

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP APLIKASI “STAR
BANJAR” DALAM PEMBUATAN KTP-EL MODEL END
USER COMPUTINGSATIS FACTION
DI KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI



Di susun oleh:

ELLYYANA ANDINI

2210413220064

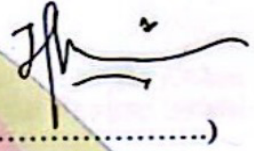
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP APLIKASI “STAR BANJAR” DALAM PEMBUATAN KTP-EL MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION DI KABUPATEN BANJAR

- A. Nama Mahasiswa : Ellyyana Andini NIM : 2210413220064
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 05 Maret 2026
- C. Tim Penguji:

a. Ketua
Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si.
NIP. 196310201988112001


(.....)

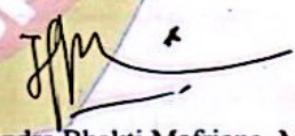
b. Sekertaris
Drs. H. Saifuddin, M. Hum, Si
NIP. 196409101989031005


(.....)

c. Anggota
Pathurrahman, S.Sos., MA
NIP. 198705272015041002

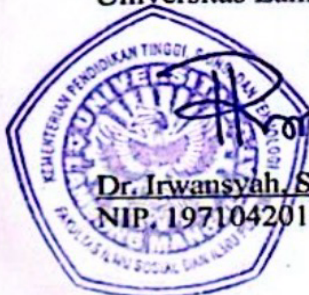

(.....)

Banjarmasin, 26 Juni 2026
Ketua Pembimbing



Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si.
NIP. 196310201988112001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat




Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 05 bulan Maret tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1137/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 27 Februari 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Ellyyana Andini
NIM : 2210413220064
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Terhadap Aplikasi STAR Banjar Dalam Pembuatan KTP-EL di Kabupaten Banjar Dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)
Tempat Ujian : Ruang Sidang 3 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai
Nilai : A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 05 Maret 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ellyyana Andini

1. Ketua : Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,
M.Si

2. Sekretaris : Drs. H. Saifudin, M.Hum

3. Anggota : Pathurrahman, S.Sos., MA

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husen Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIN 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ellyyana Andini
Nim : 2210413220064
Tempat Tanggal Lahir : Banjarbaru, 01 September 2004
Program : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Lambung Mangkurat

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Aplikasi “Star Banjar” Dalam Pembuatan KTP-EI Model End User Computing Satisfaction Di Kabupaten Banjar” merupakan hasil penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dari ketidakbenaran pernyataan tersebut. Hal-hal ini yang terkait dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 12 Juli 2026



Ellyyana Andini

NIM. 2210413220064

ABSTRAK

Ellyyana Andini, 2210413220064. Kualitas Pelayanan Aplikasi “STAR Banjar” dalam Pembuatan KTP-El di Kabupaten Banjar Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Dibimbing oleh Sandra Bhakti Mafriana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan yang diberikan melalui aplikasi STAR Banjar dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kabupaten Banjar. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik, di mana kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator utama untuk menilai kualitas dan efektivitas layanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 85 responden dari Desa Sungai Sipai yang pernah menggunakan aplikasi STAR Banjar. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin. Analisis data dilakukan menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu isi (content), akurasi (accuracy), format tampilan (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness), serta ditambah tiga dimensi lain yaitu keamanan (security), fleksibilitas (flexibility), dan kecepatan sistem (system speed).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi STAR Banjar berada pada kategori cukup baik hingga baik. Dimensi isi, ketepatan waktu, dan kecepatan sistem memperoleh nilai tertinggi, yang berarti aplikasi mampu menyediakan informasi yang relevan, pelayanan yang tepat waktu, serta kinerja sistem yang memuaskan. Namun, dimensi akurasi, format tampilan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan fleksibilitas memperoleh nilai yang lebih rendah, sehingga masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Kesimpulannya, aplikasi STAR Banjar telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam pengelolaan e-KTP. Meskipun demikian, masih diperlukan berbagai perbaikan agar kualitas layanan semakin optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan publik digital melalui penguatan infrastruktur teknologi, dukungan kebijakan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Kata kunci: Aplikasi STAR Banjar, EUCS, e-KTP, kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan.

ABSTARCT

Ellyyana Andini, 2210413220064. Service Quality of the "STAR Banjar" Application in Making Electronic Identity Cards (e-KTP) in Banjar Regency Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Model. Supervised by Sandra Bhakti Mafriana.

