> ini cepat dalam memberikan informasi terbaru yang dibutuhkan dalam membuat <i>certficate of origin</i> .	0,713	0,794		
	<b>X1.3</b>	Layanan <i>website</i> ini memberikan kecukupan materi yang dibutuhkan dalam membuat <i>Certificate of Origin</i>	0,814	0,830		
<b>Navigation (Navigasi)</b>	<b>X2.4</b>	Informasi yang dibutuhkan mudah dicari atau ditemui.	0,618	0810	0,05	Valid
	<b>X2.5</b>	Layanan <i>E-CoO</i> ini memiliki layanan <i>link</i> yang dapat menghubungkan	0,754	0,741		

Variabel	Validitas					
	Item		r hitung		r tabel	Kesimpulan
			Kinerja	Harapan		
		pengguna data dengan website yang berkaitan atau sejenis.				
	<b>X2.6</b>	Layanan <i>website</i> ini memiliki layanan informasi melalui <i>call centre</i> .	0,742	0,674		
	<b>X2.7</b>	Menu yang ada pada aplikasi <i>Certificate of Origin</i> lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0,798	0,761		
<b>Design (Disain)</b>	<b>X3.8</b>	Gambar, video dan hyperlink dari situs web dapat ditampilkan dengan baik.	0,606	0,710	0,05	Valid
	<b>X3.9</b>	Tampilan font dan grafis yang tepat dan sesuai.	0,856	0,750		
	<b>X3.10</b>	Penempatan warna dan ketajaman dalam tampilan <i>website</i> sesuai	0,836	0,738		
	<b>X3.11</b>	Layanan <i>E-CoO</i> ini dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam membuat <i>Certificate of Origin</i> .	0,866	0,731		
<b>Accessibility (Aksesibilitas)</b>	<b>X4.12</b>	Layanan <i>E-CoO</i> ini mudah diakses kapanpun dan dimanapun	0,949	0,815	0,05	Valid
	<b>X4.13</b>	Layanan <i>E-CoO</i> dapat diakses dengan cepat.	0,808	0,783		
	<b>X4.14</b>	Layanan <i>E-CoO</i> dapat mengunduh dan memproses data yang di input dengan cepat.	0,818	0,812		
	<b>X4.15</b>	Penggunaan <i>website</i> ini jarang memunculkan kegagalan sistem dalam mengakses <i>website</i>	0,916	0,828		
	<b>X4.16</b>	<i>Website</i> ini dapat diakses di berbagai daerah di Indonesia	0,950	0,624		
<b>Interaction (Interaksi)</b>	<b>X5.17</b>	Layanan <i>E-CoO</i> ini memberikan umpan balik (feed back) kepada pengguna layanan <i>E-CoO</i>	0,763	0,886	0,05	Valid

Variabel	Validitas					
	Item		r hitung		r tabel	Kesimpulan
			Kinerja	Harapan		
	<b>X5.18</b>	Secara keseluruhan layanan ini tidak mengalami sistem Error saat digunakan	0,748	0,837		
	<b>X5.19</b>	Layanan online situs <i>web</i> atau sistem <i>e-mail</i> , papan pesan dan saluran <i>call centre</i> lainnya dapat menjawab tepat waktu dan sesuai dalam menjawab pertanyaan	0,706	0,822		
	<b>X5.20</b>	Data dapat di proses dengan cepat dan tepat	0,621	0,658		
	<b>X5.21</b>	Aplikasi <i>Electronic Certificate of Origin</i> dapat menjaga informasi pengguna	0,655	0,631		

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot*

(pengukuran sekali). Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistic *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) Dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel (dapat dipercaya) apabila nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) di atas nilai kritis 0,6 ( $\alpha > 0,6$ ).

