

**PENGUKURAN KUALITAS TPS (*TRANSACTION PROCESSING SYSTEM*) SIPSK TERHADAP LAYANAN MASYARAKAT  
MENGUNAKAN VARIABEL SERVQUAL  
(STUDI KASUS: PEKON AMBARAWA TIMUR)**

*Measurement the Quality of TPS (Transaction Processing System) SIPSK  
on Community Services Using Servqual Variables (Case Study: East Ambarawa  
Village*

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat sarjana S-1

Diajukan oleh:  
PRAJENA INTAN PUTRI  
18311270



**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS TEKNOKRAT INDONESIA  
BANDAR LAMPUNG  
Februari, 2022**

LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN SKRIPSI S1 SISTEM INFORMASI

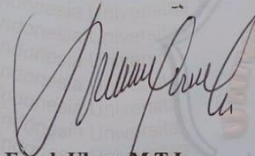
PENGUKURAN KUALITAS TPS (*TRANSACTION PROCESING SYSTEM*)  
SIPSK TERHADAP LAYANAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN  
VARIABEL SERVQUAL  
(STUDI KASUS: PEKON AMBARAWA TIMUR)

Dipersiapkan dan disusun oleh

**PRAJENA INTAN PUTRI**  
18311270

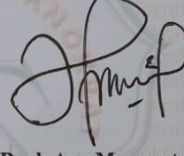
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 07 November 2022  
Dewan Penguji

Pembimbing,



**Faruk Ulum, M.T.I.**  
NIK. 021 06 09 07

Penguji,

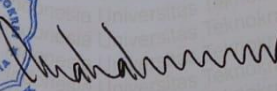


**Dyah Ayu Megawaty, M.Kom.**  
NIK. 022 09 03 05

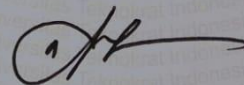
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana  
Tanggal 19 November 2022

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer,  
Dekan,



  
**Dr. H. Mahathir Muhammad, M.M.**  
NIK. 023 05 00 09

Program Studi S1 Sistem Informasi  
Ketua,



**Damayanti, M.Kom.**  
NIK. 022 09 03 04

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prajena Intan Putri  
NPM : 18311270  
Program Studi : Sistem Informasi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir:

Judul : Pengukuran Kualitas TPS (*Transaction Proccesing System*)  
*SIPSK Terhadap Layanan Masyarakat Menggunakan*  
*Variabel Servqual.*

(Studi Kasus: Pekon Ambarawa Timur)

Pembimbing : Faruk Ulum, S.T., M.T.I.

Belum pernah diajukan untuk diuji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar akademik pada berbagai tingkatan di universitas/ perguruan tinggi manapun. Tidak ada bagian dalam skripsi ini yang pernah dipublikasikan oleh pihak lain, kecuali bagian yang digunakan sebagai referensi, berdasarkan kaidah penulisan ilmiah yang benar.

Apabila dikemudian hari ternyata laporan tugas akhir yang saya tulih terbukti hasil saudara/plagiat, maka saya akan bersedia menanggung segala resiko yang akan saya terima.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, 17 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Prajena Intan Putri  
NPM. 18311270

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prajena Intan Putri  
NPM : 18311270  
Program Studi : Sistem Informasi

Jenis karya: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengukuran Kualitas TPS (*Transaction Proccesing System*) SIPSK Terhadap Layanan Masyarakat Menggunakan Variabel Servqual.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bandar Lampung  
Pada tanggal : 17 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Prajena Intan Putri  
NPM. 18311270

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi SI Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Nasrullah Yusuf, S.E., M.B.A., selaku Rektor Universitas Teknokrat Indonesia.
2. Bapak H. Mahathir Muhammad, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.
3. Ibu Damayanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia.
4. Bapak Faruk Ulum, S.T., M.T.I., selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dyah Ayu Megawaty, S.Kom., M.Kom., selaku penguji.

Bandar Lampung, 14 Oktober 2022  
Penulis,

Prajena Intan Putri

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya dan atas doa dan dukungan orang-orang tercinta sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Kedua orang tua saya Bapak Sujoko (Alm) dan Ibu Wiwik Lestari, serta Adik Hanifah Isa Wijayanti yang selalu memberikan dukungan baik dari segi moril dan material serta doa-doa yang selalu dipanjatkan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Dosen Pembimbing saya Bapak Faruk Ulum, S.T., M.T.I. dan Dosen Pembimbing saya Miss Dyah Ayu Megawaty, S.Kom., M.Kom. yang selama ini telah tulus dan ikhlas dalam memberikan bimbingan serta semangat kepada saya, terimakasih atas jasa yang telah diberikan semoga dapat bermanfaat untuk saya dan masyarakat.

Natanael selaku orang yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk selalu ada.

Hal yang tak kalah penting adalah memberikan ucapan terimakasih kepada diri sendiri, karena telah menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan sangat baik.

Serta kepada teman seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2018 Rika Pratiwi, Monica Novitasari, Alvira, Dinda Melanda, Nia Tri Utami, Wilda Amara Ningsih, Febi Utami, Lia Karlina, dan Rika Manisa yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

## **MOTTO**

“Kesuksesan bukanlah kunci dari kebahagiaan. Sebaliknya kebahagiaan adalah kunci dari kesuksesan”

**(Bob Dylan)**

“Selalu yakin bahwa dirimu mampu melewati permasalahan yang ada dengan berdoa kepada Yang Maha Kuasa”

**(Penulis)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Masalah .....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kualitas.....	9
2.3 Layanan .....	9
2.4 Kualitas Layanan .....	10
2.5 TPS ( <i>Transaction Processing System</i> ) .....	10
2.6 SERVQUAL.....	11
2.7 Infrastruktur Sistem Informasi.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Metode Penelitian .....	22
3.2 Tempat Penelitian .....	22
3.3 Populasi .....	22
3.4 Sample .....	23
3.5 Definisi Oprasional dan Skala Pengukuran Variabel .....	23
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7 Tahapan Penelitian .....	30
3.8 Analisis Instrumen.....	33
3.8.1 Uji Validitas.....	33
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35



4.1	Karakteristik Responden Penelitian.....	35
4.2	Distribusi Frekuensi Penelitian.....	37
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	41
4.3.1	Uji Validitas.....	41
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	43
4.4	Analisis Data.....	44
4.4.1	Analisis Data Variabel <i>Tangibles</i> .....	44
4.4.2	Analisis Data Variabel <i>Reliability</i> .....	46
4.4.3	Analisis Data Variabel <i>Responsiveness</i> .....	47
4.4.4	Analisis Data Variabel <i>Assurance</i> .....	49
4.4.5	Analisis Data Variabel <i>Empathy</i> .....	51
4.5	Nilai Persepsi dan Harapan Layanan SIPSK.....	53
4.6	Nilai Kualitas Pelayanan .....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....		61
LAMPIRAN.....		64

## DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu .....	7
2.2	<i>Use Case Description</i> .....	19
3.1	Kuesioner <i>Servqual</i> Instrumen Persepsi dan Harapan.....	24
3.2	Skala Likert.....	29
4.1	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Tangibles</i> .....	38
4.2	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability</i> .....	38
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> .....	39
4.4	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> .....	40
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Empathy</i> .....	40
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi.....	42
4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan.....	42
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Persepsi .....	43
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Harapan.....	43
4.10	Hasil Data Variabel <i>Tangible</i> Persepsi .....	44
4.11	Hasil Data Variabel <i>Tangible</i> Harapan.....	44
4.12	Hasil Keseluruhan Variabel <i>Tangibles</i> .....	45
4.13	Hasil Data Variabel <i>Reliability</i> Persepsi .....	46
4.14	Hasil Data Variabel <i>Reliability</i> Harapan .....	46
4.15	Hasil Keseluruhan Variabel <i>Reliability</i> .....	47
4.16	Hasil Data Variabel <i>Responsiveness</i> Persepsi .....	48
4.17	Hasil Data Variabel <i>Responsiveness</i> Harapan .....	48
4.18	Hasil Keseluruhan Variabel <i>Responsiveness</i> .....	48
4.19	Hasil Data Variabel <i>Assurance</i> Persepsi.....	49
4.20	Hasil Data Variabel <i>Assurance</i> Harapan .....	50
4.21	Hasil Keseluruhan Variabel <i>Assurance</i> .....	50
4.22	Hasil Data Variabel <i>Empathy</i> Persepsi .....	51
4.23	Hasil Data Variabel <i>Empathy</i> Harapan.....	51
4.24	Hasil Keseluruhan Variabel <i>Empathy</i> .....	52
4.25	Nilai Instrumen Persepsi dan Harapan .....	53
4.26	Hasil Perhitungan <i>Servqual</i> Masing-Masing Item.....	54
4.27	Nilai <i>Servqual</i> .....	55

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Prosedur Pegawai.....	14
2.2	Prosedur Masyarakat .....	16
2.3	<i>Use Case Diagram</i> .....	18
2.4	Metode CRISP-DM .....	20
3.1	Tahapan Penelitian.....	31
4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2	Persentase Responden Berdasarkan Perbandingan Pekerjaan .....	36
4.3	Persentase Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke Balai Pekon .....	37
4.4	Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel <i>Tangibles</i> .....	45
4.5	Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel <i>Reliability</i> .....	47
4.6	Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel <i>Responsiveness</i> .....	49
4.7	Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel <i>Assurance</i> .....	51
4.8	Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel <i>Empathy</i> .....	52
4.9	Diagram Chart kelima Variabel.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Bersama Responden .....	64
Lampiran 2. Instrumen SERVQUAL.....	77
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 4. Hasil 102 Responden Persepsi dan Harapan .....	86
Lampiran 5. Tampilan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan .....	91

## ABSTRAK

### **PENGUKURAN KUALITAS TPS (*TRANSACTION PROCESSING SYSTEM*) SIPSK TERHADAP LAYANAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN VARIABEL SERVQUAL (Studi Kasus: Pekon Ambarawa Timur)**

**Prajena Intan Putri  
18311270**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*) untuk mengukur tingkat pelayanan masyarakat dengan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah 102 masyarakat Pekon Ambarawa Timur. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian pengukuran kualitas TPS (*Transaction Processing System*) terhadap layanan masyarakat menunjukkan bahwa nilai persepsi layanan sebesar 6,232 dan nilai harapan sebesar 6,439 sehingga diperoleh nilai gap 0,206. Pada dimensi *empathy* memiliki nilai antara persepsi dan harapan yaitu 0,520, *assurance* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,429, *responsiveness* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,309, *reliability* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,277, dan *tangibles* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,539. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa harapan lebih besar dari pada persepsi sehingga terjadinya kesenjangan (gap).

Kata Kunci: *Servqual*, *Dimensi Kualitas Layanan*, *Tingkat Kepuasan Pelanggan*, dan *Gap*

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi dapat berupa hal-hal kecil dan sudah menjadi keseharian di sekitar kita saat ini. Seperti, perlengkapan komputer yang *me-loading* katalog penjualan atas proses pemilihan produk yang dilakukan konsumen pada *website* suatu e-commerce. Observasi keberadaan lokasi *driver* konsumen *ojek-online* melalui *apps Smartphone* yang digunakannya. Transaksi pembayaran melalui berbagai *platform* (*link*, tautan) yang merujuk *channel* (perbankan, dompet digital) lain melalui *browser* atau *apps* yang digunakan sebagai *interface*-nya. Contoh atas transaksi keseharian Sistem informasi tersebut berorientasi untuk membantu Manusia sebagai User, dengan dukungan kualitas subsistem *Hardware*, komponen jaringan, *software*; bahkan prosedur atas instruksi penggunaan komponen-komponennya (Turban & Volonino, 2012).

Sejalan dengan keberadaan Teknologi Informasi tersebut, APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) memberikan signifikansinya melalui laporan hasil survey yang menyatakan bahwa terjadi tingkat penetrasi Internet di Indonesia sebesar 77,02% pada tahun 2021 kemarin dan pulau Sumatra berkontribusi menempati urutan ke tiga sebesar 76,62% (Arif, Muhammad;, 2022). Pun halnya dengan Prop. Lampung yang berpenduduk terbesar ke 2 di Pulau Sumatra ini, BPS melaporkan bahwa pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 20% untuk penggunaan Internet (Subiyandani, Endang R. S;, 2022). Kualitas layanan *multiple platform* Internet khususnya *e-commerce* kepada konsumen tersebut menjadi faktor pembeda atas terbantunya kebutuhan manusia melalui fungsionalitas dimensi-dimensi layanan sistem *business* suatu organisasi seperti

pemerintahan, *enterprise* dan lainnya yang bersifat *scalable*/terukur (Ulum & Muchtar, 2018).

Pekon Ambarawa Timur terletak di Desa Ambarawa Timur, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Pringsewu Prop. Lampung dipimpin oleh Kepala Pekon dan dibantu oleh beberapa perangkat pekon untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat (UU Nomor 06 Tahun 2014). Dari proses observasi yang peneliti laksanakan, layanan yang berjalan sekarang ini yaitu secara *offline* terutama pelayanan surat menyurat (dokumentasi). Masyarakat harus menuju ke Balai Pekon Ambarawa Timur  $\pm$  1 KM dengan waktu tempuh 5 menit untuk pengguna kendaraan bermotor dan 25 menit untuk pengguna pejalan kaki. Dan jika terjadi kekurangan persyaratan seperti *fotocopy* KK dan KTP maka masyarakat harus datang ke Balai Pekon berulang kali. Faktor-faktor pembeda tersebut harus di *manage* sehingga ketika pelaksanaannya, layanan para *agent business*, internal maupun external system organisasi, tidak mengabaikan permasalahan konsumen dan pada akhirnya *assurance* solusi *agent* benar-benar diperoleh konsumen secara berkualitas. (Feng & Chen, 2022).

Memang *service quality* bersifat abstrak, oleh karenanya para peneliti berusaha melakukan konseptualisasi kualitas layanan dengan melakukan identifikasi (mengenalkan) faktor-faktor yang harus direngkuh oleh konsumen sebagai sesuatu yang bernilai. Misalnya dengan mendorong penggunaan *multiple channels* yaitu memadukan layanan *online* dan *offline* (*tangibles* dan *intangibles*) pada organisasi/perusahaan *retailer* atau penggunaan teknologi yang bersifat *telepresence* (*Virtual/Augmented Reality*) walaupun belum begitu populer di masyarakat umum. (Moon & Armstrong, 2022). Dengan diterapkannya aplikasi

“Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Pekon Ambarawa Timur Berbasis Web” yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membuat permohonan surat keterangan tanpa datang ke Balai Pekon Ambarawa Timur. Dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan diharapkan dapat memberikan kepuasan layanan pada penggunaannya. Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan masih memiliki kekurangan yang tidak dapat dihindari dalam memberikan informasi maupun gangguan secara teknis. Pengukuran kualitas layanan suatu Sistem Informasi sangat perlu dilakukan untuk dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna sistem. Untuk mengetahui kualitas layanan dari Sistem Informasi, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kualitas TPS (*Transaction Processing System*) SIPSK Terhadap Layanan Masyarakat Menggunakan Variabel Servqual”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur.



### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dibahas tidak meluas dan dapat lebih terarah, maka perlu adanya batasan masalah dalam penelitian. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah masyarakat Pekon Ambarawa Timur.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah CRISP-DM (*Cross Industry Standard Process for Data Mining*).
3. Pembentukan variabel dalam penelitian ini berdasarkan variabel kualitas yaitu variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
4. Analisa yang dilakukan hanya sebatas analisa hasil pengukuran kualitas layanan yang telah dilakukan.

### 1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Analisis dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan di Pekon Ambarawa Timur.

2. Dapat memberikan masukan kepada pihak pengembang agar Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan dapat lebih baik sesuai dengan harapan pengguna.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian dibuat untuk membantu memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan terhadap tugas akhir yang berjudul “Pengukuran Kualitas TPS (*Transaction Processing System*) Terhadap Layanan Masyarakat Menggunakan *Servqual*”. Berikut ini secara garis besar sistematika penulisan:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang kajian secara induktif yang berisikan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti yang lain yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan juga kajian secara deduktif yang berisi tentang dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mengandung uraian dari kerangka penelitian, metode penelitian, tata cara penelitian serta cara analisis yang akan dipakai.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data-data yang didapat selama penelitian dengan kuesioner dan bagaimana cara menganalisa data tersebut sehingga memperoleh hasil yang ditentukan sebelumnya.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi pembahasan hasil yang diperoleh dari penelitian, sehingga menghasilkan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan lima tinjauan pustaka yang nantinya dapat mendukung penelitian, berikut ini merupakan tinjauan pustaka yang diambil yaitu pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

<b>Penulis &amp; Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>
(Hanafiah and Branding, 2022)	Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> Serta Implikasinya Terhadap <i>Corporate Branding</i> PT. Prolab Medika Kota Serang	Pada penelitian ini menggunakan <i>Mix-Method</i> , yaitu gabungan antara kuantitatif dan kualitatif. Pengukuran kuantitatif pelayanan menggunakan metode <i>Servqual</i> dan implikasi terhadap <i>corporate branding</i> menggunakan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan masih dibawah 80% atau sebesar 75,90%. Angka yang perlu ditingkatkan lagi dimasa yang akan datang.
(Simatupang and Kurniawan, 2022)	Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> Pada Restoran Serbaraso	Dari hasil penelitian ini didapatkan dari 5 dimensi <i>servqual</i> memiliki nilai kepuasan 4,45 dan nilai harapan sebesar 4,64 sehingga masih terjadi gap sebesar -0,19. Percakapan ini terjadi karena tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Restoran Serbaraso.
(Wijaya and Rizani, 2022)	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode <i>Servqual</i>	Penelitian ini melibatkan 411 pengguna SPX ( <i>Shopee Express</i> ) yang ada di Indonesia melalui penyebaran kuesioner berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan rata-rata pelanggan SPX adalah 96,65%. Dari 5 dimensi <i>servqual</i> faktor <i>tangibles</i> memiliki nilai kepuasan tertinggi sedangkan aspek yang memiliki nilai kepuasan terendah adalah <i>emphaty</i> . Sementara itu, berdasarkan analisis gap,

		<i>tangibles</i> dan <i>assurance</i> memiliki nilai kesenjangan yang paling kecil yaitu sama sama memiliki nilai gap sebesar -0,07.
(Prihatiningrum and Zuraidah, 2022)	Analisa Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Pada Nasabah BJB Cabang Tangerang Menggunakan Metode <i>Servqual</i>	Pengukuran kepuasan nasabah terhadap 5 dimensi jasa kualitas pelayanan yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> . Diperoleh hasil rata-rata kesenjangan gap kenyataan dan harapan nasabah -0,10. <i>Assurance</i> menjadi peringkat 1 dengan memiliki nilai gap paling rendah yaitu -0,01, peringkat 2 <i>reliability</i> nilai gap -0,02, perangkat 3 <i>responsiveness</i> nilai gap -0,06, perangkat 4 <i>tangibles</i> nilai gap -0,11 dan <i>empathy</i> memiliki nilai gap -0,31 menjadikan <i>empathy</i> sebagai peringkat 5. Dapat dikatakan bahwa kualitas layanan aplikasi <i>mobile banking</i> pada nasabah BJB Cabang Tangerang masih belum maksimal dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan.
(Zuraidah, 2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT.Pos Indonesia Caabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> .	Pada pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap 5 dimensi jasa kualitas pelayanan dan diperoleh hasil kesenjangan gap persepsi dan harapan pelanggan sebesar -0,61. Tingkat kepuasan pelanggan dalam 5 dimensi kualitas pelayanan terdapat nilai negatif, hal ini berarti masih belum terpenuhinya harapan pelanggan secara maksimal.