This study aims to determine the level of public satisfaction with the quality of population administration services provided through the STAR Banjar application in the issuance of electronic identity cards (e-KTP) in Banjar Regency. The study is based on the importance of digital transformation in public services, where user satisfaction is one of the main indicators of service quality and effectiveness. This research employed a quantitative descriptive approach using questionnaires distributed to 85 respondents from Sungai Sipai Village who had used the STAR Banjar application. The sample was selected using purposive sampling and calculated with the Slovin formula. Data were analyzed using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model developed by Doll and Torkzadeh (1988), which consists of five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, with the addition of three dimensions: security, flexibility, and system speed.

The findings show that overall public satisfaction with the STAR Banjar application falls within the fair to good category. The dimensions of content, timeliness, and system speed achieved the highest scores, indicating that the application provides relevant information, timely services, and satisfactory system performance. However, the dimensions of accuracy, format, ease of use, security, and flexibility obtained lower scores, suggesting that several aspects of the application still require improvement.

These results indicate that although the application has contributed positively to digital public services, further enhancement is needed to improve service quality and better meet public expectations. The study is expected to provide useful input for the Population and Civil Registration Office of Banjar Regency in improving and developing digital-based public services through better technological infrastructure, policy support, and human resource capacity.

Keywords: STAR Banjar Application, End User Computing Satisfaction (EUCS), e-KTP, Public Satisfaction, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya berupa kesempatan pengetahuan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Aplikasi “STAR Banjar” dalam Pembuatan KTP-EL di Kabupaten Banjar dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)”.

Penulis menyelesaikan Skripsi ini tentu berkat dukungan dan doa dari banyak pihak yang membantu penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.SI. selaku rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku koordinator program studi jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
4. Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si. selaku dosen pembimbing penulis. Berkat arahan yang diberikan oleh beliau dari awal hingga akhir maka penulis dapat menyusun penulisan skripsi ini dengan baik.

5. Drs. H. Saifuddin, M. Hum selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan koreksian untuk perbaikan skripsi menjadi lebih baik lagi.
6. Pathurrahman, S.Sos., MA selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan, saran dan koreksian yang membangun untuk perbaikan skripsi menjadi lebih baik lagi.
7. Dosen pengajar dan staf tata usaha di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
8. Kepada cinta pertama dalam hidup penulis, Bapak Adi Dharmo Sujono, seorang ayah yang menjadi alasan penulis masih bertahan sampai saat ini. Terimakasih engkau selalu memberikan kasih sayang yang sangat luar biasa besar, nasihat, motivasi semangat dan doa yang terbaik untuk putri kecilmu ini. Semoga ayah sehat selalu dan panjang umur, karena ayah harus ada disetiap perjalanan hidup penulis. Terimakasih banyak.
9. Kepada mama tercinta, Ibu Rafika Arie perempuan yang hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat bagi penulis. Terimakasih untuk doa ibu yang sangat luar biasa, kasih sayang, nasihat, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang sederhana ini.

10. Seluruh responden Desa Sungai Sipai yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga bagi penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
11. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar yang ikut serta membantu memberikan informasi yang mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman Primitif yang merupakan sahabat penulis yang telah menyempatkan waktunya memberikan semangat kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
13. Teruntuk Riska Abdurahman, terima kasih telah menemani penulis dalam segala hal, menjadi tempat berbagi suka duka, memberi dukungan, kasih sayang dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesainya skripsi ini.
14. Semua pihak yang terkait yang tidak dapat dituliskan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan saran dan memberikan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
15. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having No. days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and trying give more than i receive, i wanna thank me for trying to do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*

Atas segala petunjuk, bimbingan, bantuan dan partisipasi yang telah diberikan semoga mendapatkan berkah dari Allah SWT. Penulis sangat

mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan penulisan ini. Semoga penulisan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi para pembaca.