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas Kinerja dan Harapan

Variabel	Reliabilitas			
	<i>Alpha Cronbach</i>		<i>Cut off</i>	Kesimpulan
	Kinerja	Harapan		
<i>Content</i>	0,812	0,835	0.60	Reliabel
<i>Navigation</i>	0,791	0,796	0.60	Reliabel
<i>Design</i>	0.812	0,790	0.60	Reliabel
<i>Accessibilitiy</i>	0,824	0,796	0.60	Reliabel
<i>Interactiion</i>	0,775	0,797	0.60	Reliabel

## Mentode Analisis Data Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan suatu data yang dilihat dari mean, median, deviasi standar, nilai minimum dan nilai maksimum. Pengujian ini dilakukan untuk mempermudah memahami variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

### Importance performance analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/ kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala lima tingkat. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan tersebut.

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Santoso, 2011) :

$$Tki = \frac{\sum xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden  
 $\sum xi$  = Skor penilaian kinerja

$\sum Yi$  = Skor harapan responden

Tahap kedua adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen dengan rumus:

$$\bar{XI} = \frac{\sum XI}{n} \quad \bar{YI} =$$

Dimana :

$\bar{XI}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja produk

$\bar{YI}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk

N = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus :

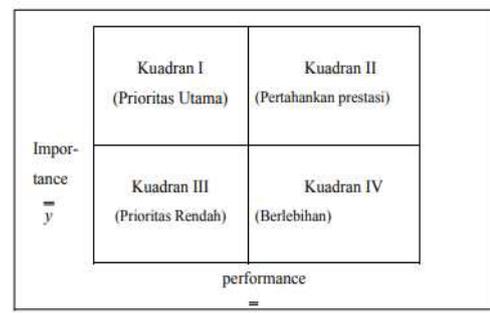
$$\text{Dimana :} \quad \bar{X} = \frac{\sum XI}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum YI}{k}$$

$\bar{X}$  = Rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut

$\bar{Y}$  = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, sebagai berikut:



Gambar 3.1 Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis

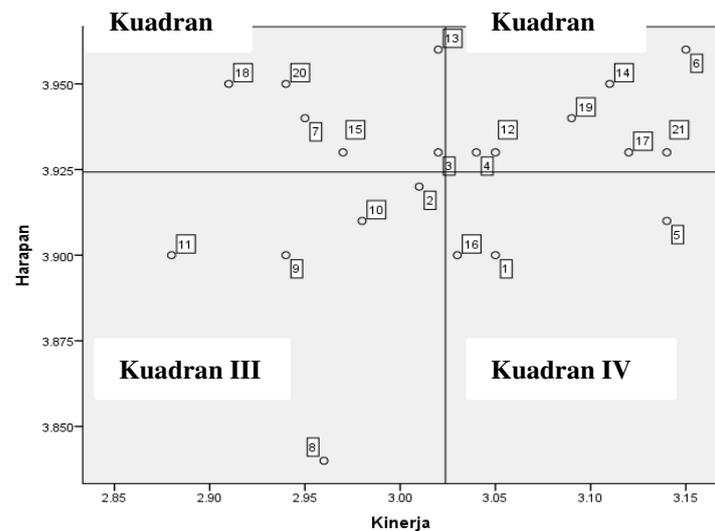
Diagram Importance-Performance Analysis (IPA) ini terdiri dari empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
4. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran. (Rangkuti, 2003)

### Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini membandingkan antara Kinerja dengan Harapan dalam mengukur kepuasan konsumen suatu perusahaan. Analisis ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh layanan aplikasi *Electronic Certificate of Origin* di

kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam yang dituangkan di dalam kuadran yang memiliki 4 tipe kuadran yang berbeda. Berikut gambar matrik *Importance Performance Analysis* pada layanan aplikasi *Electronic Certificate of Origin*.



Gambar 3. Matrik Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil analisis data yang telah penulis lakukan secara umum kepuasan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan *electronic certificate of origin* telah menunjukkan hasil yang baik. Hal ini berarti pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan pengguna layanan *electronic certificate of origin* telah dapat memenuhi harapan pelanggan itu sendiri namun masih ada beberapa item yang perlu diperbaiki.