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa pada pengukuran tingkat kepuasan terhadap 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai kesenjangan gap negatif. Sehingga dapat disimpulkan harapan pelanggan lebih besar dari persepsi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas terhadap pelayanan masyarakat menggunakan metode *servqual*.

## **2.2 Kualitas**

Menurut M.N. Nasution (2015:2) dikutip dari Garvin dan Davis (1994) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan prodeuk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelanggan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Dr. Oscarius Y. A. Wijaya, 2021).

Menurut Philip Kotler di alih bahasakan oleh Benjamin Molan (2008:143) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpusat pada pengguna.

## **2.3 Layanan**

Layanan merupakan serangkaian kesibukan yang tidak bisa diraba dan terjadi sebagai akibat ada hubungan antara pemberi layanan dan yang diberi pelayanan (Tamara, Hamidah Darma, Julkifli, 2022)

Menurut Kotler (2020:83) layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

## **2.4 Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan perencanaan pelayanan yang baik bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna sehingga tidak akan terjadi masalah, yang artinya pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna (Tamara, Hamidah Darma, Julkifli, 2022)

Kotler dan Keller (2015) menyatakan bahwa Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada persepsi pengguna, dimana persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Dimas Dwi Kurniawan and Soliha, 2022)

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan melalui prodyk atau jasa dalam memenuhi harapan pengguna dengan memberikan pelayanan kepada pengguna.

## **2.5 TPS (*Transaction Processing System*)**

Menurut Gordin B. Davis (1999:71) Sistem Pengolahan Transaksi merupakan salah satu penyangga bangunan suatu sistem informasi manajemen karena pengolahan transaksi menyediakan banyak data untuk pangkalan data guna pembuatan keputusan, perencanaan, dan pengendalian. Menurut Raymond McLeod (2009:236) Sistem Pemrosesan Transaksi digunakan untuk menjelaskan sistem informasi yang mengumpulkan data, menguraikan aktivitas perusahaan, mengubah data menjadi informasi, dan menyediakan informasi tersebut bagi para pengguna yang terdapat di dalam atau diluar perusahaan (Kurniawan, Wisjhnuadji and Riandono, 2019)

## 2.6 SERVQUAL

Model kualitas jasa *SERVQUAL* (*Service Quality*) dikembangkan oleh (Parasuraman & Berry, 1985). *Servqual* dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa.

*SERVQUAL* (*Service Quality*) dibagi menjadi 2 bagian yaitu (Simatupang and Kurniawan, 2022):

1. Bagian *Perceptions* (persepsi), memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi pengguna tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh sistem dengan kategori tertentu.
2. Bagian *Expectations* (harapan), memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari pengguna terhadap sebuah jasa.

Menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry menyatakan bahwa dimensi dari kualitas layanan ada 10 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *secyrity*, *understanding*, dan *tangibles* (Simatupang and Kurniawan, 2022). Ada 5 dimensi pengukuran yang digunakan pada metode *servqual* (Monoarfa and R, 2022):

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehidupan para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu kesiediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.



4. *Assurance* (jaminan), merupakan perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaannya, selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individu kepada para pengguna.

Perhitungan kualitas jasa dilakukan berdasarkan nilai *servqual* dengan menggunakan gap 5 (kesenjangan antara persepsi dengan harapan). Nilai diambil berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada *customer*. Skor *servqual* untuk setiap pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988):

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Pengukuran kualitas layanan dalam model *servqual* dalam perusahaan didasarkan pada skala pertanyaan yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan gap diantara keduanya pada lima variabel *servqual* dan dijabarkan kedalam masing-masing 22 rinci pada variabel harapan dan persepsi yang disusun dengan pertanyaan dari skala liker (Zuraidah, 2021).

## 2.7 Infrastruktur Sistem Informasi

Sistem informasi dalam mendukung beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi. Komponen-komponen sistem informasi tersebut adalah *hardware*, *software*, prosedur, pengguna dan database (Haswan, 2018)

Berikut ini penjelasan komponen sistem informasi:

## 1. Hardware

*Hardware* merupakan perangkat keras yang bisa disentuh secara fisik (Baihaki *et al.*, 2022) *Hardware* dalam sistem informasi terbagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

### a. Input Device

Pada sistem ini processing device yang digunakan adalah mouse dan keyboard untuk menginput data.

### b. Processing Device

Pada sistem ini processing device yang digunakan adalah central processing unit untuk memproses data dan akan tersimpan di database.

### c. Output Device

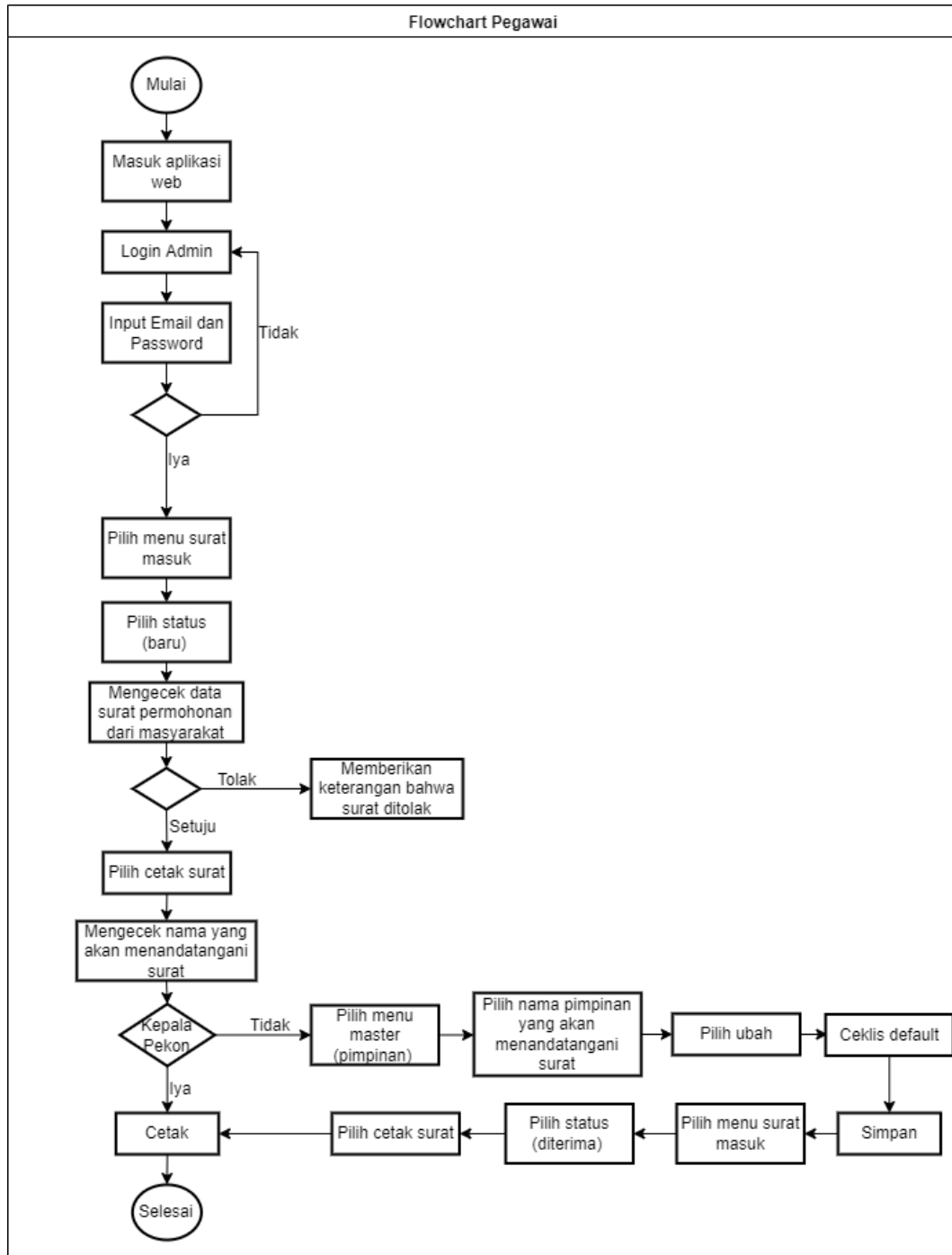
Pada sistem ini output device yang digunakan adalah printer untuk mencetak surat keterangan dan monitor untuk menampilkan data yang sudah tersimpan.

## 2. Software

*Software* merupakan perangkat lunak yang tidak bisa disentuh secara fisik dan adanya didalam sebuah *hardware* (Baihaki *et al.*, 2022) Sistem Pelayanan Surat Keterangan Pekon Ambarawa Timur merupakan *software* yang dibuat untuk memudahkan pengguna dalam mengajukan pembuatan surat keterangan. Pengguna *software* ini adalah admin dan masyarakat. Admin bertugas menerima atau menolak pengajuan dari masyarakat dan dapat mencetak surat keterangan, sedangkan masyarakat dapat melakukan pengajuan surat dan melihat status pengajuan surat.

## 3. Prosedur

Beikut ini adalah prosedur dari sistem informasi pelayanan surat keterangan:

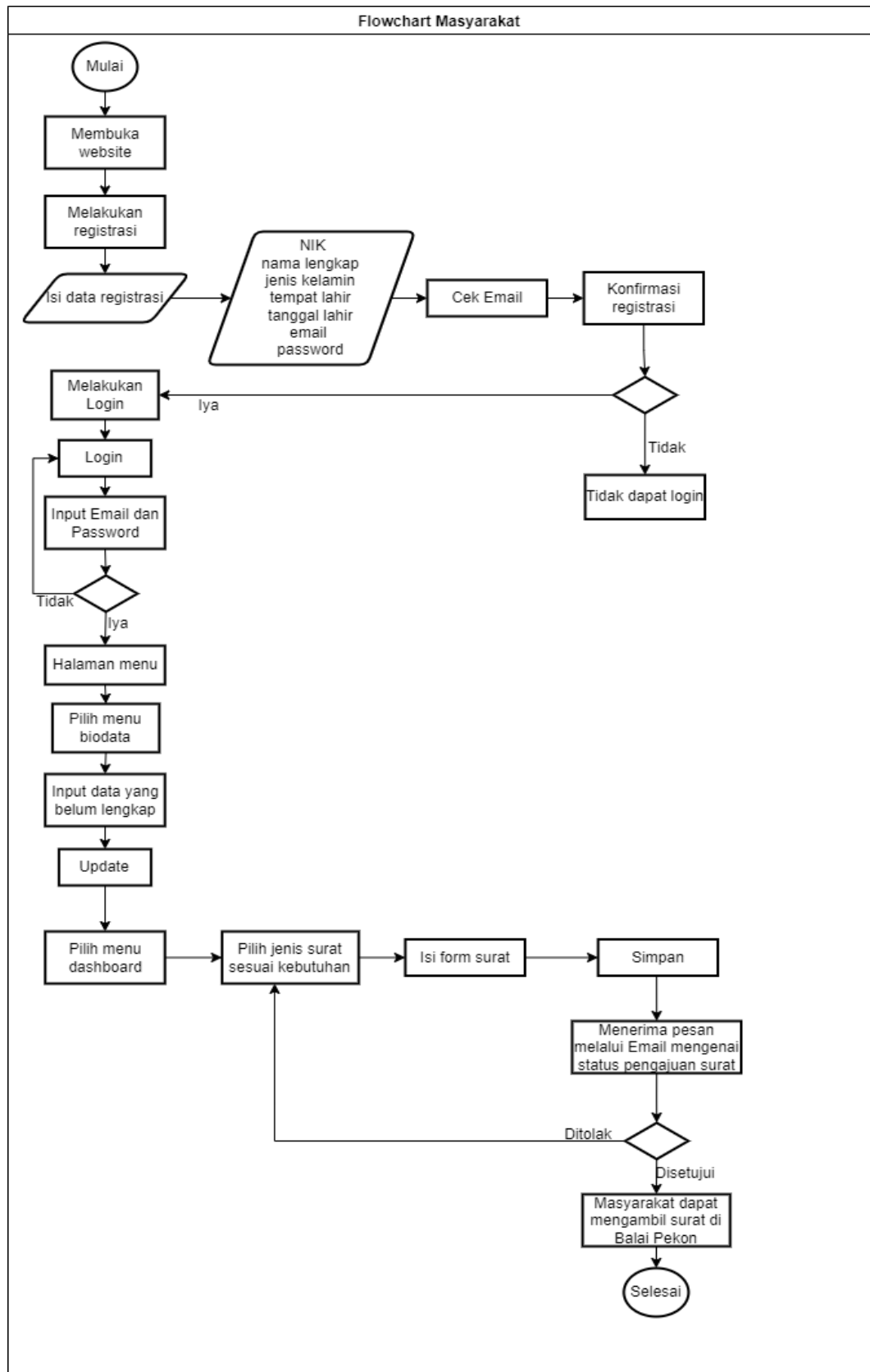


**Gambar 2.1** Prosedur Pegawai

Penjelas dari gambar 2.1 sebagai berikut:

1. Admin dapat masuk aplikasi web
2. Pilih Login sebagai admin, lalu menginputkan email dan password.
3. Jika login berhasil, maka bisa memilih fitur dihalaman menu.

4. Admin memilih fitur surat masuk.
5. Pada tampilan fitur surat masuk, pilih status surat (baru) untuk menindak lanjuti surat ditolak atau disetujui.
6. Admin mengecek data surat permohonan dari masyarakat, apabila ditolak maka admin akan memberikan keterangan mengapa surat yang diajukan ditolak.
7. Jika data surat disetujui, maka admin dapat memilih cetak surat.
8. Sebelum di cetak admin harus mengecek kembali nama yang akan menandatangani surat.
9. Jika Kepala Pekon tidak ada di Kantor maka dapat diwakilkan oleh aparatur Pekon. Admin dapat memilih fitur master (pimpinan) dan dapat memilih nama pimpinan yang akan menandatangani surat, lalu pilih ubah dan jangan lupa untuk menceklis default lalu simpan sehingga nama pimpinan akan otomatis terganti pada surat yang aka dicetak.
10. Jika ingin mencetak surat yang sudah disetujui, admin dapat memilih fitur surat masuk.
11. Pilih status (diterima).
12. Pilih cetak surat.
13. Admin dapat mencetak surat keterangan yang masyarakat ajukan.



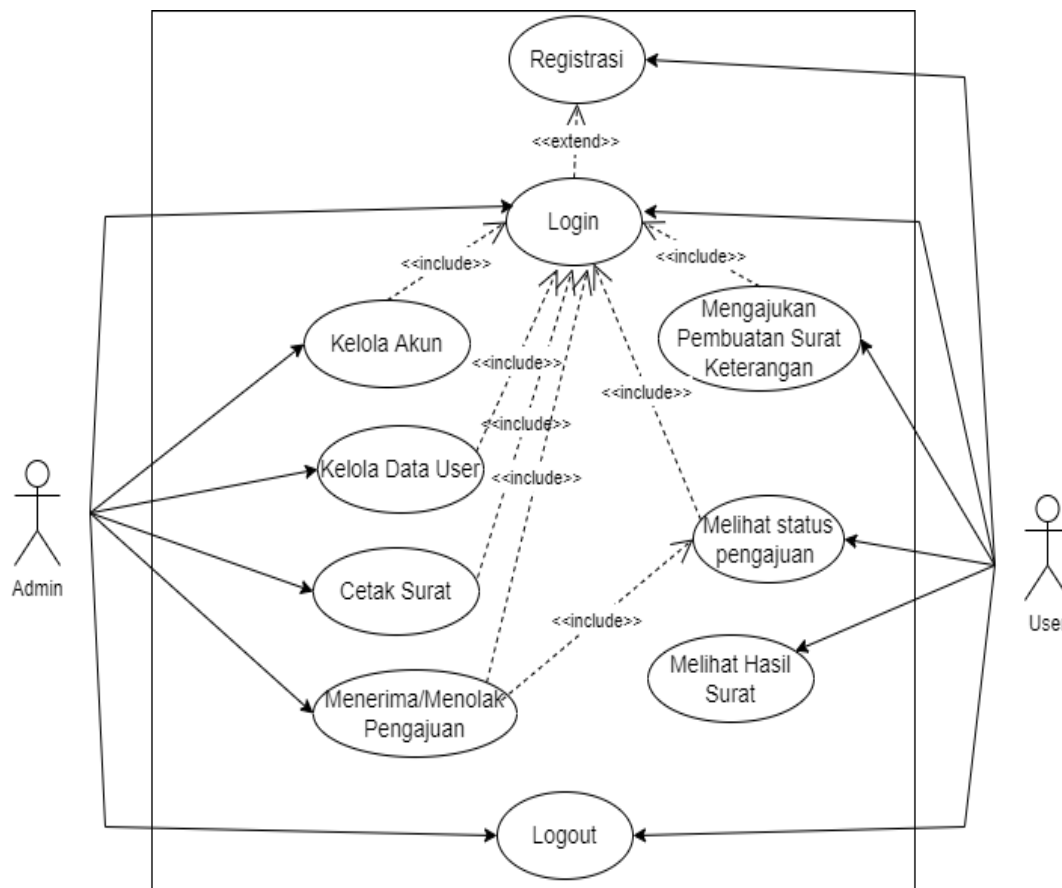
**Gambar 2.2** Prosedur Masyarakat

Berikut penjelasan dari prosedur masyarakat:

1. Masyarakat membuka website melalui Google
2. Sebelum melakukan login masyarakat memilih registrasi
3. Masyarakat mengisi data registrasi seperti NIK, nama lengkap, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal lahir, email, dan password. Email yang digunakan adalah email yang masih aktif, yang bertujuan untuk memberikan pesan mengenai status pengajuan pembuatan surat keterangan.
4. Jika sudah melakukan registrasi, masyarakat mengecek email lalu mengkonfirmasi registrasi. Jika sudah di konfirmasi maka dapat melakukan login, apabila tidak dikonfirmasi masyarakat tidak dapat login.
5. Masyarakat melakukan login.
6. Masyarakat menginput email dan password yang sudah dibuat.
7. Jika login berhasil, masyarakat bisa memilih fitur di halaman menu.
8. Masyarakat memilih fitur biodata sebelum melakukan pengajuan permohonan surat keterangan.
9. Menginputkan data masyarakat yang belum lengkap, lalu klik update.
10. Masyarakat dapat memilih fitur dashboard.
11. Pilih jenis surat keterangan sesuai kebutuhan masyarakat
12. Isi form surat keterangan dengan lengkap, lalu simpan.
13. Masyarakat menerima pesan melalui Email mengenai status surat yang diajukan.
14. Jika surat yang diajukan di tolak maka masyarakat memilih jenis surat sesuai kebutuhan kembali dan mengisi form surat kembali.

