

**NOVITA NUR SABRINA, 22.230.0015.**

**Analisis Kinerja Sistem dan Kepuasan Pengguna e-Kinerja BKD Berbasis Website Menggunakan Metode GTMetrix dan SERVQUAL**, di bawah bimbingan Prastuti Sulistyorini, S.T., M.Kom., dan Victorianus Aries Siswanto, S.E., M.Si.

99 hal + xii halaman / 2 gambar / 38 tabel / 60 lampiran / 27 pustaka.

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sistem dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem e-Kinerja BKD berbasis website di lingkungan BKPSDM Kabupaten Batang. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana analisis performa teknis sistem dilakukan menggunakan tools GTMetrix, sedangkan tingkat kepuasan pengguna dianalisis menggunakan metode SERVQUAL berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 ASN pengguna aktif sistem e-Kinerja serta didukung oleh wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Analisis SERVQUAL menunjukkan adanya gap negatif pada dimensi tangibles dan empathy, dengan gap terbesar pada dimensi tangibles, yang menunjukkan bahwa aspek tampilan dan kualitas visual sistem belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hasil uji paired sample t-test menunjukkan terdapat perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan pengguna pada beberapa dimensi layanan. Sementara itu, hasil pengujian menggunakan GTMetrix menunjukkan sistem berada pada kategori cukup baik (Grade C), namun masih memerlukan optimasi pada kecepatan pemuatan halaman, khususnya pada dashboard. Secara umum, sistem telah berfungsi dengan baik, tetapi diperlukan peningkatan pada aspek teknis dan kualitas layanan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.*

**Kata kunci:** e-Kinerja BKD, GTMetrix, SERVQUAL.

**NOVITA NUR SABRINA, 22.230.0015.**

**Analisis Kinerja Sistem dan Kepuasan Pengguna e-Kinerja BKD Berbasis Website Menggunakan Metode GTMetrix dan SERVQUAL, under the guidance of** Prastuti Sulistyorini, S.T., M.Kom., dan Victorianus Aries Siswanto, S.E., M.Si.

99 pages + xiv pages / 2 images / 38 tables / 60 attachment / 27 library.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the system performance and user satisfaction of the web-based e-Kinerja BKD system at BKPSDM Kabupaten Batang. The research employed a descriptive quantitative method with a case study approach. Technical performance analysis was conducted using the GTMetrix tool, while user satisfaction was measured using the SERVQUAL method based on five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through questionnaires distributed to 100 active Civil Servants (ASN) users of the e-Kinerja system, supported by interviews and direct observation. The results indicate that all research instruments are valid and reliable. SERVQUAL analysis shows negative gaps in the tangibles and empathy dimensions, with the largest gap found in tangibles, indicating that the visual appearance and interface quality have not fully met user expectations. The paired sample t-test reveals significant differences between user perceptions and expectations in several service dimensions. Meanwhile, GTMetrix testing results categorize the system as fairly good (Grade C), although optimization is still needed, particularly in improving dashboard loading speed. Overall, the system functions properly; however, improvements in technical performance and service quality are necessary to enhance user experience*

**Keywords:** e-Kinerja BKD, GTMetrix, SERVQUAL.