Banjarmasin, Juli 2026

Ellyyana Andini

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
BERITA ACARA	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	3
ABSTRAK	4
ABSTARCT	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR GRAFIK	15
DAFTAR BAGAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PETA.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kajian Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.4 Model Teoritis EUCS serta Penambahan Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Definisi Aplikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Teorisasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.8 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variable Studi serta Definisi Operasional Studi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Uji Validitas serta Realibitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
3.9 Analisa dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.10 Analisa Composite.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN UMUM	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kabupaten Banjar	Error! Bookmark not defined.
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3 Pembahasan Model End User Computing Satisfaction.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1	Daftar Nama Aplikasi Pelayanan di Provinsi KalSel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2	Perskoran Skala Guttman.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3	Jumlah Penduduk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4	Luas Wilayah Kerja Dinas Dukcapil Kabupaten Banjar	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5	Jumlah Penduduk Menurut Umur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6	Jumlah Fasilitas Pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Banjar	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jelas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8	Informasi yang dibutuhkan sesuai dengan keterpaduan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9	Informasi yang dibutuhkan sesuai.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10	Informasi syarat administrasi jelas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11	Informasi prosedur pelayanan jelas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12	Informasi alur pengajuan jelas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13	Aplikasi bisa menyajikan data serta informasi dengan benar	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14	Aplikasi bisa menyajikan data serta informasi dengan konsisten...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15	Aplikasi bisa menyajikan data serta informasi bebas dari kesalahan system.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16	Proses verifikasi data pengguna yang masuk ke dalam system akurat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17	Desain aplikasi yang dibuat bisa memudahkan pengguna menemukan informasi yang diperlukan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18	Aplikasi di desain dengan sederhana serta mudah dipahami.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19	Kualitas aplikasi dari segi tampilan visual sudah baik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20	Kualitas aplikasi dari segi keteraturan menu sudah baik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 21	Kualitas aplikasi dari segi struktur penyajian data sudah baik	Error! Bookmark not defined.

Tabel 22 Pengguna bisa menginput data dengan mudah **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 23 Pengguna memahami instruksi yang diberikan dengan mudah **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 24 Pengguna bisa berpindah antar menu tanpa hambatan teknis **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 25 Aplikasi bisa dimanfaatkan dari berbagai latar belakang serta usia **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 26 Pelayanan melalui aplikasi STAR Banjar diberikan dengan cepat serta tepat waktu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 27 Proses verifikasi data kependudukan melalui aplikasi STAR Banjar dilakukan secara cepat tanpa penundaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 28 Notifikasi dari aplikasi STAR Banjar dikirimkan tepat waktu sesuai dengan tahapan layanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 29 Penyelesaian pembuatan e-KTP melalui aplikasi STAR Banjar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tanpa keterlambatan... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 30 Informasi dari dalam aplikasi STAR Banjar bisa diperoleh dengan cepat saat mengajukan pembuatan e-KTP **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 31 Pengguna merasa aman ketika menginput data pribadi ke dalam aplikasi STAR Banjar **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 32 Keamanan aplikasi STAR Banjar membuat pengguna lebih percaya guna memakai layanan digital dukcapil **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 33 Pengguna merasa data pribadi yang dimasukkan ke aplikasi STAR Banjar tetap terjaga kerahasiaannya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 34 Data yang pengguna masukkan ke dalam aplikasi tetap tersimpan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 35 Pengguna merasa aman dari resiko penyalahgunaan data **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 36 Aplikasi STAR Banjar bisa diakses melalui berbagai perangkat (misalnya HP, Laptop atau Komputer) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 37 Aplikasi STAR Banjar menyediakan beragam fitur layanan sesuai kebutuhan pengguna **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 38 Aplikasi STAR Banjar tetap dipakai meskipun terjadi kendala teknis ringan (misalnya jaringan tidak stabil) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 39 System memungkinkan pengguna melakukan perubahan data sesuai kebutuhan tanpa hambatan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 40 Aplikasi STAR Banjar bisa merespon dengan cepat saat pengguna melakukan proses login **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 41 Aplikasi STAR Banjar menampilkan menu layanan dengan cepat tanpa hambatan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 42 Aplikasi STAR Banjar bisa memproses data permohonan pengguna (misalnya pembuatan e-KTP) dengan cepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 43 Proses pengunggahan pada aplikasi STAR Banjar berlangsung dengan cepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 44 Proses pengunduhan dokumen atau output dari aplikasi STAR Banjar bisa dilakukan dengan cepat.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 45 Aplikasi STAR Banjar bisa diakses dengan cepat tanpa sering mengalami gangguan server.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 46 Jaringan aplikasi jarang mengalami keterlambatan dalam memproses data atau permohonan e-KTP.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 47 Analisis Sub Variabel Content.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 48 Analisis Sub Variabel Accuracy	Error! Bookmark not defined.
Tabel 49 Analisis Sub Variabel Format	Error! Bookmark not defined.
Tabel 50 Analisis Sub Variabel Ease of Use	Error! Bookmark not defined.
Tabel 51 Analisis Sub Variabel Timeliness	Error! Bookmark not defined.
Tabel 52 Analisis Sub Variabel Security	Error! Bookmark not defined.
Tabel 53 Analisis Sub Variabel Flexibility	Error! Bookmark not defined.
Tabel 54 Analisis Sub Variabel System Speed	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1 Tangkapan Layar (UN) E-Government Survey 2022		Error! Bookmark not defined.
Gambar 2 Tampilan Beranda Aplikasi STAR Banjar.....		Error! Bookmark not defined.
Gambar 3 Ulasan Aplikasi STAR Banjar di Google Play Store.		Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 Tampilan Logo Aplikasi STAR Banjar.		Error! Bookmark not defined.