#### 4. Pengguna

Sistem Informasi Pembuatan Surat Keterangan Berbasis Web digambarkan menjadi dua aktor yaitu Admin (Kasi Pelayanan) dan Masyarakat, berikut ini dapat dilihat pada gambar 2.3:



**Gambar 2.3** Use Case Diagram

*Use Case Diagram* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behaviour*) sistem informasi yang akan dibuat. Berikut ini dapat dilihat *use case description* pada table 2.2:

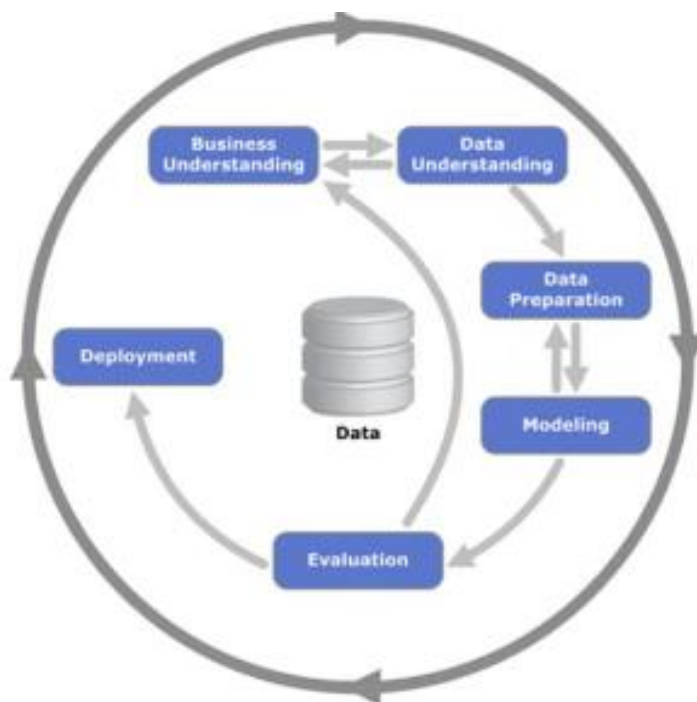
**Table 2.2** *Use Case Description*

Nama Use Case	Sistem Informasi Pembuatan Surat Keterangan Berbasis Web
Pelaksana	Pekon Ambarawa Timur Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu
Aktor	Kasi Pelayanan dan Masyarakat
Deskripsi	Deskripsi dari <i>use case</i> adalah Kasi pelayanan sebagai admin yang menjalankan sistem secara keseluruhan
Sasaran	<i>Use case</i> pembuatan surat keterangan
Normal Flow	<p>Bagian Admin</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan <i>Login</i></li> <li>2. Mengelola Akun</li> <li>3. Mengelola Data User</li> <li>4. Dapat mencetak Surat</li> <li>5. Menerima/Menolak Pengajuan</li> <li>6. Melakukan <i>Logout</i></li> </ol> <p>Bagian User</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan Registrasi</li> <li>2. Melakukan <i>Login</i></li> <li>3. Melakukan pengajuan pembuatan surat keterangan</li> <li>4. Melihat Status Pengajuan Surat</li> <li>5. Melihat Hasil Surat</li> <li>6. Melakukan <i>Logout</i></li> </ol>



## 5. Database

CRISP-DM (*Cross Industry Standard Process for Data Mining*) merupakan salah satu metode standar proses *data mining* sebagai strategi pemecahan masalah secara umum dari bisnis atau unit penelitian (Wibowo *et al.*, 2020) Berikut ini tahapan metodologi CRISP-DM:



**Gambar 2.4** Metode CRISP-DM

### 1. *Business Understanding Phase* (Fase Pemahaman Bisnis)

Pada fase ini menentukan sasaran atau tujuan bisnis, memahami situasi bisnis, menentukan tujuan data mining dan membuat perencanaan.

### 2. *Data Understanding Phase* (Fase Pemahaman Data)

Pada fase ini dimulai dengan pengumpulan data awal. Kemudian mempelajari dan memahami data, mengidentifikasi kualitas data, dan mendeteksi subset untuk menentukan hipotesa awal.

### 3. *Data Preparation Phase* (Fase Pengolahan Data)

Fase ini meliputi seluruh kegiatan pembuatan dataset yang akan diproses pada fase berikutnya. Kegiatan yang dilakukan pada fase ini adalah memilih *table*, *field*, *record*, *data cleaning*, dan transformasi data.

### 4. *Modeling Phase* (Fase Pemodelan)

Kegiatan yang dilakukan pada fase ini adalah menentukan teknik *data mining* yang digunakan, menentukan *tools data mining*, teknik *data mining*, dan menentukan parameter dengan nilai yang optimal. Beberapa teknik *data mining* membutuhkan persyaratan khusus sehingga bisa saja kembali ketahap sebelumnya (*business understanding*).

### 5. *Evaluasi Phase* (Fase Evaluasi)

Fase ini merupakan fase untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa model yang dibuat sesuai dengan tujuan awal.

### 6. *Deployment Phase* (Fase Penyebaran)

Pada fase ini, pengetahuan yang diperoleh dari proses *data mining* dapat disajikan sedemikian rupa supaya dapat digunakan untuk mengambil keputusan. Misalnya disajikan dalam bentuk presentasi atau laporan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Cross Industry Standard Process for Data Mining* atau yang sering dikenal dengan CRISP-DM, metode ini menyediakan standar praoces pengolahan data sebagai strategi pemecahan masalah secara umum dari proses bisnis penelitian (Fadilla *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang memiliki skala pengukuran berupa skala likert 7 poin untuk mengukur nilai pada setiap pernyataan yang diajukan pada responden, skala likert 7 poin digunakan karena lebih disukai responden, serta mempunyai kekuatan diskriminasi dan stabilitas yang cukup baik (Budiaji, 2013). Lalu dilakukan pengolahan data menggunakan statistik probabilitas pada kuesioner yang telah diisi oleh responden berdasarkan 5 variabel *Servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya dilakukan analisis data untuk mengukur tingkat kualitas sistem layanan masyarakat Pekon Ambarawa Timur.

### **3.2 Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian dan pengambilan data dilakukan di Pekon Ambarawa Timur, Kec. Ambarawa, Kab. Pringsewu, Lampung.

### **3.3 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi juga bukan hanya sekedar

jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut (Maramis, Mananeke and Loindong, 2022). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Pekon Ambarawa Timur sebanyak 5.658 orang.

### **3.4 Sampel**

Alasan peneliti perlu menggunakan sampel yaitu karena populasi sedemikian banyak sehingga sulit untuk meneliti keseluruhan. Sampel dalam penelitian ini diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi serta betul-betul representative (mewakili) (Sugiono, 2017:118). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Menurut Sugiono (2018:85) teknik *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu. Jadi, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat Pekon Ambarawa Timur sebanyak 102 responden.

### **3.5 Definisi Oprasional dan Skala Pengukuran Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu *perception* (persepsi) dan *expectation* (harapan) dengan 5 dimensi yaitu *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Aikens, C.Harold:2006). Berikut ini definisi oprasional variabel-variabel dan indikator penelitian dapat di lihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1** Kuesioner *Servqual* Instrument Persepsi dan Harapan

<b>Persepsi</b>									<b>Harapan</b>							
Kumpulan pernyataan berikut berkaitan dengan perasaan penguji tentang kualitas yang diberikan sistem informasi ini. Untuk setiap pernyataan, diberi nilai "1" jika sangat tidak setuju bahwa sistem informasi memiliki fitur tersebut dan "7" jika sangat setuju. Angka apa pun di tengah dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat perasaan penguji tentang kualitas yang diberikan sistem informasi. Tidak ada jawaban benar atau salah, disini hanya ingin melihat nomor yang paling menunjukkan persepsi penguji tentang kualitas sistem informasi ini.									Berdasarkan pengalaman penguji sebagai ahli di bidang sistem informasi, penguji menunjukkan pendapatnya tentang seberapa penting fitur yang dijelaskan pada pernyataan dibawah ini harus dimiliki oleh sistem informasi pelayanan surat keterangan yang baik. Jika yakin suatu pernyataan tidak penting bagi sistem informasi pelayanan surat keterangan yang baik, beri nilai pada pernyataan "1", jika yakin bahwa fitur tersebut mutlak penting bagi sebuah sistem informasi pelayanan surat keterangan yang baik, beri skor pada fitur "7". Tidak ada jawaban benar atau salah.							
<b>No</b>	<b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Sistem informasi memiliki peralatan (laptop atau handphone) yang dibutuhkan								Sistem informasi yang baik harus memiliki peralatan (laptop atau handphone) yang dibutuhkan							
2	Sistem informasi memiliki tampilan halaman yang dapat dimengerti								Sistem informasi yang baik harus memiliki tampilan halaman yang dapat dimengerti							
3	Tulisan disetiap halaman rapi dan dapat								Sistem informasi yang baik harus memiliki							

	dibaca dengan jelas									tulisan disetiap halaman rapi dan dapat dibaca dengan jelas						
4	Sistem informasi menggunakan tata bahasa yang mudah dipahami									Sistem informasi yang baik harus menggunakan tata bahasa yang mudah dipahami						
<b>No</b>	<b>Reliability (Kehandalan)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Reliability (Kehandalan)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Sistem informasi dapat mencetak surat keterangan ketika sudah disetujui								Sistem informasi yang baik dapat mencetak surat ketika permohonan surat keterangan sudah disetujui							
2	Sistem informasi memiliki banyak tampilan pilihan permohonan surat keterangan								Sistem informasi yang baik memiliki banyak tampilan pilihan permohonan surat keterangan							
3	Mensetujui registrasi penduduk melalui email untuk permohonan pembuatan surat keterangan								Sistem informasi yang baik harus dapat mensetujui registrasi penduduk melalui email untuk permohonan							

	pada sistem informasi									pembuatan surat keterangan							
4	Sistem informasi memberitahu kan status pengajuan surat keterangan									Sistem informasi yang baik harus mendapat memberitahu kan status pengajuan surat keterangan							
5	Sistem informasi memberitahu kan alasan kesalahan surat keterangan bisa ditolak									Sistem informasi yang baik harus dapat memberitahu kan alasan kesalahan surat keterangan bisa ditolak							
<b>No</b>	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
1	Sistem informasi memberitahu kan kesalahan muncul ketika memasukan email dan sandi									Sistem informasi yang baik dapat menampilkan pemberitahuan kesalahan muncul ketika memasukan email dan sandi							
2	Waktu proses memunculkan tampilan ( <i>loading</i> ) pada sistem informasi cepat									Sistem informasi yang baik pada waktu proses memunculkan tampilan ( <i>loading</i> ) cepat							

3	Kecepatan sistem informasi dalam proses pengajuan surat keterangan								Sistem informasi yang baik harus memiliki kecepatan dalam proses pengajuan surat keterangan							
4	Permohonan pembuatan surat keterangan ditanggapi sistem informasi dalam waktu jam kerja								Sistem informasi yang baik harus dapat melakukan permohonan pembuatan surat keterangan ditanggapi dalam waktu jam kerja							
<b>No</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Data masyarakat tidak dapat diubah oleh pengguna yang tidak memiliki izin								Sistem informasi yang baik dapat melindungi data masyarakat tidak dapat diubah oleh pengguna yang tidak memiliki izin							
2	Pengguna merasa aman menggunakan sistem informasi								Sistem informasi yang baik harus aman saat pengguna menggunakan sistem informasi							
3	Sistem informasi dapat								Sistem informasi yang baik							



	memenuhi kebutuhan pengguna									harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna							
4	Sistem informasi membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan									Sistem informasi yang baik harus mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan							
<b>No</b>	<b>Empathy (Empati)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>Empathy (Empati)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Sistem Informasi mengerti kebutuhan pengguna									Sistem informasi yang baik harus dapat mengerti kebutuhan pengguna							
2	Sistem informasi memiliki alur kerja yang mudah dipahami									Sistem informasi yang baik harus memiliki alur kerja yang mudah dipahami							
3	Sistem informasi nyaman saat digunakan									Sistem informasi yang baik harus nyaman saat digunakan							
4	Sistem informasi memberikan informasi yang dibutuhkan									Sistem informasi yang baik harus memberikan informasi yang dibutuhkan							
5	Tulisan disetiap halaman									Sistem informasi yang baik harus							

dapat dibaca dengan jelas									memiliki tulisan disetiap halaman yang dapat dibaca dengan jelas							
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Bentuk skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian mengaju pada skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Tech, 2021) Untuk menentukan nilai proses yang ada dalam pengelolaan sumber daya infrastruktur, hasil kuesioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai-nilai dan skor persentase sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Skala *Likert*

Nilai	Arti
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Agak tidak setuju
4	Netral
5	Agak setuju
6	Setuju
7	Sangat setuju

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Metode observasi dilakukan dengan tujuan untuk mencari, melihat kemudian mencatat secara sistematis tentang hal-hal yang sesuai dengan topik yang diteliti.

## 2. Wawancara (*Interview*)

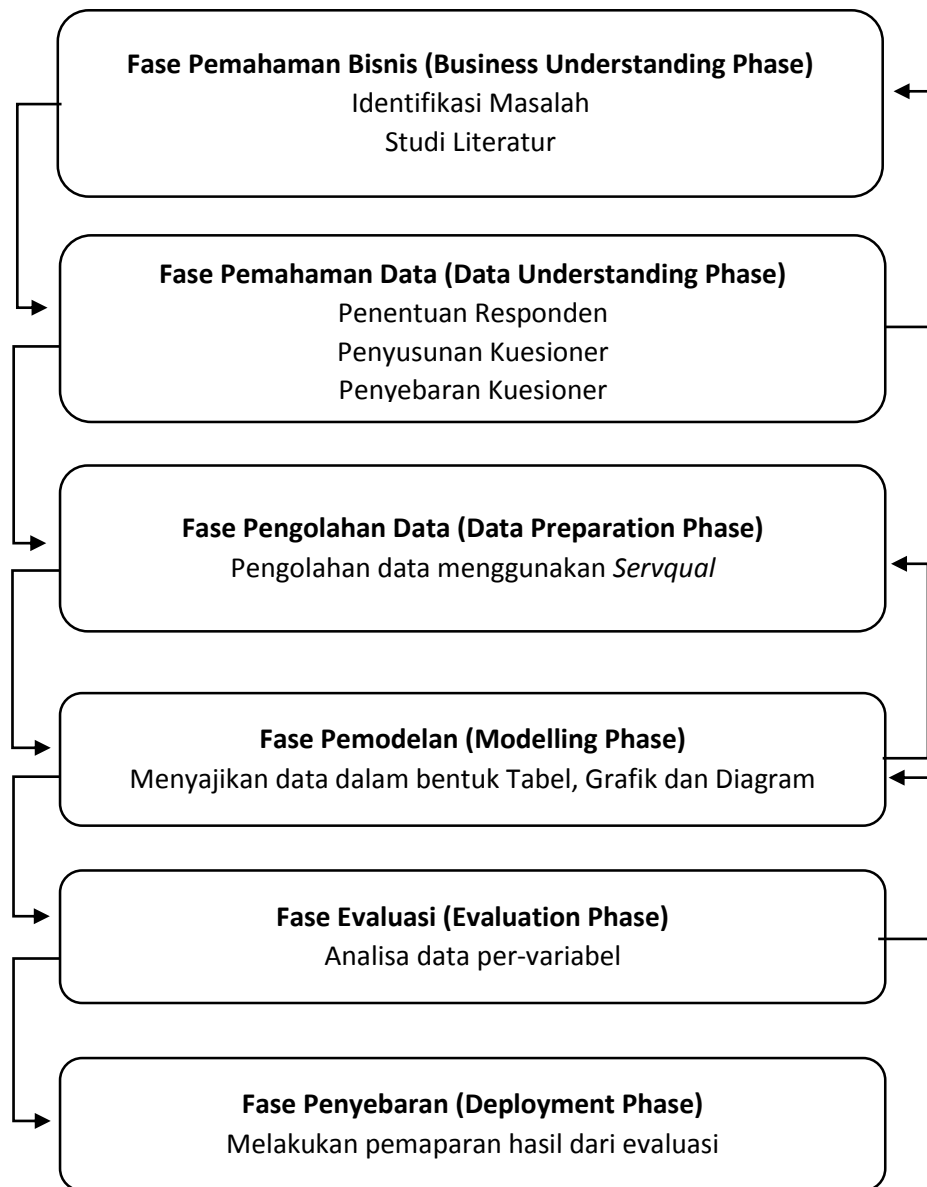
Metode wawancara ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diteliti.

## 3. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi tentang penelitian Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Pekon Ambarawa Timur dengan menggunakan metode *servqual* dengan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### **3.7 Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian yang dituangkan dalam diagram alir dibawah ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh. Tahapan-tahapan penelitian dibutuhkan agar lebih terarah. Berikut ini diagram air yang memperlihatkan tahapan-tahapan yang akan dilakukan:



**Gambar 3.1** Tahapan Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian di atas adapun penjelasan tiap tahapan yang dilakukan sebagai berikut:

#### 1. Business Understanding

Pada fase ini dirumuskan masalah yang menjadi latar belakang pada penelitian. Masalah yang diangkat adalah pada Pekon Ambarawa Timur saat ini menggunakan sistem pelayanan surat keterangan dimana masyarakat yang ingin mengajukan permohonan surat keterangan dapat diajukan melalui website, namun hingga saat

ini belum ada pengukuran kualitas layanan terhadap sistem informasi ini. Setelah itu studi literatur, dimana dalam tahapan ini merupakan langkah untuk mempelajari serta memahami konsep pengukuran kualitas layanan menggunakan *servqual*. Studi literatur dilakukan dengan cara membaca jurnal, buku atau skripsi.

## 2. Data Understanding

Pada fase ini pertama kali yang dilakukan adalah menentukan responden dengan karakteristik jenis kelamin, pekerjaan, dan jarak tempuh rumah responden ke Balai Pekon. Selanjutnya penyusunan butir pernyataan pada kuesioner berdasarkan variabel-variabel dari *servqual*, yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian. Selanjutnya penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung yaitu bertemu dengan responden.

## 3. Data Preparation Phase

Pada fase ini data yang telah dikumpulkan akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan statistika probabilitas untuk mengukur kualitas layanan sistem pelayanan masyarakat, yaitu dengan *servqual*.

## 4. Modelling Phase

Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan statistika probabilitas, kemudian data yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan diagram.