Dilihat dari kuadran I bahwa ada 6 item yang menjadi prioritas utama yaitu pernyataan mengenai kecukupan materi yang dibutuhkan dalam membuat *certificate of origin*, menu yang ada pada aplikasi *electronic certificate of origin* belum lengkap dan belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, layanan *electronic certificate of origin* belum dapat diakses dengan cepat, layanan *electronic certificate of origin* masih memunculkan kegagalan sistem dalam mengakses *website*, secara keseluruhan layanan *certificate of origin*

sedikit mengalami *error* saat digunakan dan data belum dapat di proses dengan cepat dan tepat.. Item item tersebut tergambar pada Gambar 3 *Importance Performance Analisis*. Untuk kuadran II ada 7 item merupakan pertahankan prestasi dimana responden merasakan atribut yang sangat penting dan sangat memuaskan terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak Layanan *Electronic Certificate of Origin* sehingga pada atribut ini wajib dipertahankan. Atribut-atribut yang berada di kuadran II diantaranya pernyataan mengenai informasi yang dibutuhkan mudah dicari, layanan *electronic certificate of origin* memiliki layanan informasi melalui *call centre*, layanan *electronic certificate of origin* dapat diakses dengan cepat, layanan *electronic certificate of origin* dapat mengunduh dan memproses data yang di *input* dengan cepat, layanan *electronic certificate of origin* memberikan umpan balik (*feed back*) kepada pengguna, layanan *online* situs *web* atau sistem *e-mail*, papan pesan dan saluran *call centre* dapat menjawab dengan tepat waktu dan sesuai dalam menjawab pertanyaan dan layanan *electronic certificate of origin* dapat menjaga informasi pengguna.. Kuadran III merupakan prioritas rendah dimana responden merasakan kinerja yang rendah namun tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga pihak layanan *Electronic Certificate of Origin* tidak perlu memprioritaskan atribut tersebut untuk dipebaiki ada 5 item pada kuadran III ini menunjukkan bahwa pelanggan merasakan kinerja yang tidak terlalu diharapkan. Lima pernyataan yang berada di kuadran III ialah layanan *electronic certificate of origin* cepat dalam memberikan informasi terbaru yang dibutuhkan dalam membuat *certificate of origin*, gambar dan video dan *hyperlink* dari situs *web* dapat ditampilkan dengan baik, tampilan font dan grafis yang tepat dan sesuai, penempatan warna dan ketajaman tampilan *website* sesuai dan layanan *electronic certificate of origin* dirancang sesuai dengan kebutuhan pengan dalam membuat *certificate of*

*origin*. Sedangkan kuadran IV memiliki 3 item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, adapun lima pernyataan yang berada di kuadran IV mengenai penyampaian informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, layanan *electronic certificate of origin* memiliki layanan *link* yang dapat menghubungkan pengguna dengan *website* yang berkaitan atau sejenis dan layanan *electronic certificate of origin* dapat diakses di berbagai tempat di Indonesia.

## Simpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan metode *importance performance analysis* dapat di ambil kesimpulan bahwa:

1. Secara keseluruhan kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *content* dinilai sangat baik tetapi belum dapat memenuhi harapan para pengguna layanan *website electronic certificate of origin*. Hal yang perlu menjadi perhatian prioritas utama pada dimensi *content* agar kinerja layanan *electronic certificate of origin* lebih baik adalah layanan *website* belum memenuhi kecukupan materi yang dibutuhkan dalam membuat *certificate of origin*.
2. Secara keseluruhan kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *navigation* dinilai sangat baik tetapi belum dapat memenuhi harapan para pengguna layanan *website electronic certificate of origin*. Hal yang perlu menjadi perhatian prioritas utama pada dimensi *navigation* agar kinerja layanan *electronic certificate of origin* lebih baik adalah menu yang ada pada *certificate of origin* belum lengkap

- dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Secara keseluruhan kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *design* dinilai baik tetapi belum dapat memenuhi harapan para pengguna layanan *website electronic certificate of origin* dan tidak ada hal yang perlu menjadi perhatian prioritas pada dimensi *design*.
  4. Secara keseluruhan kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *accessibility* dinilai sangat baik tetapi belum dapat memenuhi harapan para pengguna layanan *website electronic certificate of origin*. Hal yang perlu menjadi perhatian prioritas utama pada dimensi *accessibility* agar kinerja layanan *electronic certificate of origin* lebih baik adalah akses *website* yang belum cepat dan *website* masih memunculkan kegagalan sistem ketika diakses.
  5. Secara keseluruhan kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *interaction* dinilai sangat baik tetapi belum dapat memenuhi harapan para pengguna layanan *website electronic certificate of origin*. Hal yang perlu menjadi perhatian prioritas utama pada dimensi *interaction* agar kinerja layanan *electronic certificate of origin* lebih baik adalah sistem layanan pada *website* masih mengalami sedikit *error* saat digunakan dan data belum dapat di proses dengan cepat dan tepat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap mengenai Layanan *Electronic Certificate of Origin* pada Direktorat Lalu Lintas

Barang Badan Pengusahaan (BP) Batam. Berikut adalah beberapa saran yang diberikan untuk membenahi layanan *electronic certificate of origin* :

1. Kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *content* harus dapat ditingkatkan, Terutama dalam memenuhi kecukupan materi yang dibutuhkan dalam membuat *certificate of origin* dengan cara mengkaji materi apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna layanan *electronic certificate of origin* dalam membuat *certificate of origin*.
2. Kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *navigation* harus dapat ditingkatkan, Terutama dalam melengkapi menu yang ada pada *certificate of origin* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan cara melengkapi menu apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna layanan *electronic certificate of origin* dalam membuat *certificate of origin*.
3. Kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *design* harus dapat ditingkatkan, peningkatan kinerja dilakukan dengan cara memperbaiki tampilan grafis pada gambar, format dan ketajaman warna pada layanan *website electronic certificate of origin* selain itu layanan *website* juga harus dirancang sesuai dengan fungsinya dalam membuat *certificate of origin*
4. Kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *accessibility* harus dapat ditingkatkan, Terutama dalam akses *website* yang belum cepat dan *website* masih memunculkan kegagalan sistem ketika diakses dengan cara menambahkan *bandwidth* dan menghapus *content* atau menu yang dianggap tidak perlu pada layanan *electronic certificate of origin*, Selain itu pembenahan pada sistem dilakukan dengan cara memperbaiki sistem yang

bermasalah dan melakukan monitoring secara berkala terhadap sistem tersebut.

5. Kinerja pada layanan *website electronic certificate of origin* pada dimensi *interaction* harus dapat ditingkatkan, Terutama dalam sistem layanan pada *website* masih mengalami sedikit *error* saat digunakan dan data belum dapat di proses dengan cepat dan tepat dengan cara mengkaji hal apa yang dapat menyebabkan *error* pada sistem lalu membenahi sistem tersebut, Selain itu agar data dapat diproses dengan cepat perlu adanya sistem peningkatan pengolahan data yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam mengolah data para pengguna layanan *electronic certificate of origin*.

#### Keterbatasan

Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa keterbatasan yakni:

1. Keterbatasan waktu dalam menemukan responden, penelitian ini hanya melakukan pengambilan sampel pada kantor Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam (BP) Batam dan langsung turun ke lapangan untuk memberikan kuesioner kepada responden jika kouta sampel untuk mengisi kuesioner belum terpenuhi.
2. Kuesioner yang disebarakan masih berupa hardcopy sehingga peneliti membutuhkan waktu yang banyak dalam menginput data.
3. Penelitian analisis pelanggan pengguna layanan *electronic certificate of origin* hanya mencakup instansi penerbit surat keterangan asal di BP Batam belum mencakup instansi penerbit surat keterangan asal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan mengingat sulitnya