Gambar 5 Tampilan Beranda Aplikasi STAR Banjar (Sebelum log in)..... **Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 6 Tampilan Beranda Aplikasi STAR Banjar (Setelah Log In)..... **Error!**

Bookmark not defined.

DAFTAR GRAFIK

No	Judul	Hal
Grafik 1	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jelas	Error! Bookmark not defined.
Grafik 2	Informasi yang dibutuhkan sesuai dengan keterpaduan	Error! Bookmark not defined.

Grafik 3 Informasi yang dibutuhkan sesuai**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4 Informasi syarat administrasi jelas**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 5 Informasi prosedur pelayanan jelas**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 6 Informasi alur pengajuan jelas.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 7 Aplikasi bisa menyajikan data serta informasi dengan benar..... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 8 Aplikasi bisa menyajikan data serta informasi dengan konsisten ... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 9 Aplikasi bisa menyajikan data serta informasi bebas dari kesalahan system**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 10 Proses verifikasi data pengguna yang masuk ke dalam system akurat**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 11 Desain aplikasi yang dibuat bisa memudahkan pengguna menemukan informasi yang diperlukan.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 12 Aplikasi di desain dengan sederhana serta mudah dipahami..... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 13 Kualitas aplikasi dari segi tampilan visual sudah baik**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 14 Kualitas aplikasi dari segi keteraturan menu sudah baik..... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 15 Kualitas aplikasi dari segi struktur penyajian data sudah baik **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 16 Pengguna bisa menginput data dengan mudah**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 17 Pengguna memahami instruksi yang diberikan dengan mudah..... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 18 Pengguna bisa berpindah antar menu tanpa hambatan teknis **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 19 Aplikasi bisa dimanfaatkan dari berbagai latar belakang serta usia**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 20 Pelayanan melalui aplikasi STAR Banjar diberikan dengan cepat serta tepat waktu**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 21 Proses verifikasi data kependudukan melalui aplikasi STAR Banjar dilakukan secara cepat tanpa penundaan.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 22 Notifikasi dari aplikasi STAR Banjar dikirimkan tepat waktu sesuai dengan tahapan layanan**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 23 Penyelesaian pembuatan e-KTP melalui aplikasi STAR Banjar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tanpa keterlambatan**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 24 Informasi dari dalam aplikasi STAR Banjar bisa diperoleh dengan cepat saat mengajukan pembuatan e-KTP.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 25 Pengguna merasa aman ketika menginput data pribadi ke dalam aplikasi STAR.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 26 Keamanan aplikasi STAR Banjar membuat pengguna lebih percaya guna memakai layanan digital dukcapil.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 27 Pengguna merasa data pribadi yang dimasukkan ke aplikasi STAR Banjar tetap terjaga kerahasiaannya.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 28 Data yang pengguna masukkan ke dalam aplikasi tetap tersimpan**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 29 Pengguna merasa aman dari resiko penyalahgunaan data pribadi saat memakai**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 30 Aplikasi STAR Banjar bisa diakses melalui berbagai perangkat (misalnya HP, Laptop atau Komputer)**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 31 Aplikasi STAR Banjar menyediakan beragam fitur layanan sesuai kebutuhan pengguna.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 32 Aplikasi STAR Banjar tetap dipakai meskipun terjadi kendala teknis ringan (misalnya jaringan tidak stabil).....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 33 System memungkinkan pengguna melakukan perubahan data sesuai kebutuhan tanpa hambatan.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 34 Aplikasi STAR Banjar bisa merespon dengan cepat saat pengguna melakukan proses login.....**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 35 Aplikasi STAR Banjar menampilkan menu layanan dengan cepat tanpa hambatan**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 36 Aplikasi STAR Banjar bisa memproses data permohonan pengguna (misalnya pembuatan e-KTP) dengan cepat**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 37 Proses pengunggahan pada aplikasi STAR Banjar berlangsung dengan cepat**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 38 Proses pengunduhan dokumen atau output dari aplikasi STAR Banjar bisa dilakukan dengan cepat**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 39 Aplikasi STAR Banjar bisa diakses dengan cepat tanpa sering mengalami gangguan server**Error! Bookmark not defined.**

Grafik 40 Jaringan aplikasi jarang mengalami keterlambatan dalam memproses data atau permohonan e-KTP**Error! Bookmark not defined.**