## 5. Evaluation Phase

Setelah data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan diagram kemudian dilakukan analisis data secara keseluruhan untuk mengetahui kualitas layanan sistem pelayanan masyarakat dan mengetahui mana yang memiliki kualitas yang memiliki nilai tertinggi dan nilai terendah.

## 6. *Deploymen Phase*

Pada fase ini data yang telah dievaluasi pada fase sebelumnya akan dipresentasikan sehingga pembaca dapat mengetahui kualitas sistem pelayanan masyarakat.

### **3.8 Analisis Instrumen**

Setelah instrumen penelitian selesai dibuat, hendaknya peneliti menguji cobakan terlebih dahulu kepada masyarakat Pekon Ambarawa Timur. Pengujian cobaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian layak untuk digunakan. Instrumen penelitian akan menghasilkan data empiris dengan baik apabila telah teruji validitas (kesahihannya) dan reliabilitas (keandalannya) (Bahri & Zamzam, 2021:13).

### **3.8 Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud adalah pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Janna and Herianto, 2021) pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji *pearson product moment* (Tugiman, Herman and Yudhana, 2022) Dalam penelitian ini, akan menjelaskan pengujian validitas yang mengkorelasikan antar masing-masing skor item indikator dengan total skor konstruk. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 (Janna and Herianto, 2021)

1. Kriteria pengujian:

Diterima apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen valid.

Ditolak apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen tidak valid

2. Cara menentukan besar nilai  $R$  tabel.

$R$  tabel =  $df(N-2)$ , tingkat signifikansi uji dua arah

### 3.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji indikator yang menunjukkan seberapa andal atau reliabel suatu alat ukur. Mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten ketika dua atau lebih pengukuran dilakukan untuk gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama (Dani, Krisbiantoro and Azis, 2020) Sebelum dilakukan uji reliabilitas, dilakukan uji validitas dahulu. Hal tersebut dikarenakan data yang akan diukur harus valid. Apabila data yang diukur tidak valid, maka tidak perlu dilakukan uji reliabilitas. Pada uji reliabilitas penelitian digunakan metode *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0 (Janna and Herianto, 2021).

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas instrument(total tes)

$k$  = jumlah butir pertanyaan yang sah

$\sigma_t^2$  = varian skor total

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir

Instrument dikatakan reliabel atau handal apabila memiliki *cronback alpha*  $>$  0,6

(Dimas Dwi Kurniawan and Soliha, 2022).

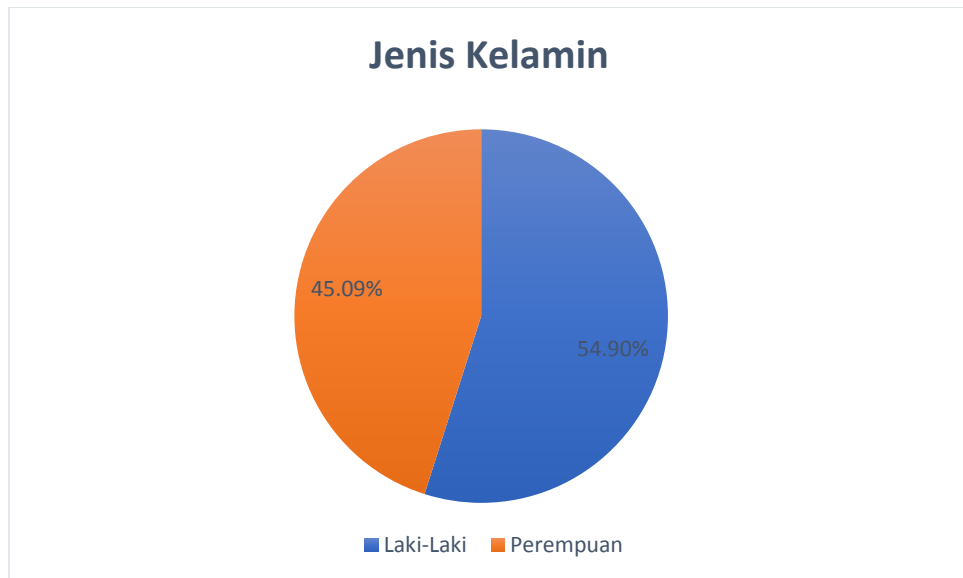
## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Karakteristik Responden Penelitian**

Analisis ini untuk memberikan gambaran responden, apakah dengan karakteristik diri yang berbeda-beda mempunyai penilaian yang sama ataukah tidak. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh melalui hasil kuesioner terkait jenis kelamin diperoleh data sebagai berikut dalam bentuk pie:



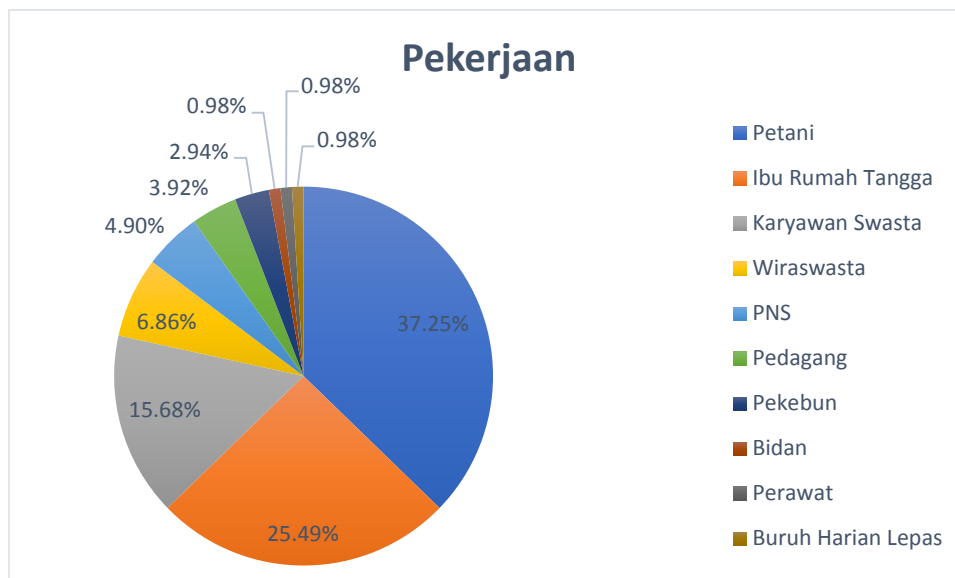
**Gambar 4.1** Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelaminan

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 56 dengan persentase 54,90% dan responden perempuan sebanyak 46 dengan persentase 45,09%.

#### **2. Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh melalui hasil kuesioner terkait pekerjaan diperoleh data sebagai berikut dalam bentuk pie:



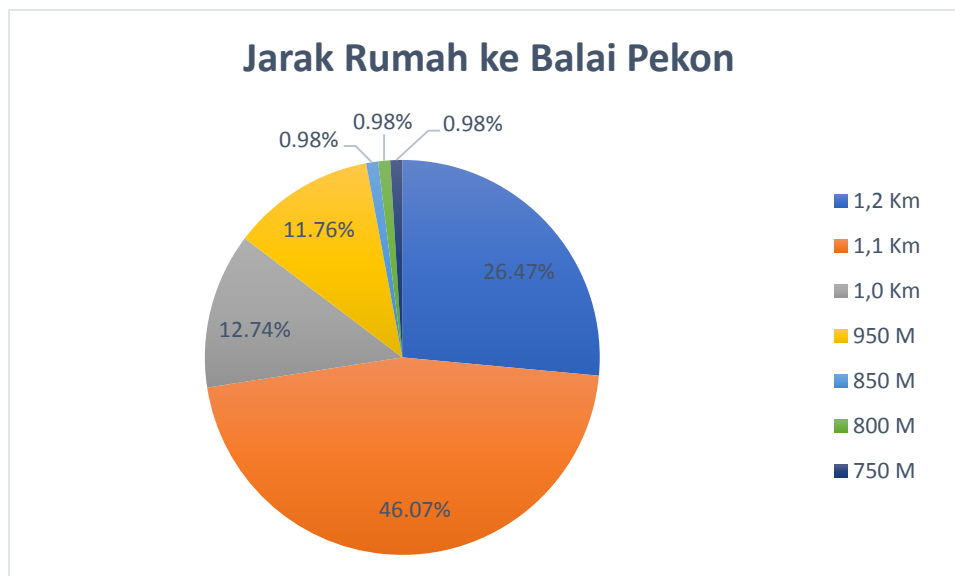


**Gambar 4.2** Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa responden yang pekerjaannya petani memiliki jumlah responden paling banyak yaitu sebesar 38 responden dengan persentase 37,25%, diikuti Ibu Rumah Tangga sebanyak 26 responden dengan persentase 25,49%, selanjutnya Karyawan Swasta sebanyak 16 responden dengan persentase 15,68%, Wiraswasta sebanyak 7 responden dengan persentase 6,86%, PNS sebanyak 5 responden dengan persentase 4,90%, Pedagang sebanyak 4 dengan persentase 3,92%, Pekebun sebanyak 3 responden dengan persentase 2,94%, Bidan dengan 1 responden dengan persentase 0,98%, Perawat sebanyak 1 responden dengan persentase 0,98% dan Buruh Harian Lepas dengan 1 responden dengan persentase 0,98%.

### 3. Berdasarkan Jarak Rumah Warga ke Balai Pekon

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh melalui hasil kuesioner terkait jarak rumah ke Balai Pekon diperoleh data sebagai berikut dalam bentuk pie:



**Gambar 4.3** Persentase Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke Balai Pekon

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa responden dengan jarak 1,2 Km sebanyak 27 responden dengan persentase 26,47%, jarak 1,1 Km sebanyak 47 responden dengan persentase 46,07%, jarak 1,0 Km sebanyak 13 responden dengan persentase 12,74%, jarak 950 M sebanyak 1 responden dengan persentase 0,98%, jarak 850 M sebanyak 1 responden dengan persentase 0,98%, 750 M sebanyak 1 responden dengan persentase 0,98%.

#### 4.2. Distribusi Frekuensi Penelitian

Dari kuesioner yang telah disebar terhadap 102 sampel pada Sistem Informasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pekon Ambarawa Timur maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka penelitian melakukan rekap jawaban berdasarkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Berikut ini akan dibahas Distribusi Frekuensi penelitian:

**Tabel 4.1** Distribusi Frekuensi Variabel *Tangibles*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi Persepsi	Frekuensi Harapan	Persentase Persepsi	Persentase Harapan
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0	0
3	Agak Tidak Setuju	3	0	0	0	0
4	Netral	4	2	4	0,49	0,98
5	Agak Setuju	5	103	26	25,24	6,37
6	Setuju	6	199	127	48,77	31,12
7	Sangat Setuju	7	104	251	25,49	61,51
Total			408	408	100%	100%

Dari tabel 4.1 pada persentase persepsi didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0,49%, responden menjawab agak setuju 25,24%, responden menjawab setuju 48,77%, responden menjawab sangat setuju 25,49%.

Pada persentase harapan didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0,98%, responden menjawab agak setuju 6,37%, responden menjawab setuju 31,12%, responden menjawab sangat setuju 61,51%.

**Tabel 4.2** Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi Persepsi	Frekuensi Harapan	Persentase Persepsi	Persentase Harapan
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0	0
3	Agak Tidak Setuju	3	0	0	0	0
4	Netral	4	3	4	0,58	0,83
5	Agak Setuju	5	117	97	22,94	20,20
6	Setuju	6	254	154	49,80	32,08
7	Sangat Setuju	7	136	225	26,66	46,87
Total			510	480	100%	100%

Dari tabel 4.2 pada persentase persepsi didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak

tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0,58%, responden menjawab agak setuju 22,94%, responden menjawab setuju 49,80%, responden menjawab sangat setuju 26,66%,

Pada persentase harapan didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0,83%, responden menjawab agak setuju 20,20%, responden menjawab setuju 32,08%, responden menjawab sangat setuju 46,87%.

**Tabel 4.3** Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi Persepsi	Frekuensi Harapan	Persentase Persepsi	Persentase Harapan
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0	0
3	Agak Tidak Setuju	3	0	0	0	0
4	Netral	4	0	2	0	0,49
5	Agak Setuju	5	77	54	18,87	13,23
6	Setuju	6	219	133	53,67	32,59
7	Sangat Setuju	7	112	219	27,45	53,67
Total			408	408	100%	100%

Dari tabel 4.3 pada persentase persepsi didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0%, responden menjawab agak setuju 18,87%, responden menjawab setuju 53,67%, responden menjawab sangat setuju 27,45%.

Pada persentase harapan didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0,49%, responden menjawab agak setuju 13,23%, responden menjawab setuju 32,59%, responden menjawab sangat setuju 53,67%.

**Tabel 4.4** Distribusi Frekuensi Variabel *Assurance*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi Persepsi	Frekuensi Harapan	Persentase Persepsi	Persentase Harapan
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0	0
3	Agak Tidak Setuju	3	0	0	0	0
4	Netral	4	0	2	0	0,49
5	Agak Setuju	5	90	53	22,33	12,99
6	Setuju	6	209	102	51,86	25
7	Sangat Setuju	7	104	251	25,80	61,51
Total			403	408	100%	100%

Dari tabel 4.4 pada persentase persepsi didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0%, responden menjawab agak setuju 22,33%, responden menjawab setuju 51,86%, responden menjawab sangat setuju 25,80%.

Pada persentase harapan didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0,49%, responden menjawab agak setuju 12,99%, responden menjawab setuju 25%, responden menjawab sangat setuju 61,51%.

**Tabel 4.5** Distribusi Frekuensi Variabel *Empathy*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi Persepsi	Frekuensi Harapan	Persentase Persepsi	Persentase Harapan
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0	0
3	Agak Tidak Setuju	3	0	0	0	0
4	Netral	4	2	1	0,39	0,19
5	Agak Setuju	5	128	48	25,09	9,41
6	Setuju	6	259	179	50,78	35,09
7	Sangat Setuju	7	121	282	23,72	55,29
Total			510	510	100%	100%

Dari tabel 4.5 pada persentase persepsi didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak

tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0,39%, responden menjawab agak setuju 25,09%, responden menjawab setuju 50,78%, responden menjawab sangat setuju 23,72%.

Pada persentase harapan didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju 0%, responden menjawab tidak setuju 0%, responden menjawab agak tidak setuju 0%, responden menjawab netral 0,19%, responden menjawab agak setuju 9,41%, responden menjawab setuju 35,09%, responden menjawab sangat setuju 55,29%.

### **4.3 Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen diolah dengan bantuan SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 25. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan tipe pilihan jawaban yang tersedia berupa angka-angka dari 1-7. Kuesioner tersebut akan diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 25.

#### **4.3.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *pearson product moment* dengan bantuan *software* SPSS 25. Dalam penelitian ini  $n = 102$ , maka  $df = 102 - 2 = 100$ , dengan tingkat signifikan 0,05 maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,195 (*2-tailed*). Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item dinyatakan valid. Berikut ini hasil uji validitas untuk setiap variabel menggunakan SPSS versi 25.

**Tabel 4.6** Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi

No	Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	T1	0,697	0,195	Valid
		T2	0,756	0,195	Valid
		T3	0,752	0,195	Valid
		T4	0,611	0,195	Valid
2	<i>Reliability</i>	R1	0,797	0,195	Valid
		R2	0,648	0,195	Valid
		R3	0,674	0,195	Valid
		R4	0,725	0,195	Valid
		R5	0,060	0,195	Tidak Valid
3	<i>Responsiveness</i>	RE1	0,684	0,195	Valid
		RE2	0,695	0,195	Valid
		RE3	0,607	0,195	Valid
		RE4	0,710	0,195	Valid
4	<i>Assurance</i>	A1	0,686	0,195	Valid
		A2	0,697	0,195	Valid
		A3	0,773	0,195	Valid
		A4	0,672	0,195	Valid
5	<i>Empathy</i>	E1	0,692	0,195	Valid
		E2	0,667	0,195	Valid
		E3	0,649	0,195	Valid
		E4	0,749	0,195	Valid
		E5	0,718	0,195	Valid

Hasil yang diperoleh dalam pengujian ini adalah terdapat 1 pertanyaan yang tidak valid dengan nomor butir R5. Hal tersebut terjadi karena memiliki nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Pertanyaan yang tidak valid dapat disebabkan oleh responden yang kurang paham terhadap pertanyaan yang diberikan sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda antara responden satu dengan responden lainnya.

**Tabel 4.7** Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan

No	Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	T1	0,378	0,195	Valid
		T2	0,300	0,195	Valid
		T3	0,483	0,195	Valid
		T4	0,352	0,195	Valid
2	<i>Reliability</i>	R1	0,535	0,195	Valid
		R2	0,443	0,195	Valid
		R3	0,571	0,195	Valid
		R4	0,433	0,195	Valid
		R5	0,331	0,195	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	RE1	0,464	0,195	Valid
		RE2	0,383	0,195	Valid

		RE3	0,366	0,195	Valid
		RE4	0,476	0,195	Valid
4	<i>Assurance</i>	A1	0,448	0,195	Valid
		A2	0,341	0,195	Valid
		A3	0,385	0,195	Valid
		A4	0,468	0,195	Valid
5	<i>Empathy</i>	E1	0,365	0,195	Valid
		E2	0,468	0,195	Valid
		E3	0,317	0,195	Valid
		E4	0,402	0,195	Valid
		E5	0,434	0,195	Valid

Berdasarkan dari hasil uji validitas bahwa dihasilkan dari instrumen harapan mulai dari pernyataan menghasilkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* dengan bantuan SPSS versi 25. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas diatas 0,6 begitupun sebaliknya. Berikut ini tabel hasil uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien *cronbach's alpha*.

**Tabel 4.8** Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.757	22

Berdasarkan tabel diatas hasil uji reliabilitas pada variabel persepsi diperoleh hasil dari variabel persepsi adalah 0,757 yang menunjukkan bahwa *cronbach's alpha*  $0,757 > 0,6$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.9** Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	22



Berdasarkan tabel diatas hasil uji reliabilitas pada variabel harapan diperoleh hasil dari variabel harapan adalah 0,715 yang menunjukkan bahwa *cronbach's alpha*  $0,715 > 0,6$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan reliabel.

#### 4.4 Analisis Data

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya dilakukan analisis data pada variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisa dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap layanan masyarakat.

##### 4.4.1 Analisis Data Variabel *Tangibles*

**Tabel 4.10** Hasil Data Variabel *Tangibles* Persepsi

Item	T1	T2	T3	T4
N	102	102	102	102
Jumlah (sum)	677	666	667	655
Range	1	3	3	3
Minimal	6	4	4	4
Maksimal	7	7	7	7
Mean	5.92	5.99	5.90	6.16
Std. Deviation	0.670	0.751	0.777	0.686
Variance	0.449	0.564	0.604	0.470

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *tangibles* persepsi yaitu pada pernyataan T1 bernilai 5,92, T2 bernilai 5,99, T3 bernilai 5,90, dan T4 bernilai 6,16.