melakukan penelitian pada dua instansi sekaligus.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adelia Tiara, W. R. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan e-government Kantor Imigrasi Kelas II Karawang Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Melalui Internet. *e-proceeding of management : Vol 3 ISSN 2355-9357*, 2517.
- Alaweh, A. H.-R. (2013). Measuring User Satisfaction from e-Government Services: Lessons from Jordan. *Government Information Quartely* 30, 277-288.
- Alshehri, D. A. (2012). E-government Stage Model: Evaluation The Rate of Web Development Progres of Government Web in Saudi. *Government Information* , `157-162.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dedy Douglas Harianja, R. R. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *JURNAL GAUSSIAN*, 775-784.
- Dendy, S. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi 4*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2011). Service Quality Satisfaction. In *Service Quality Satisfaction* (p. 321). ANDI PUBLISHER.
- Harmoko, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (JIPI)*, vol. 2, 164-186.

- Haryani, P. (2016). EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA DENGAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI. *Simposium Nasional RAPI XV*, 379-386.
- Huang, Z. (2014). Usability and Credibility of E-Government Website. *Government Information Quarterly*, 584 -595.
- Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kumar. (2008). Factors for Successful E-Government Adoption: a Conceptual Framework. *The Electronic Journal of E-Government Volume 5 Issue 1*, 63-76.
- Manyi, A. J. (2011). *The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a study of three Service sectors in Umea*. Umea: Jessica Erikso.
- Mirmani, A. (2009). *Pengantar Kearsipan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mulyono, F. (2011). Model Adopsi E-Government dalam Perspektif Sistem. *Jurnal Administrasi Bisnis (ISSN:0216-1229)*, 157-170.
- Nurlaila, S. (2016). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Survei di Universitas Muhammadiyah Metro). *Jurnal Lentera Pendidikan Pusat Penelitian LPPM UM METRO*, 112-124.
- Papadomichelaki. (2015). Measuring Service Quality in M-commerce Context: A Conceptual Model. *International Journal of Scientific and Research Publication Volume 5*, 52-57.
- Prita, H. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta dengan Metode E-Govqaul Modifikasi. *Simposioun Nasional ISSN1412-9612*, 1-8.
- Purwono. (2010). *Dokumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Puspa, E. (2016). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *Jurnal Pari, Vol. 2*, 113-125.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif*. Jakarta: Gramedia.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. 1-14.
- Sosiawan, E. A. (2008). EVALUASI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA SITUS WEB PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA : PERSPEKTIF CONTENT DAN MANAJEMEN. *Seminar International Informatika*, 88-98.
- Sudasana, U. (2010). *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Tebuka.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suki, N. M. (2013). Service Quality vs. Customer Satisfaction: Perspectives of Visitors to Public University Library. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation*, 338-341.
- Sukmajati. (2015). *Analisis Pengukuran Kualitas Website*. Retrieved from sir.stikom.edu: sir.stikom.edu
- Sukmajati. (2015). *Service Satisfaction pada Web User Satisfaction*. Retrieved from sir.stikom.edu: sir.stikom.edu

- Suryabrata, S. (2008). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Suwarno, W. (2010). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Syaifullah, D. O. (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181*, 1-7.
- Thomas, M. B. (2013). Measuring Users Satisfaction of an e-Government portal. *Procedia Technology* 8, 371-377.
- Tjiptono. (2008). Edisi 1. In Andi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.
- Verkijika, D. W. (2018). A usability assessment of e-government website in Sub-Saharan Africa. *International Journal of Information Management* 39, 20-19.
- Wicaksono Bayu Luhur, S. A. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK Ri Menggunakan Metode Webqual MODifikasian dan Importance Performance Analysis. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi* , 21-34.
- Zhao Huang, L. B. (2011). Evaluating Usability of Web-based Electronic Government: Users' Perspective. *Lecture Notes in Computer Science*, 456-465.