**Tabel 4.11** Hasil Data Variabel *Tangibles* Harapan

Item	T1	T2	T3	T4
N	102	102	102	102
Jumlah (sum)	677	666	667	655
Range	1	3	3	36
Minimal	6	4	4	4
Maksimal	7	7	7	7
Mean	6.64	6.53	6.54	6.42

Std. Deviation	0.483	0.685	0.655	0.776
Variance	0.233	0.469	0.429	0.603

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *tangibles* harapan yaitu pada pernyataan T1 bernilai 6,64, T2 bernilai 6,53, T3 bernilai 6,54, dan T4 bernilai 6,42.

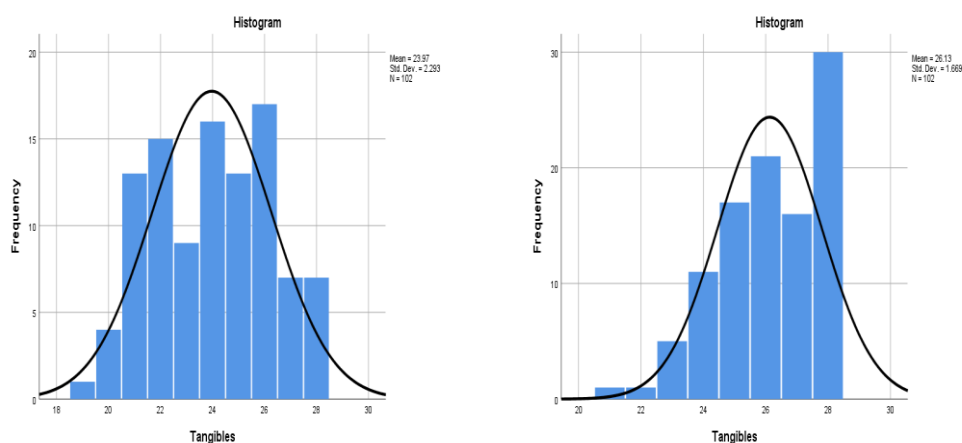
Berikut hasil keseluruhan pada persepsi dan harapan variabel *tangibles*:

**Tabel 4.12** Hasil Keseluruhan Variabel *Tangibles*

Tangibles Persepsi		Tangibles Harapan	
Jumlah (sum)	2445	Jumlah (sum)	2665
Range	9	Range	7
Minimum	19	Minimum	21
Maksimum	28	Maksimum	28
Mean	23.97	Mean	26.13
Std. Deviation	2,293	Std. Deviation	1,699
Variance	5.257	Variance	2,786

Dapat dilihat pada tabel diatas nilai rata-rata persepsi adalah 23,97 sedangkan nilai rata-rata harapan adalah 26,13. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan berdasarkan variabel *tangibles* pada sistem informasi pelayanan surat keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang memenuhi harapan.

Berikut ini dapat dilihat perbandingan antara persepsi dan harapan pada variabel *tangibles* dalam bentuk histogram:



**Gambar 4.4** Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel *Tangibles*

#### 4.4.2 Analisis Data Variabel *Reliability*

Pada variabel *reliability* persepsi dan harapan terdapat 4 pernyataan dan berikut ini hasil olah data pada variabel *reliability*:

**Tabel 4.13** Hasil Data Variabel *Reliability* Persepsi

Item	R1	R2	R3	R4	R5
N	102	102	102	102	102
Jumlah (sum)	613	617	625	618	5993
Range	3	2	2	2	3
Minimal	4	5	5	5	4
Maksimal	7	7	7	7	7
Mean	6.01	6.05	6.13	6.06	5.87
Std. Deviation	0.724	0.651	0.753	0.672	0.779
Variance	0.525	0.423	0.568	0.452	00.607

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *reliability* persepsi yaitu pada pernyataan R1 bernilai 6,01, R2 bernilai 6,05, R3 bernilai 6,13, dan R4 bernilai 6,06, dan R5 bernilai 5,87.

**Tabel 4.14** Hasil Data Variabel *Reliability* Harapan

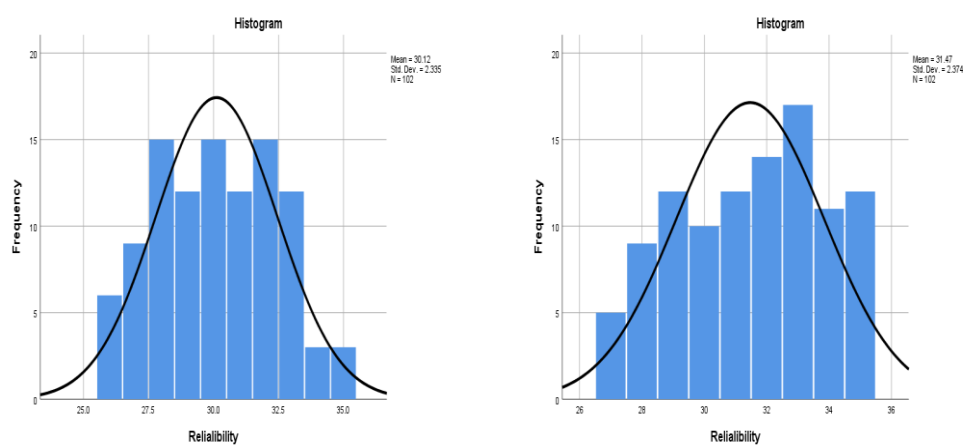
Item	R1	R2	R3	R4	R5
N	102	102	102	102	102
Jumlah (sum)	654	652	637	643	624
Range	3	2	3	3	3
Minimal	4	5	4	4	4
Maksimal	7	7	7	7	7
Mean	6.41	6.39	6.25	6.30	6.12
Std. Deviation	0.762	0.760	0.849	0.781	0.812
Variance	0.581	0.577	0.722	0.610	0.659

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *reliability* harapan yaitu pada pernyataan R1 bernilai 6,41, R2 bernilai 6,39, R3 bernilai 6,25, dan R4 bernilai 6,30, dan R5 bernilai 6,12. Berikut hasil keseluruhan pada persepsi dan harapan variabel *reliability*:

**Tabel 4.15** Hasil Keseluruhan Variabel *Reliability*

Reliability Persepsi		Reliability Harapan	
Jumlah (sum)	3072	Jumlah (sum)	3210
Range	9	Range	8
Minimum	26	Minimum	27
Maksimum	35	Maksimum	35
Mean	30.12	Mean	31.47
Std. Deviation	2.335	Std. Deviation	2.374
Variance	5.451	Variance	5.638

Dapat dilihat pada tabel diatas nilai rata-rata persepsi adalah 30,12 sedangkan nilai rata-rata harapan adalah 31,47. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan berdasarkan variabel *reliability* pada sistem informasi pelayanan surat keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang memenuhi harapan. Berikut ini dapat dilihat perbandingan antara persepsi dan harapan pada variabel *reliability* dalam bentuk histogram:

**Gambar 4.5** Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel *Reliability*

#### 4.4.3 Analisis Data Variabel *Responsiveness*

Pada variabel *responsiveness* persepsi dan harapan terdapat 4 pernyataan dan berikut ini hasil olah data pada variabel *responsiveness*:

**Tabel 4.16** Hasil Data Variabel *Responsiveness* Persepsi

Item	RE1	RE2	RE3	RE4
N	102	102	102	102
Jumlah (sum)	633	621	628	601
Range	2	2	2	2
Minimal	5	5	5	5
Maksimal	7	7	7	7
Mean	6.21	6.09	6.16	5.89
Std. Deviation	0.650	0.691	0.700	0.628
Variance	0.423	0.477	0.490	0.394

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *responsiveness* persepsi yaitu pada pernyataan RE1 bernilai 6,21, RE2 bernilai 6,09, RE3 bernilai 6,16, dan RE4 bernilai 5,89.

**Tabel 4.17** Hasil Data Variabel *Responsiveness* Harapan

Item	RE1	RE2	RE3	RE4
N	102	102	102	102
Jumlah (sum)	643	648	668	650
Range	3	2	2	3
Minimal	4	5	5	4
Maksimal	7	7	7	7
Mean	6.30	6.35	6.55	6.37
Std. Deviation	0.830	0.726	0.591	0.744
Variance	0.689	0.528	0.349	0.553

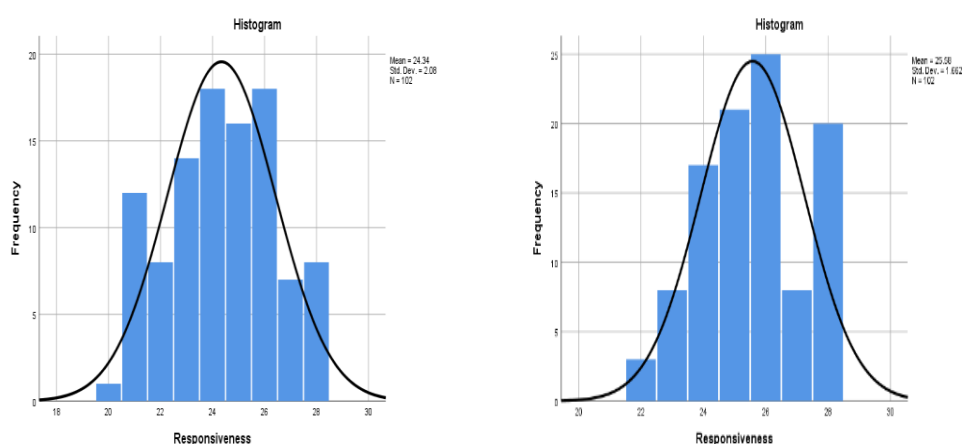
Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *responsiveness* harapan yaitu pada pernyataan RE1 bernilai 6,30, RE2 bernilai 6,035, RE3 bernilai 6,55, dan RE4 bernilai 6,37. Berikut hasil keseluruhan pada persepsi dan harapan variabel *responsiveness*:

**Tabel 4.18** Hasil Keseluruhan Variabel *Responsiveness*

Responsivenss Persepsi		Relsponsiveness Harapan	
Jumlah (sum)	2483	Jumlah (sum)	2609
Range	8	Range	6
Minimum	20	Minimum	22
Maksimum	28	Maksimum	28
Mean	24.34	Mean	25.58
Std. Deviation	2.080	Std. Deviation	1.662
Variance	4.327	Variance	2.761

Dapat dilihat pada tabel diatas nilai rata-rata persepsi adalah 24,34 sedangkan nilai rata-rata harapan adalah 25,58. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan berdasarkan variabel *responsiveness* pada sistem informasi pelayanan surat keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang memenuhi harapan.

Berikut ini dapat dilihat perbandingan antara persepsi dan harapan pada variabel *responsiveness* dalam bentuk histogram:



**Gambar 4.6** Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel *Responsiveness*

#### 4.4.4 Analisis Data Variabel *Assurance*

Pada variabel *assurance* persepsi dan harapan terdapat 4 pernyataan dan berikut ini hasil olah data pada variabel *assurance*:

**Tabel 4.19** Hasil Data Variabel *Assurance* Persepsi

Item	A1	A2	A3	A4
N	102	102	102	102
Jumlah (sum)	619	617	617	614
Range	2	2	2	2
Minimal	5	5	5	5
Maksimal	7	7	7	7
Mean	6.07	6.05	6.05	6.02
Std. Deviation	0.693	0.635	0.723	0.744
Variance	0.480	0.404	0.522	0.554

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *assurance* persepsi yaitu pada pernyataan A1 bernilai 6,07, A2 bernilai 6,05, A3 bernilai 6,05, dan A4 bernilai 6,02.

**Tabel 4.20** Hasil Data Variabel *Assurance* Harapan

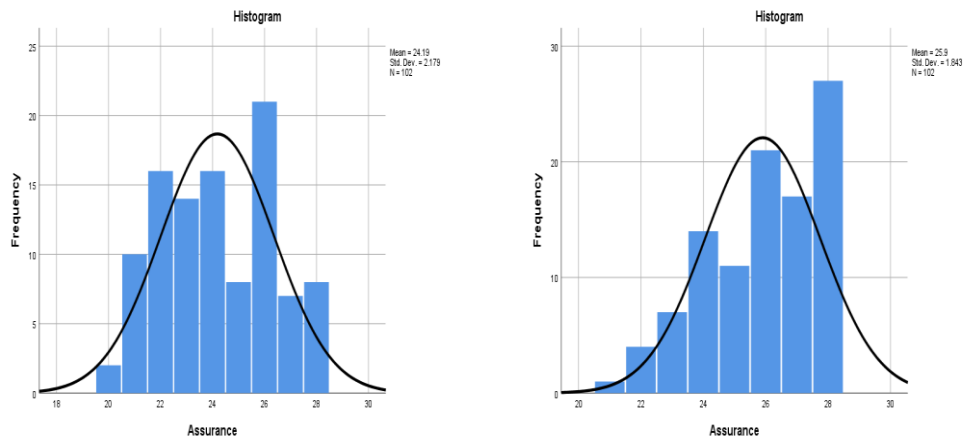
Item	A1	A2	A3	A4
N	102	102	102	102
Jumlah (sum)	646	670	655	671
Range	2	3	3	2
Minimal	5	4	4	5
Maksimal	7	7	7	7
Mean	6.33	6.57	6.42	6.58
Std. Deviation	0.812	0.725	0.763	0.604
Variance	0.660	0.525	0.583	0.365

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *assurance* harapan yaitu pada pernyataan A1 bernilai 6,33, A2 bernilai 6,57, A3 bernilai 6,42, dan A4 bernilai 6,58. Berikut hasil keseluruhan pada persepsi dan harapan variabel *assurance*:

**Tabel 4.21** Hasil Keseluruhan Variabel *Assurance*

Assurance Persepsi		Assurance Harapan	
Jumlah (sum)	2467	Jumlah (sum)	2642
Range	8	Range	7
Minimum	20	Minimum	21
Maksimum	28	Maksimum	28
Mean	24.19	Mean	25.90
Std. Deviation	2.179	Std. Deviation	1.843
Variance	4.747	Variance	3.396

Dapat dilihat pada tabel diatas nilai rata-rata persepsi adalah 24,19 sedangkan nilai rata-rata harapan adalah 25,90. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan berdasarkan variabel *assurance* pada sistem informasi pelayanan surat keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang memenuhi harapan. Berikut ini dapat dilihat perbandingan antara persepsi dan harapan pada variabel *assurance* dalam bentuk histogram:



**Gambar 4.7** Perbandingan Persepsi dan Harapan Variabel *Assurance*

#### 4.4.5 Analisis Data Variabel *Empathy*

Pada variabel *empathy* persepsi dan harapan terdapat 4 pernyataan dan berikut ini hasil olah data pada variabel *empathy*:

**Tabel 4.22** Hasil Data Variabel *Empathy* Persepsi

Item	E1	E2	E3	E4	E5
N	102	102	102	102	102
Jumlah (sum)	604	598	609	627	611
Range	3	3	2	2	2
Minimal	4	4	5	5	5
Maksimal	7	7	7	7	7
Mean	5.92	5.86	5.97	6.15	5.99
Std. Deviation	0.767	0.661	0.737	0.723	0.637
Variance	0.588	0.436	0.544	0.523	0.406

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *empathy* persepsi yaitu pada pernyataan E1 bernilai 5,92, E2 bernilai 5,86, E3 bernilai 5,97, dan E4 bernilai 6,15, dan E5 bernilai 5,99.

**Tabel 4.23** Hasil Data Variabel *Empathy* Harapan

Item	E1	E2	E3	E4	E5
N	102	102	102	102	102
Jumlah (sum)	647	654	662	671	658
Range	2	2	3	2	2
Minimal	5	5	4	5	5
Maksimal	7	7	7	7	7



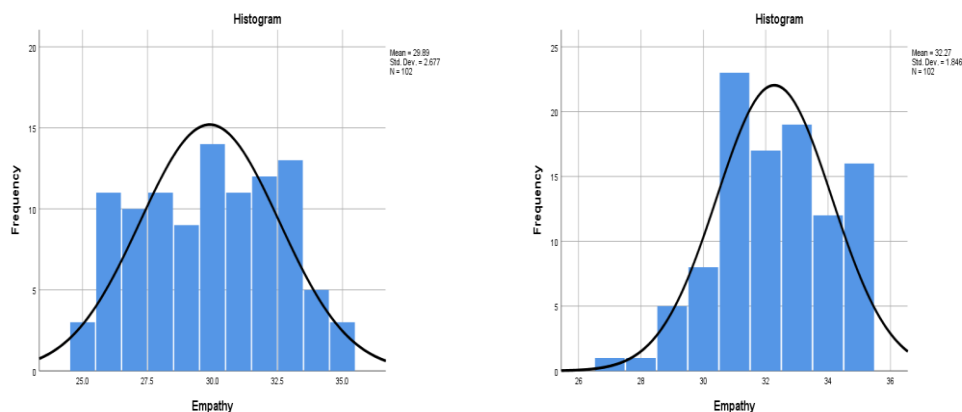
Mean	6.34	6.41	6.49	6.58	6.45
Std. Deviation	0.751	0.775	0.625	0.516	0.639
Variance	0.564	0.601	0.391	0.266	0.408

Dari tabel diatas diperoleh nilai rata-rata variabel *empathy* harapan yaitu pada pernyataan E1 bernilai 6,34, E2 bernilai 6,41, E3 bernilai 6,49, dan E4 bernilai 6,58, dan E5 bernilai 6,45. Berikut hasil keseluruhan pada persepsi dan harapan variabel *empathy*:

**Tabel 4.24** Hasil Keseluruhan Variabel *Empathy*

Empathy Persepsi		Empathy Harapan	
Jumlah (sum)	3049	Jumlah (sum)	3292
Range	10	Range	8
Minimum	25	Minimum	27
Maksimum	35	Maksimum	35
Mean	29.89	Mean	32.27
Std. Deviation	2.677	Std. Deviation	1.846
Variance	7.166	Variance	3.409

Dapat dilihat pada tabel diatas nilai rata-rata persepsi adalah 29,89 sedangkan nilai rata-rata harapan adalah 32,27. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan berdasarkan variabel *empathy* pada sistem informasi pelayanan surat keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang memenuhi harapan. Berikut ini dapat dilihat perbandingan antara persepsi dan harapan pada variabel *empathy* dalam bentuk histogram:



**Gambar 4.8** Perbandingan Pesepsi dan Harapan Variabel *Empathy*

#### 4.5 Nilai Persepsi dan Harapan Layanan SIPSK

Untuk mendapatkan nilai persepsi dan harapan pengguna layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan terhadap kualitas layanan untuk setiap atribut adalah dengan cara menghitung rata-rata, standar deviasi dan standar error nilai bobot penilaian Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan. Untuk melihat seluruh hasil perhitungan nilai persepsi dan harapan layanan terdapat seluruh atribut layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.25** Nilai Instrumen Persepsi dan Harapan

No	Item	Mean Persepsi	Mean Harapan	SD Persepsi	SD Harapan	SE Persepsi	SE Harapan
1	T1	5,922	6,637	0,670	0,483	0,066	0,048
2	T2	5,990	6,529	0,751	0,685	0,074	0,068
3	T3	5,902	6,539	0,777	0,655	0,077	0,065
4	T4	6,157	6,422	0,686	0,776	0,068	0,077
5	R1	6,010	6,412	0,724	0,762	0,072	0,075
6	R2	6,049	6,392	0,651	0,760	0,064	0,075
7	R3	6,127	6,245	0,753	0,849	0,075	0,084
8	R4	6,059	6,304	0,672	0,781	0,067	0,077
9	R5	5,873	6,118	0,779	0,812	0,077	0,080
10	RE1	6,206	6,304	0,650	0,830	0,064	0,082
11	RE2	6,088	6,353	0,691	0,726	0,068	0,072
12	RE3	6,157	6,549	0,700	0,591	0,069	0,058
13	RE4	5,892	6,373	0,628	0,744	0,062	0,074
14	A1	6,069	6,333	0,693	0,812	0,069	0,080
15	A2	6,049	6,569	0,635	0,725	0,063	0,072
16	A3	6,049	6,422	0,723	0,763	0,072	0,076
17	A4	6,020	6,578	0,744	0,604	0,074	0,060
18	E1	5,922	6,343	0,767	0,751	0,076	0,074
19	E2	5,863	6,412	0,661	0,775	0,065	0,077
20	E3	5,971	6,490	0,737	0,625	0,073	0,062
21	E4	6,147	6,578	0,723	0,516	0,072	0,051
22	E5	5,990	6,451	0,637	0,639	0,063	0,063

#### 4.6 Nilai Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bermaksud untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan terhadap layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan, sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan. Penilaian didapatkan dari perhitungan terhadap nilai harapan dan persepsi pada setiap dimensi yang telah dilakukan sebelumnya. Data ditampilkan dalam tabel dan akan dihitung rata-rata keseluruhannya. Sehingga dapat diketahui kontribusi tiap-tiap dimensi dalam kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan.

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Servqual Score* yang didapat dari selisih nilai persepsi dengan ekspektasi. Berikut ini contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai *Servqual Score* untuk dimensi *tangibles*:

$$SERVQUAL_{Score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

$$SERVQUAL_{ScoreTangibles} = 5,922 - 6,637 = -0,718$$

**Tabel 4.26** Hasil Perhitungan Servqual Masing-Masing Item

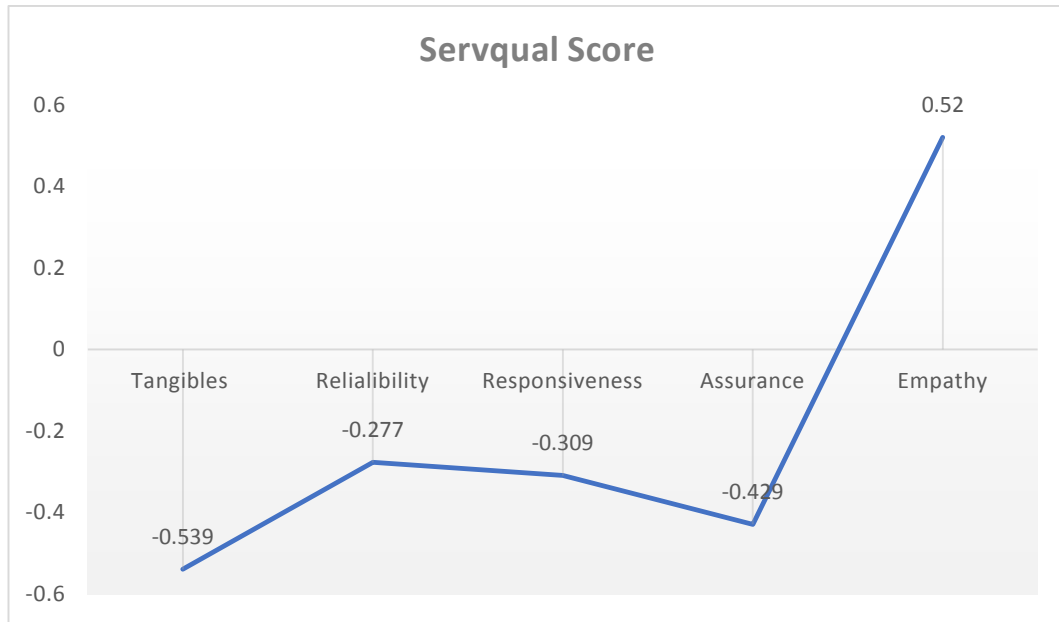
No	Item	Persepsi	Harapan	Skor Servqual (P-H)
1	T1	5,922	6,637	-0,715
2	T2	5,990	6,529	-0,539
3	T3	5,902	6,539	-0,637
4	T4	6,157	6,422	-0,265
5	R1	6,010	6,412	-0,402
6	R2	6,049	6,392	-0,343
7	R3	6,127	6,245	-0,118
8	R4	6,059	6,304	-0,245
9	R5	5,873	6,118	-0,245
10	RE1	6,206	6,304	-0,098
11	RE2	6,088	6,353	-0,265
12	RE3	6,157	6,549	-0,392
13	RE4	5,892	6,373	-0,481
14	A1	6,069	6,333	-0,264
15	A2	6,049	6,569	-0,520
16	A3	6,049	6,422	-0,373

17	A4	6,020	6,578	-0,558
18	E1	5,922	6,343	-0,421
19	E2	5,863	6,412	-0,549
20	E3	5,971	6,490	-0,519
21	E4	6,147	6,578	-0,431
22	E5	5,990	6,451	-0,461

**Tabel 4.27** Nilai Servqual

Variabel	Mean		Skor Servqual
	Persepsi	Harapan	
<i>Tangibles</i>	5,993	6,532	-0,539
<i>Reliability</i>	6,061	6,338	-0,277
<i>Responsiveness</i>	6,086	6,395	-0,309
<i>Assuren</i>	6,047	6,476	-0,429
<i>Empathy</i>	6,976	6,456	0,520
Rata-Rata	6,232	6,439	-0,206

Pada tabel 4.27 menunjukkan hasil dari perhitungan skor *servqual* 1 dimensi memiliki nilai positif yaitu pada dimensi *empathy* dan terdapat 4 dimensi yang memiliki nilai kesenjangan (gap). Pada dimensi *empathy* memiliki nilai antara persepsi dan harapan yaitu 0,520, *assurance* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,429, *responsiveness* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,309, *reliability* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,277, dan *tangibles* dengan nilai kesenjangan (gap) 0,539. Maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang dalam memberikan layanan terhadap pengguna. Hal ini berarti pihak penyedia layanan harus memperkecil gap yang terjadi hingga dapat memenuhi harapan pengguna. Berikut ini digram chart kelima dimensi:



**Gambar 4.9** Diagram Chart kelima Variabel

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan SIPSK (Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan) masih rendah, dengan rincian sebagai berikut:

1. *Tangibles*: hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *tangibles* dengan nilai *servqual* -0,539. Maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna.
2. *Reliability*: hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *reliability* dengan nilai *servqual* -0,277. Maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna.
3. *Responsiveness*: hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dengan nilai *servqual* -0,309. Maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna.
4. *Assurance*: hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *assurance* dengan nilai *servqual* -0,429. Maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna.
5. *Empathy*: hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *empathy* dengan nilai *servqual* 0,520. Maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi

Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur sudah cukup dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Dari hasil penelitian analisis P-I kualitas layanan masyarakat untuk lima variabel SERVQUAL menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan mempunyai rata-rata *gap* yang tinggi yaitu terdapat pada variabel *tangibles*, setelah itu *assurance*, *responsiveness*, dan *reliability*. Maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur masih kurang dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna. Hanya satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan layanan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Pekon Ambarawa Timur yaitu variabel *empathy*. Nilai rata-rata dari kelima variabel SERVQUAL kualitas layanan masyarakat pada Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan memiliki nilai  $<-1$  sesuai dengan teori Parasuraman (1991), maka Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan harus tetap melakukan perbaikan, yang berarti masih ada item-item yang dirasa masyarakat belum sesuai harapan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan tentang pelayanan masyarakat pada Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di Pekon Ambarawa Timur. Berikut ini masukan peneliti terhadap perbaikan layanan masyarakat:

1. Bagi Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Pekon Ambarawa Timur

Sesuai dengan kesimpulan yang menunjukkan bahwa nilai kesenjangan (*gap*) dari kualitas pelayanan masyarakat masih tinggi, tentu saja hal ini masih perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana pelayanan masyarakat yang telah diberikan agar dapat sesuai maupun lebih dari harapan masyarakat. Maka peneliti menyarankan saran sebagai berikut:

- a. Adanya peningkatan pelayanan dalam variabel *tangibles* (bukti fisik), dalam hal ini variabel *tangibles* memiliki nilai *gap* yang cukup tinggi, sehingga perlu adanya perbaikan dan evaluasi, terhadap fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehidupan para pengguna agar dapat sesuai dengan harapan pengguna dalam hal ini masyarakat.
- b. Adanya peningkatan pelayanan dalam variabel *reliability* (keandalan), dalam meningkatkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat agar dapat sesuai dengan harapan masyarakat.
- c. Adanya peningkatan pelayanan dalam variabel *responsiveness* (daya tangkap), mampu membantu para masyarakat dan menyampaikan pelayanan secara cepat. Bisa bermakna kesediaan membantu dan mengatasi keluhan yang diajukan masyarakat agar dapat sesuai dengan harapan masyarakat.
- d. Adanya peningkatan pelayanan dalam variabel *assurance* (jaminan), misalnya meyakinkan keraguan-keraguan masyarakat agar bisa sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini bisa dilakukan salah satunya dengan menjadikan kerahasiaan data masyarakat lebih terjamin.



## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan serta kekurangan. Diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Untuk penelitian yang akan datang hendaknya melakukan penelitian di lokasi berbeda, karena dengan lokasi berbeda maka akan ditemukan permasalahan yang berbeda juga yang dapat menjadi bahan perbaikan bagi lokasi penelitian tersebut. Variabel SERVQUAL dapat kembali diguna namun hendaknya dapat memperhatikan item-item (pertanyaan) dalam penelitian yang sebaiknya disesuaikan dengan kondisi lokasi penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aikens, C. Harold (2006). *Quality: A Corporate Force Managing for Excellence*
- Arif, Muhammad;. (2022). *Indonesian Internet Profile 2022*. Jakarta Selatan: APJII.
- Asnidar (2019) *Buku ajar statistik deskriptif: ekonomi dan bisnis*. CV. Pilar Nusantara.
- Baihaki, F. *et al.* (2022) ‘Seminar Workshop Maintenance Hardware Dan Software Smpit Muhammadiyah Pasar Kemis’, 3, pp. 203–205.
- Dani, A.R., Krisbiantoro, D. and Azis, A. (2020) ‘Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual dan Importance Performance Analysis’, *Jurnal Tekno Kompak*, 16(2), pp. 151–162.
- Dimas Dwi Kurniawan and Soliha, E. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang’, *YUME: Journal of Management*, 5(1), pp. 348–358. doi:10.37531/yume.vxix.553.
- Dr. Oscarius Y. A. Wijaya, M.H.M.M.C.L.L. (2021) *STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. Penerbit Lakeisha. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=o6AqEAAAQBAJ>.
- Fadilla, R. *et al.* (2020) *Data analytics: peningkatan performa algoritma rekomendasi collaborative filtering menggunakan K-means clustering*. Kreatif.
- Feng, Z., & Chen, M. (2022). Platformance-Based Cross-Border Import Retail E-Commerce Service Quality Evaluation Using an Artificial Neural Network Analysis. *Journal of Global Information Management*, 17.
- Hanafiah, H. and Branding, C. (2022) ‘SERVQUAL SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP CORPORATE BRANDING PT . PROLAB MEDIKA KOTA SERANG’, 2(2), pp. 215–224.
- Haswan, F. (2018) ‘Perancangan Sistem Informasi Pendataan Penduduk Kelurahan Sungai Jering Berbasis Web Dengan Object Oriented Programming’, *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 1(2), pp. 92–100. doi:10.36378/jtos.v1i2.23.
- Janna, N.M. and Herianto (2021) ‘Artikel Statistik yang Benar’, *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)* [Preprint], (18210047).
- Kurniawan, T.A., Wisjhnuadji, T.W. and Riandono, F. (2019) ‘Implementasi

- Transaction Processing System Berbasis Web Dan Mobile’, *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(1), pp. 43–49.
- Maramis, I.S.M., Mananeke, L. and Loindong, S.S.R. (2022) ‘Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Apotek Mercke’Lkolongan’, *Jurnal EMBA*, 10(1), pp. 39–48.
- Monoarfa, M.F. and R, D.A. (2022) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Budaya Laport di Lingkungan Ombudsman RI Dengan Metode SERVQUAL’, 2, pp. 114–131.
- Moon, Y., & Armstrong, D. J. (2022). Service quality factors affecting customer attitudes in online-to-offline commerce. *Information Systems and e-Business Management*.
- Prihatiningrum, A.A. and Zuraidah, E. (2022) ‘Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual’, *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), pp. 367–373. doi:10.47065/josh.v3i4.1653.
- Simatupang, R.Y. and Kurniawan, W.J. (2022) ‘MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY USING THE SERVQUAL METHOD AT RESTAURANT SERBARASO’, 4(1), pp. 70–87.
- Subiyandani, Endang R. S;. (2022). *STATISTIK DAERAH PROVINSI LAMPUNG 2022*. Bandar Lampung: BPS Provinsi Lampung.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung CV Alfabeta.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan, kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Tamara, Hamidah Darma, Julkifli, J. (2022) ‘Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMA Negeri 1 Padang Tualang’, 11(1), pp. 17–21.
- Tech, J.K. (2021) ‘Jurnal KHARISMA Tech |’, (02), pp. 23–34.
- Tugiman, T., Herman, H. and Yudhana, A. (2022) ‘Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit’, *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(2), pp. 1621–1630. doi:10.35957/jatisi.v9i2.2227.
- Turban, E., & Volonino, L. (2012). *Information Technology for Management (8th Edition)*. Danvers, MA: John Wiley & Sons.

- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION WEBSITE START-UP KAOSYAY. *Jurnal TEKNO KOMPAK*, 68-72.
- Wibowo, A.R. *et al.* (2020) 'IMPLEMENTASI DATA MINING METODE ASOSIASI ALGORITMA FP-GROWTH PADA PERUSAHAAN RITEL', 10, pp. 200–212.
- Wijaya, M.H. and Rizani, N.C. (2022) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual', *Presisi*, 24(1), pp. 41–50.
- Zuraidah, E. (2021) 'Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual', *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), pp. 15–22. doi:10.30656/prosisko.v8i2.3702.

Lampiran 1. Dokumentasi Bersama Responden





































Lampiran 2. Instrumen SERVQUAL

296 SECTION III QUALITY AND PROCESS MANAGEMENT

**TABLE 8-4 SERVQUAL Survey Instrument**

<i>Perceptions (P)</i>								<i>Expectations (E)</i>							
<b>Directions:</b> The following set of statements relates to your feelings about XYZ Company's service. For each statement, show the extent to which you believe XYZ has the feature described by the statement. Score the statement "1" if you strongly disagree that XYZ has that feature and a "7" if you strongly agree. Any numbers in the middle may be used to indicate how strong your feelings are. There are no right or wrong answers—we are only interested in the number that best shows your perceptions about XYZ's service.								<b>Directions:</b> Based on your experience as a customer of companies in this business, think about the kind of company that would deliver excellent quality of service. Think about the kind of company with which you would be pleased to do business. Show the extent to which you believe such a company would possess the feature described by each statement listed here. If you believe a statement is not essential for excellent companies, score the statement "1". If you believe the feature is absolutely essential for an excellent company, score the feature "7". If your feelings are less strong, provide a score somewhere in the middle. There are no right or wrong answers—we are only interested in the number that truly reflects your feelings regarding companies that would deliver excellent quality of service.							
<i>Tangibles</i>								<i>Tangibles</i>							
1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7	
1							XYZ Company has modern-looking equipment.								Excellent companies in this business will have modern-looking equipment.
2							The facilities at XYZ Company are visually appealing.								The physical facilities at excellent companies in this business will be visually appealing.
3							The employees of XYZ Company are neat appearing.								Employees of excellent companies in this business will be neat appearing.
4							Materials associated with the service (such as pamphlets or statements) are visually appealing in XYZ Company.								Materials associated with the service (such as pamphlets or statements) will be visually appealing in an excellent company in this business.
<i>Reliability</i>								<i>Reliability</i>							
1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7	
5							When the XYZ Company promises to do something by a certain time, it does so.								When excellent companies in this business promise to do something by a certain time, they will do so.
6							When you have a problem, XYZ Company shows a sincere interest in solving it.								When customers have a problem, excellent companies in this business will show a sincere interest in solving it.

Q = P - E

Reliability								Reliability							
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
7	The XYZ Company performs the service right the first time.								Excellent companies in this business will perform the service right the first time.						
8	The XYZ Company provides its services at the time it promises to do so.								Excellent companies in this business will provide their services at the time they promise to do so.						
9	The XYZ Company insists on error-free records.														
Responsiveness								Responsiveness							
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
10	Employees of XYZ Company tell you exactly when services will be performed.								Employees of excellent companies in this business will tell customers exactly when services will be performed.						
11	Employees of XYZ Company give you prompt service.								Employees of excellent companies in this business will give prompt service to customers.						
12	Employees of XYZ Company are always willing to help you.								Employees of excellent companies in this business will always be willing to help customers.						
13	Employees of XYZ Company are never too busy to respond to your requests.								Employees of excellent companies in this business will never be too busy to respond to customer requests.						
Assurance								Assurance							
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7
14	The behavior of employees of XYZ Company instills confidence in customers.								The behavior of employees of excellent companies in this business will instill confidence in customers.						
15	You feel safe in your transactions with XYZ Company.								Customers of excellent companies in this business will feel safe in transactions.						
16	Employees of XYZ Company are consistently courteous with you.								Employees of excellent companies in this business will be consistently courteous with customers.						

(continues)

298 SECTION III QUALITY AND PROCESS MANAGEMENT

Assurance								Assurance																
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7									
17	Employees of XYZ Company have the knowledge to answer your questions.															Employees of excellent companies in this business will have the knowledge to answer customers' questions.								
Empathy								Empathy																
18	The XYZ Company gives you individual attention.															Excellent companies in this business will give customers individual attention.								
19	The XYZ Company has operating hours convenient to all its customers.															Excellent companies in this business will have operating hours convenient to all their customers.								
20	The XYZ Company has employees who give you personal attention.															Excellent companies in this business will have employees who give customers personal attention.								
21	The XYZ Company has your best interests at heart.															Excellent companies in this business will have the customers' best interests at heart.								
22	Employees of XYZ Company understand your specific needs.															The behavior of employees of excellent companies in this business will instill confidence in customers.								

**Point Allocation Questions**

<p><b>Directions:</b> Listed here are five features pertaining to companies and the services they offer. We want to know how important each feature is to you when you evaluate a company's quality of service. Allocate a total of 100 points among the five features according to how important each feature is to you—the more important a feature is to you, the more points you should allocate to it. Ensure the points you allocate to the five features add up to 100.</p> <p>1 The appearance of the company's physical facilities, equipment, personnel, and communications materials.</p> <p>2 The ability of the company to perform the promised service dependably and accurately.</p> <p>3 The willingness of the company to help customers and provide prompt service.</p> <p>4 The knowledge and courtesy of the company's employees and their ability to convey trust and confidence.</p> <p>5 The caring, individualized attention the company provides its customers.</p> <p style="text-align: center;"><b>TOTAL POINTS ALLOCATED</b></p>	<b>100</b>
---	------------

SOURCE: Adapted from A. Parsuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVOQUAL—A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (Spring 1988): 12–40.

- Accuracy
- Efficiency in the delivery of service
- **Accuracy** in the end result of service
- **An explanation of procedures**
- Expression of pleasure in serving the customer

## Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGUKURAN KUALITAS TPS (*TRANSACTION PROCESSING***  
***SYSTEM*) TERHADAP LAYANAN MASYARAKAT**  
**MENGGUNAKAN SERVQUAL**  
**(Studi Kasus: Pekon Ambarawa Timur)**



Dalam rangka menyelesaikan Program Strata Satu Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia, yang sedang menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana S-1.

Nama : Prajena Intan Putri

NPM : 18311270

Jurusan : Sistem Informasi

Bersama ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi angket sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

### **1. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda dengan cara memberikan tanda checklist (✓) pada kotak yang tersedia. Untuk memberikan nilai, nilai “1” jika tidak setuju dan nilai “7” jika sangat setuju, angka ditengah dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat perasaan Anda.

## 2. Data Responden

Nama :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Jarak Rumah ke Balai Pekon :

<b>Persepsi</b>		<b>Harapan</b>														
Kumpulan pernyataan berikut berkaitan dengan perasaan penguji tentang kualitas yang diberikan sistem informasi ini. Untuk setiap pernyataan, diberi nilai "1" jika sangat tidak setuju bahwa sistem informasi memiliki fitur tersebut dan "7" jika sangat setuju. Angka apa pun di tengah dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat perasaan penguji tentang kualitas yang diberikan sistem informasi. Tidak ada jawaban benar atau salah, disini hanya ingin melihat nomor yang paling menunjukkan persepsi penguji tentang kualitas sistem informasi ini.		Berdasarkan pengalaman penguji sebagai ahli di bidang sistem informasi, penguji menunjukkan pendapatnya tentang seberapa penting fitur yang dijelaskan pada pernyataan dibawah ini harus dimiliki oleh sistem informasi pelayanan surat keterangan yang baik. Jika yakin suatu pernyataan tidak penting bagi sistem informasi pelayanan surat keterangan yang baik, beri nilai pada pernyataan "1", jika yakin bahwa fitur tersebut mutlak penting bagi sebuah sistem informasi pelayanan surat keterangan yang baik, beri skor pada fitur "7". Tidak ada jawaban benar atau salah.														
<b>No</b>	<b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Sistem informasi memiliki peralatan (laptop atau handphone) yang dibutuhkan								Sistem informasi yang baik harus memiliki peralatan (laptop atau handphone) yang dibutuhkan							
2	Sistem informasi memiliki tampilan halaman yang dapat dimengerti								Sistem informasi yang baik harus memiliki tampilan halaman yang dapat dimengerti							
3	Tulisan disetiap halaman rapi dan dapat dibaca dengan jelas								Sistem informasi yang baik harus memiliki tulisan disetiap							

									halaman rapi dan dapat dibaca dengan jelas							
4	Sistem informasi menggunakan tata bahasa yang mudah dipahami								Sistem informasi yang baik harus menggunakan tata bahasa yang mudah dipahami							
<b>No</b>	<b>Reliability (Keandalan)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Reliability (Keandalan)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Sistem informasi dapat mencetak surat keterangan ketika sudah disetujui								Sistem informasi yang baik dapat mencetak surat ketika permohonan surat keterangan sudah disetujui							
2	Sistem informasi memiliki banyak tampilan pilihan permohonan surat keterangan								Sistem informasi yang baik memiliki banyak tampilan pilihan permohonan surat keterangan							
3	Menetujui registrasi penduduk melalui email untuk permohonan pembuatan surat keterangan pada sistem informasi								Sistem informasi yang baik harus dapat menetujui registrasi penduduk melalui email untuk permohonan pembuatan surat keterangan							
4	Sistem informasi memberitahukan status								Sistem informasi yang baik harus mendapat							

	pengajuan surat keterangan									memberitahukan status pengajuan surat keterangan							
5	Sistem informasi memberitahukan alasan kesalahan surat keterangan bisa ditolak									Sistem informasi yang baik harus dapat memberitahukan alasan kesalahan surat keterangan bisa ditolak							
<b>No</b>	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>		<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Sistem informasi memberitahukan kesalahan muncul ketika memasukan email dan sandi									Sistem informasi yang baik dapat menampilkan pemberitahuan kesalahan muncul ketika memasukan email dan sandi							
2	Waktu proses memunculkan tampilan ( <i>loading</i> ) pada sistem informasi cepat									Sistem informasi yang baik pada waktu proses memunculkan tampilan ( <i>loading</i> ) cepat							
3	Kecepatan sistem informasi dalam proses pengajuan surat keterangan									Sistem informasi yang baik harus memiliki kecepatan dalam proses pengajuan surat keterangan							
4	Permohonan pembuatan surat keterangan									Sistem informasi yang baik harus dapat							



	ditanggapi sistem informasi dalam waktu jam kerja									melakukan permohonan pembuatan surat keterangan ditanggapi dalam waktu jam kerja							
<b>No</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
1	Data masyarakat tidak dapat diubah oleh pengguna yang tidak memiliki izin								Sistem informasi yang baik dapat melindungi data masyarakat tidak dapat diubah oleh pengguna yang tidak memiliki izin								
2	Pengguna merasa aman menggunakan sistem informasi								Sistem informasi yang baik harus aman saat pengguna menggunakan sistem informasi								
3	Sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna								Sistem informasi yang baik harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna								
4	Sistem informasi membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan								Sistem informasi yang baik harus mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan								
<b>No</b>	<b>Empathy (Empati)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Empathy (Empati)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
1	Sistem Informasi mengerti								Sistem informasi yang baik harus								

	kebutuhan pengguna									dapat mengerti kebutuhan pengguna						
2	Sistem informasi memiliki alur kerja yang mudah dipahami									Sistem informasi yang baik harus memiliki alur kerja yang mudah dipahami						
3	Sistem informasi nyaman saat digunakan									Sistem informasi yang baik harus nyaman saat digunakan						
4	Sistem informasi memberikan informasi yang dibutuhkan									Sistem informasi yang baik harus memberikan informasi yang dibutuhkan						
5	Tulisan disetiap halaman dapat dibaca dengan jelas									Sistem informasi yang baik harus memiliki tulisan disetiap halaman yang dapat dibaca dengan jelas						

## Lampiran 4. Hasil Kuesioner 102 Responden Persepsi dan Harapan

NO	Butir Pernyataan Perceptions					Butir Pernyataan Expectations				
	T 1	T 2	T 3	T 4	Total	T 1	T 2	T 3	T 4	Total
1	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
2	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
3	6	7	6	6	25	7	7	7	7	28
4	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
5	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
6	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
7	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24
8	6	6	6	6	24	6	6	6	7	25
9	5	6	6	6	23	7	7	7	7	28
10	6	7	7	7	27	7	7	7	7	28
11	7	7	7	7	28	6	6	6	7	25
12	7	6	5	6	24	7	7	6	6	26
13	6	6	7	7	26	6	7	7	6	26
14	7	7	6	7	27	6	7	7	6	26
15	7	6	6	6	25	7	7	7	7	28
16	6	7	5	5	23	7	6	7	7	27
17	5	5	6	6	22	6	7	7	6	26
18	6	5	5	6	22	7	7	7	7	28
19	7	6	6	7	26	7	6	7	7	27
20	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
21	5	5	5	6	21	6	7	7	6	26
22	5	6	5	5	21	7	7	7	6	27
23	6	5	5	5	21	7	7	6	7	27
24	5	6	5	5	21	7	7	7	7	28
25	6	5	5	6	22	7	7	7	7	28
26	5	5	6	5	21	7	7	6	7	27
27	6	5	5	6	22	6	7	7	7	27
28	6	5	5	7	23	7	7	7	6	27
29	6	5	5	6	22	7	7	7	6	27
30	6	5	5	5	21	7	5	7	7	26
31	6	7	6	6	25	7	5	6	7	25
32	5	6	6	7	24	6	5	6	7	24
33	6	6	5	6	23	7	6	7	5	25
34	7	7	7	7	28	6	7	6	7	26
35	7	6	7	6	26	7	7	6	5	25
36	6	7	7	7	27	6	5	6	5	22
37	6	6	6	7	25	6	6	5	7	24
38	6	7	7	7	27	7	7	6	5	25
39	6	7	6	6	25	6	5	5	7	23
40	6	7	6	7	26	6	6	6	5	23
41	6	7	7	6	26	7	6	5	6	24
42	6	6	5	5	22	7	7	6	5	25
43	6	6	6	7	25	6	5	7	6	24
44	7	7	6	6	26	6	7	7	5	25
45	7	6	7	6	26	6	6	4	7	23
46	6	7	7	6	26	6	7	6	5	24
47	6	6	6	6	24	6	5	6	6	23
48	6	6	7	6	25	6	6	4	5	21
49	6	7	6	7	26	6	4	7	6	23
50	7	7	7	7	28	6	6	7	5	24
51	6	7	7	6	26	7	6	6	6	25
52	7	6	7	6	26	7	7	7	5	26
53	7	6	6	7	26	6	7	7	7	27
54	7	7	7	6	27	6	7	7	5	25
55	6	6	7	7	26	6	6	6	7	25
56	6	6	6	7	25	7	7	7	5	26
57	6	7	6	7	26	7	7	7	5	26
58	7	7	7	6	27	7	6	7	6	26
59	6	6	6	6	24	6	6	6	7	25
60	6	6	6	7	25	7	6	6	5	24
61	6	6	5	5	22	6	7	6	7	26
62	6	6	6	7	25	7	7	7	4	25
63	6	6	6	7	25	7	7	7	7	28
64	6	6	7	6	25	7	7	7	7	28
65	5	5	7	7	24	7	7	7	7	28
66	6	6	7	7	26	7	7	7	7	28
67	5	5	5	5	20	7	7	7	7	28
68	7	7	6	7	27	7	7	7	7	28
69	6	7	6	7	26	7	7	7	7	28
70	6	6	5	6	23	7	7	7	7	28
71	6	6	6	5	23	7	7	7	7	28
72	6	4	4	5	19	6	6	6	6	24
73	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24
74	5	5	6	5	21	6	6	6	7	25
75	6	5	5	6	22	7	7	6	6	26
76	6	6	5	7	24	6	6	7	7	26
77	5	6	6	6	23	7	7	7	6	27
78	5	5	6	6	22	6	6	7	7	26
79	5	6	5	6	22	6	6	7	7	26
80	5	6	5	5	21	7	7	6	6	26
81	5	6	5	6	22	7	7	7	7	28
82	6	6	6	6	24	7	6	6	6	25
83	5	6	5	6	22	7	7	6	6	26
84	5	5	5	6	21	7	7	6	6	26
85	6	5	5	6	22	6	7	7	7	27
86	5	6	5	6	22	6	6	6	6	24
87	5	5	6	5	21	7	7	6	6	26
88	5	5	5	5	20	7	7	7	7	28
89	5	5	5	6	21	7	7	7	7	28
90	6	6	5	6	23	7	7	6	7	27
91	5	5	6	6	22	7	7	7	7	28
92	5	5	5	5	20	6	6	6	7	25
93	5	5	5	6	21	7	7	7	7	28
94	5	5	5	6	21	7	6	7	7	27
95	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
96	6	6	6	6	24	7	6	7	7	27
97	5	5	5	5	20	7	7	6	7	27
98	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
99	6	7	6	6	25	6	6	7	7	26
100	5	5	6	7	23	7	7	7	7	28
101	6	6	7	6	24	7	7	6	7	27
102	6	6	7	7	26	7	5	6	7	25
<b>Total</b>	<b>604</b>	<b>611</b>	<b>602</b>	<b>628</b>	<b>2445</b>	<b>677</b>	<b>666</b>	<b>667</b>	<b>655</b>	<b>2665</b>
<b>Mean</b>	<b>5,922</b>	<b>5,990</b>	<b>5,902</b>	<b>6,157</b>	<b>23,971</b>	<b>6,637</b>	<b>6,529</b>	<b>6,539</b>	<b>6,422</b>	<b>26,127</b>

NO	Buir Pernyataan Perceptions						Buir Pernyataan Expectations					
	R1	R2	R3	R4	R5	Total	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	Total
1	6	6	6	6	6	30	7	7	7	7	7	35
2	6	7	7	6	6	32	7	7	7	7	7	35
3	7	7	7	6	6	33	7	7	7	7	6	34
4	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	7	35
5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	7	35
6	7	7	7	7	5	33	7	7	7	7	7	35
7	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
8	6	6	6	6	4	28	6	6	6	6	5	29
9	6	5	6	5	6	28	7	7	7	7	7	35
10	6	6	7	6	6	31	7	7	7	7	7	35
11	7	7	7	7	5	33	7	7	6	6	5	31
12	6	6	7	7	6	32	7	7	6	6	5	31
13	6	6	6	6	6	30	7	6	6	6	5	31
14	7	6	6	6	6	31	6	7	7	7	6	33
15	6	7	7	7	7	34	7	7	6	6	6	32
16	5	6	7	6	5	29	6	7	7	7	6	33
17	6	6	6	7	5	30	7	7	7	6	6	33
18	5	6	5	6	5	27	7	7	7	7	6	34
19	6	7	6	7	6	32	7	7	7	7	6	34
20	6	5	5	6	7	29	6	7	7	7	7	34
21	5	5	6	6	7	29	7	6	7	7	6	33
22	6	5	6	5	5	27	7	6	7	7	6	33
23	6	5	6	5	6	28	7	7	7	6	4	31
24	5	6	5	6	5	27	7	7	6	7	6	33
25	5	6	5	6	6	28	7	7	7	6	6	33
26	6	6	7	5	5	29	7	7	7	7	6	34
27	5	6	5	5	6	27	7	6	7	6	7	33
28	5	6	5	5	5	26	6	7	7	6	7	33
29	6	5	6	5	6	28	6	7	5	6	7	31
30	5	5	5	6	6	27	7	7	7	7	6	34
31	7	6	6	7	5	31	7	7	5	6	7	32
32	5	5	5	6	7	28	6	7	6	7	7	33
33	6	5	5	6	6	28	7	6	6	7	7	33
34	7	7	6	6	6	32	6	6	6	7	7	32
35	6	6	7	6	5	30	7	6	6	6	7	32
36	7	7	7	7	7	35	6	6	6	6	7	31
37	7	6	7	7	7	34	6	7	7	7	7	34
38	7	7	7	7	5	33	5	5	5	7	7	29
39	7	6	6	6	6	31	7	7	7	7	7	35
40	6	7	7	6	6	32	7	6	7	7	7	34
41	7	7	6	7	6	33	7	6	6	6	6	31
42	6	6	7	6	6	31	6	6	7	6	5	30
43	6	7	7	7	6	33	6	6	7	7	5	31
44	6	6	7	7	6	32	6	6	7	7	6	32
45	6	6	7	7	5	31	7	7	6	6	6	32
46	7	6	7	7	7	34	6	7	6	7	6	32
47	7	7	6	6	7	33	7	6	7	7	7	34
48	7	7	6	6	6	32	6	6	7	6	7	32
49	7	6	6	7	6	32	7	6	6	6	6	31
50	7	6	7	6	7	33	6	6	7	7	6	32
51	6	6	6	6	5	29	7	7	6	7	7	34
52	7	7	7	6	6	33	7	7	7	7	7	35
53	7	6	7	6	6	32	6	6	7	7	6	32
54	7	7	7	6	6	33	6	6	5	6	6	29
55	7	6	7	7	5	32	6	6	6	6	5	29
56	6	6	7	6	5	30	7	7	7	7	5	33
57	6	7	6	7	5	31	7	7	7	7	6	34
58	6	7	6	6	5	30	7	6	7	5	6	31
59	6	6	6	6	6	30	5	5	5	7	6	28
60	6	6	7	6	4	29	6	7	6	5	5	29
61	6	6	6	6	6	30	7	7	5	6	7	32
62	7	7	6	7	6	33	5	5	5	5	7	27
63	6	6	7	7	6	32	6	6	6	5	5	28
64	6	6	7	6	5	30	6	7	5	7	5	30
65	6	6	7	7	5	31	7	5	7	5	7	31
66	6	5	7	6	6	30	4	7	5	7	5	28
67	5	5	6	5	6	27	6	7	6	5	6	30
68	7	6	7	7	6	33	6	5	5	6	6	28
69	6	7	6	6	7	32	7	7	7	5	6	32
70	5	6	6	6	5	28	5	6	5	6	6	28
71	6	5	5	5	5	26	5	5	7	5	5	27
72	4	6	6	5	5	26	6	6	5	6	5	28
73	6	6	6	6	5	29	5	6	7	5	6	29
74	6	5	6	6	5	28	7	5	5	6	7	30
75	5	6	5	5	6	27	5	7	7	5	5	29
76	5	6	5	6	6	28	7	7	5	6	5	30
77	6	6	5	6	6	29	5	5	6	5	6	27
78	5	6	6	5	6	28	7	7	5	5	5	29
79	6	6	6	6	6	30	5	5	7	7	6	30
80	6	5	6	6	6	29	6	7	5	5	6	29
81	6	6	7	6	7	32	5	5	7	4	6	27
82	6	7	6	6	6	31	7	7	5	6	5	30
83	6	6	5	6	5	28	7	5	5	5	7	29
84	5	6	5	5	5	26	5	5	5	7	6	28
85	5	6	5	5	5	26	7	7	7	7	5	33
86	5	6	5	6	7	29	7	7	5	5	5	29
87	5	6	5	5	7	28	7	5	6	6	6	30
88	5	5	5	5	7	27	5	7	4	6	5	27
89	5	5	6	5	5	26	7	7	7	5	6	32
90	5	6	5	6	7	29	7	5	5	6	5	28
91	6	6	5	5	5	27	7	7	7	7	7	35
92	5	5	6	6	7	29	5	5	5	6	7	28
93	6	6	6	5	7	30	7	7	7	7	7	35
94	6	6	6	6	7	31	7	5	5	6	7	30
95	6	6	6	6	7	31	7	7	7	7	7	35
96	6	6	6	6	7	31	5	7	5	7	5	29
97	5	5	5	6	7	28	7	5	7	7	7	33
98	6	5	6	5	6	28	6	7	6	7	7	33
99	7	6	5	6	6	30	7	7	7	7	5	33
100	6	6	7	7	6	32	7	6	6	6	7	32
101	6	7	6	6	5	30	7	7	7	5	7	33
102	7	6	7	7	5	32	6	7	6	7	5	31
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>617</b>	<b>625</b>	<b>618</b>	<b>599</b>	<b>3072</b>	<b>654</b>	<b>652</b>	<b>637</b>	<b>643</b>	<b>624</b>	<b>3210</b>
<b>Mean</b>	<b>6,010</b>	<b>6,049</b>	<b>6,127</b>	<b>6,059</b>	<b>5,873</b>	<b>30,118</b>	<b>6,412</b>	<b>6,392</b>	<b>6,245</b>	<b>6,304</b>	<b>6,118</b>	<b>31,471</b>

NO	Butir Pernyataan Perceptions				Total	Butir Pernyataan Expectations				Total
	RE 1	RE 2	RE 3	RE 4		RE 1	RE 2	RE 3	RE 4	
1	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
2	7	7	7	6	27	7	7	7	7	28
3	7	7	7	7	28	7	6	6	7	26
4	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
5	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
6	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
7	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24
8	6	6	6	6	24	6	5	6	6	23
9	6	5	6	6	23	7	7	7	7	28
10	7	7	6	6	26	7	7	7	7	28
11	7	7	6	7	27	6	7	6	6	25
12	7	7	7	7	28	6	7	6	6	25
13	7	6	7	6	26	7	7	6	7	27
14	6	7	7	7	27	6	7	6	7	26
15	6	6	7	6	25	7	7	7	6	27
16	7	7	6	6	26	7	7	6	7	27
17	6	6	6	7	25	7	6	6	6	25
18	6	6	7	6	25	6	6	7	7	26
19	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
20	6	7	5	6	24	7	7	7	7	28
21	5	5	6	5	21	7	7	7	7	28
22	5	5	6	5	21	7	7	7	7	28
23	6	5	5	5	21	7	7	6	6	26
24	5	6	5	5	21	7	6	7	7	27
25	5	5	5	5	20	7	7	7	7	28
26	6	6	7	5	24	7	7	7	7	28
27	5	5	6	5	21	7	7	6	7	27
28	6	6	5	6	23	7	7	7	7	28
29	5	6	5	5	21	7	6	7	6	26
30	6	5	6	5	22	7	7	7	7	28
31	6	6	7	6	25	7	6	7	7	27
32	6	5	5	5	21	7	7	7	7	28
33	6	6	7	6	25	7	7	7	6	27
34	7	6	7	6	26	6	6	7	6	25
35	7	7	7	7	28	7	7	6	6	26
36	6	7	6	7	26	6	6	6	6	24
37	6	6	7	6	25	6	6	5	7	24
38	7	7	6	6	26	6	6	7	5	24
39	7	6	6	6	25	6	7	5	6	24
40	7	7	6	6	26	6	7	7	6	26
41	6	6	7	6	25	6	6	5	7	24
42	7	6	7	6	26	6	6	7	6	25
43	6	7	6	6	25	6	7	6	6	25
44	6	7	6	6	25	7	6	5	6	24
45	7	7	6	6	26	7	7	6	6	26
46	7	7	7	6	27	7	6	6	7	26
47	7	7	6	6	26	6	7	5	7	25
48	7	7	6	6	26	6	6	6	7	25
49	6	7	6	6	25	6	6	6	7	25
50	7	7	6	6	26	4	6	7	6	23
51	6	6	6	6	24	5	6	7	7	25
52	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
53	7	6	7	6	26	6	6	7	6	25
54	7	7	7	6	27	5	5	6	7	23
55	7	6	7	6	26	7	6	6	6	25
56	7	6	6	6	25	5	7	7	7	26
57	7	7	6	6	26	7	5	7	7	26
58	5	5	7	6	23	5	6	7	7	25
59	5	6	5	6	22	7	6	6	6	25
60	7	6	7	6	26	7	6	7	4	24
61	6	6	6	5	23	7	7	6	6	26
62	7	7	6	7	27	5	7	7	5	24
63	6	6	7	6	25	7	7	7	5	26
64	7	7	6	7	27	7	5	7	7	26
65	7	6	7	5	25	7	7	7	7	28
66	6	6	6	5	23	5	7	7	5	24
67	5	5	5	6	21	6	6	6	6	24
68	7	7	7	7	28	5	7	7	5	24
69	6	6	7	6	25	7	5	7	6	25
70	6	6	6	6	24	5	7	7	7	26
71	6	6	6	6	24	7	6	6	5	24
72	6	6	6	5	23	5	5	7	6	23
73	6	6	6	6	24	6	7	7	6	26
74	6	6	6	6	24	5	6	6	6	23
75	6	5	6	6	23	6	5	7	7	25
76	6	5	5	5	21	5	6	6	5	22
77	6	6	6	6	24	7	5	7	7	26
78	6	6	6	5	23	5	6	6	7	24
79	6	5	6	5	22	7	7	7	5	26
80	6	5	6	6	23	5	5	6	6	22
81	6	5	7	6	24	7	6	6	7	26
82	5	6	5	5	21	5	7	7	5	24
83	6	5	6	6	23	7	5	7	7	26
84	6	6	5	5	22	5	6	6	6	23
85	6	5	6	6	23	7	6	7	5	25
86	5	5	7	5	22	5	5	7	6	23
87	6	6	6	6	24	7	7	7	6	27
88	6	6	5	5	22	5	7	6	7	25
89	6	6	6	5	23	7	5	7	5	24
90	6	6	5	5	22	6	7	6	7	26
91	6	6	5	5	22	5	7	7	7	26
92	6	6	6	6	24	7	6	6	6	25
93	6	6	6	6	24	6	5	7	7	25
94	6	6	6	6	24	5	7	7	5	24
95	5	5	5	6	21	7	5	7	7	26
96	6	5	6	6	23	5	6	6	6	23
97	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
98	6	6	5	6	23	5	5	7	5	22
99	6	6	7	7	26	6	6	6	7	25
100	7	6	7	5	25	7	7	7	7	28
101	5	6	5	5	21	7	6	6	7	26
102	7	6	7	6	26	6	7	7	6	26
<b>Total</b>	<b>633</b>	<b>621</b>	<b>628</b>	<b>601</b>	<b>2483</b>	<b>643</b>	<b>648</b>	<b>668</b>	<b>650</b>	<b>2609</b>
<b>Mean</b>	<b>6,206</b>	<b>6,088</b>	<b>6,157</b>	<b>5,892</b>	<b>24,343</b>	<b>6,304</b>	<b>6,353</b>	<b>6,549</b>	<b>6,373</b>	<b>25,578</b>

NO	Butir Pernyataan Perceptions				Total	Butir Pernyataan Expectations				Total
	A.1	A.2	A.3	A.4		A.1	A.2	A.3	A.4	
1	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
2	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
3	7	6	7	7	27	7	7	7	7	28
4	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
5	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
6	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
7	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24
8	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
9	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
10	6	6	5	6	23	7	7	7	7	28
11	7	7	7	7	28	7	7	7	6	27
12	7	6	7	6	26	6	6	7	7	26
13	7	7	6	7	27	6	6	7	7	26
14	7	7	7	6	27	7	7	7	6	27
15	6	7	6	6	25	7	6	7	7	27
16	6	6	6	6	24	7	7	6	7	27
17	7	6	6	6	25	7	7	7	7	28
18	6	6	6	5	23	7	6	7	7	27
19	7	6	6	6	25	7	7	6	6	26
20	5	5	6	5	21	6	7	7	7	27
21	5	6	5	7	23	7	7	6	7	27
22	5	5	6	6	22	7	6	7	7	27
23	7	5	6	5	23	7	7	7	7	28
24	5	6	5	5	21	7	7	7	7	28
25	5	6	5	6	22	6	7	7	7	27
26	5	5	5	6	21	7	7	7	7	28
27	7	6	5	6	24	7	7	6	7	27
28	5	6	6	5	22	7	7	6	7	27
29	5	6	5	5	21	6	6	6	6	24
30	6	5	5	6	22	7	7	7	7	28
31	6	7	6	7	26	6	7	7	7	27
32	6	5	5	5	21	7	7	6	7	27
33	6	6	6	5	23	7	6	5	7	25
34	7	7	6	6	26	7	5	7	6	25
35	7	7	7	7	28	7	6	5	6	24
36	7	6	7	6	26	6	7	7	6	26
37	7	6	7	6	26	6	5	6	7	24
38	6	7	6	7	26	6	5	5	6	22
39	6	7	6	7	26	6	7	6	6	25
40	7	6	7	6	26	7	6	7	6	26
41	6	6	7	7	26	5	5	6	6	22
42	6	5	6	7	24	6	7	5	7	25
43	6	6	7	7	26	5	7	6	7	25
44	7	6	6	7	26	7	6	6	7	26
45	6	7	7	6	26	7	5	5	6	23
46	6	7	7	7	27	5	6	5	6	22
47	6	7	6	6	25	7	7	6	7	27
48	7	6	6	7	26	7	6	5	6	24
49	6	7	6	6	25	5	7	7	7	26
50	7	7	7	6	27	5	5	6	6	22
51	7	6	7	6	26	7	7	7	7	28
52	6	7	7	7	27	5	7	5	7	24
53	6	6	7	7	26	6	7	6	7	26
54	6	6	7	7	26	6	5	6	7	24
55	6	6	7	6	25	5	7	6	6	24
56	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
57	6	6	6	6	24	7	5	5	7	24
58	7	6	7	6	26	5	7	7	7	26
59	6	6	5	5	22	6	5	6	6	23
60	7	6	7	7	27	5	6	7	6	24
61	6	6	6	5	23	7	5	5	6	23
62	6	7	6	7	26	7	7	7	7	28
63	7	6	6	7	26	5	4	7	7	23
64	6	6	6	7	25	7	7	5	5	24
65	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
66	6	5	6	6	23	5	7	4	5	21
67	6	5	5	5	21	6	6	6	6	24
68	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28
69	6	6	7	7	26	5	6	7	5	23
70	5	6	6	5	22	6	7	5	7	25
71	6	6	5	5	22	6	7	6	6	25
72	5	6	6	6	23	5	7	5	6	23
73	6	6	6	6	24	7	6	7	5	25
74	6	6	5	5	22	5	7	6	6	24
75	5	5	6	5	21	7	7	5	6	25
76	6	5	6	5	22	7	7	7	5	26
77	6	6	5	6	23	5	6	6	6	23
78	6	6	6	6	24	6	7	7	7	27
79	6	6	5	5	22	5	7	7	6	25
80	5	6	6	7	24	6	7	6	5	24
81	5	6	6	5	22	5	7	7	7	26
82	6	6	6	5	23	6	6	7	7	26
83	5	5	6	6	22	7	7	7	7	28
84	5	5	6	5	21	5	7	7	7	26
85	5	5	5	5	20	7	7	6	6	26
86	5	6	5	6	22	7	7	6	6	26
87	6	6	5	6	23	5	7	7	7	26
88	6	5	6	6	23	7	7	7	7	28
89	5	5	5	5	20	7	7	7	7	28
90	5	6	6	5	22	5	7	7	7	26
91	5	5	5	6	21	7	7	7	7	28
92	6	6	6	6	24	7	7	6	7	27
93	6	6	5	5	22	5	7	7	7	26
94	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
95	6	5	5	5	21	5	7	7	7	26
96	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28
97	6	6	5	6	23	6	7	6	7	26
98	5	6	5	6	22	7	7	7	7	28
99	7	7	7	5	26	7	7	7	7	28
100	6	6	6	6	24	6	5	7	7	25
101	6	6	6	5	23	7	7	7	6	27
102	6	6	7	6	25	6	7	7	6	26
<b>Total</b>	<b>619</b>	<b>617</b>	<b>617</b>	<b>614</b>	<b>2467</b>	<b>646</b>	<b>670</b>	<b>655</b>	<b>671</b>	<b>2642</b>
<b>Mean</b>	<b>6,069</b>	<b>6,049</b>	<b>6,049</b>	<b>6,020</b>	<b>24,186</b>	<b>6,333</b>	<b>6,569</b>	<b>6,422</b>	<b>6,578</b>	<b>25,902</b>

NO	Butir Pernyataan Perceptions					Total	Butir Pernyataan Expectations					Total
	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5		E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	
1	6	6	6	6	6	30	7	7	7	7	7	35
2	6	6	6	6	6	30	7	7	7	7	7	35
3	6	6	7	7	7	33	6	6	6	7	7	32
4	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	7	35
5	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	7	35
6	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	7	35
7	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30
8	6	6	6	6	6	30	6	6	6	7	6	31
9	6	6	6	7	6	31	7	7	7	7	7	35
10	6	6	6	5	6	29	7	7	4	7	7	32
11	7	7	7	7	6	34	7	7	7	6	6	33
12	7	6	6	7	7	33	7	6	7	6	6	32
13	6	6	6	7	5	30	7	6	6	7	6	32
14	6	6	7	6	7	32	7	7	7	6	7	34
15	7	6	5	6	7	31	7	7	7	7	6	34
16	7	5	6	5	6	29	7	7	7	7	7	35
17	7	5	7	6	6	31	7	7	7	7	7	35
18	7	6	7	6	6	32	6	7	7	7	7	34
19	7	6	6	7	6	32	7	7	6	7	7	34
20	6	6	5	6	6	29	6	6	7	7	7	33
21	5	5	5	5	5	25	7	7	6	6	7	33
22	5	5	6	5	6	27	6	7	7	6	7	33
23	5	5	5	6	5	26	7	7	7	7	7	35
24	6	5	5	6	6	28	6	6	7	6	7	32
25	5	5	5	5	6	26	7	7	6	7	7	34
26	5	5	6	5	5	26	6	7	7	6	6	32
27	6	5	5	5	5	26	7	7	6	7	6	33
28	6	5	6	5	6	28	7	7	7	7	7	35
29	5	6	5	5	5	26	7	6	6	6	7	32
30	5	6	5	5	5	26	7	7	7	7	7	35
31	6	6	7	6	6	31	6	6	6	6	7	31
32	6	6	6	6	6	30	6	7	6	7	7	33
33	6	5	5	7	6	29	6	6	6	6	6	30
34	7	7	6	7	7	34	7	6	6	6	6	31
35	7	7	6	6	7	33	7	6	7	6	6	32
36	7	6	6	7	7	33	7	6	6	7	6	32
37	7	6	7	7	6	33	6	7	6	6	6	31
38	6	7	6	7	6	32	7	7	6	7	7	34
39	7	6	7	7	6	33	6	6	7	7	6	32
40	6	7	6	7	6	32	7	6	7	6	6	32
41	6	7	7	7	6	33	6	7	6	6	6	31
42	6	6	7	6	6	31	6	7	6	6	7	32
43	6	6	7	6	6	31	6	7	6	7	7	33
44	7	6	7	6	6	32	7	7	7	6	6	33
45	6	7	7	7	6	33	6	6	6	6	7	31
46	7	6	7	7	7	34	6	6	6	6	6	30
47	7	6	6	6	6	31	6	6	6	7	6	31
48	6	7	6	7	6	32	5	7	6	7	6	31
49	6	6	7	7	6	32	7	7	7	6	7	34
50	7	6	6	7	7	33	7	6	7	7	6	33
51	7	6	7	6	6	32	7	7	7	7	5	33
52	7	6	7	7	7	34	7	7	7	7	7	35
53	6	6	6	7	6	31	6	7	6	6	6	31
54	6	7	7	6	7	33	6	7	6	6	6	31
55	6	6	7	7	7	33	5	5	6	6	5	27
56	6	6	6	6	6	30	7	5	7	7	7	33
57	6	6	6	7	6	31	5	7	7	7	7	33
58	6	6	7	7	6	32	6	7	6	6	6	31
59	6	6	6	6	6	30	6	5	5	7	6	29
60	7	6	6	6	7	32	5	7	7	6	5	30
61	5	5	5	6	6	27	6	7	6	7	6	32
62	6	7	7	7	6	33	5	5	7	7	7	31
63	7	7	6	6	6	32	6	6	6	7	7	32
64	6	6	6	6	6	30	7	7	7	7	7	35
65	5	5	5	7	6	28	5	5	7	7	5	29
66	5	6	5	5	5	26	7	7	7	7	7	35
67	5	5	5	5	5	25	5	7	6	6	7	31
68	7	7	6	7	7	34	7	5	7	7	7	33
69	6	5	6	7	7	31	7	7	7	7	6	34
70	5	5	6	6	6	28	5	6	5	6	6	28
71	5	5	6	6	6	28	7	5	6	6	5	29
72	6	6	5	5	6	28	6	7	7	6	7	33
73	6	6	6	6	6	30	5	6	6	7	6	30
74	6	6	6	6	6	30	7	5	7	6	6	31
75	5	6	5	5	6	27	5	7	6	6	6	30
76	6	6	5	6	6	29	6	5	7	7	7	32
77	5	6	5	6	5	27	7	7	7	6	6	33
78	5	5	6	6	5	27	5	5	6	6	7	29
79	6	4	6	6	5	27	7	7	7	6	6	33
80	6	5	7	7	5	30	6	5	7	7	7	32
81	5	5	5	6	5	26	5	7	7	6	6	31
82	5	6	5	6	6	28	7	5	6	6	6	30
83	7	6	6	6	6	31	6	6	6	7	5	30
84	5	6	6	5	5	27	5	5	6	6	7	29
85	5	5	6	5	5	26	6	7	7	7	7	34
86	5	6	5	6	5	27	7	5	6	7	6	31
87	6	5	5	5	6	27	6	6	6	6	7	31
88	5	5	6	6	6	28	5	5	7	7	7	31
89	5	5	5	5	5	25	7	7	7	7	7	35
90	5	6	6	5	5	27	7	5	7	7	7	33
91	6	6	6	6	6	30	5	7	7	7	7	33
92	5	5	5	6	5	26	7	5	7	7	5	31
93	5	6	5	5	5	26	6	7	5	7	6	31
94	5	6	6	6	6	29	5	5	7	7	7	31
95	6	6	6	6	6	30	7	7	7	7	6	34
96	6	5	6	6	6	29	7	7	5	6	6	31
97	5	6	6	6	6	29	5	7	7	7	7	33
98	5	6	5	6	6	28	7	7	7	5	5	31
99	4	6	5	7	7	29	7	7	7	7	7	35
100	5	5	5	7	6	28	6	7	7	7	7	34
101	5	6	5	6	6	28	7	7	6	7	7	34
102	6	6	7	7	7	33	7	7	6	6	6	32
<b>Total</b>	<b>604</b>	<b>598</b>	<b>609</b>	<b>627</b>	<b>611</b>	<b>3049</b>	<b>647</b>	<b>654</b>	<b>662</b>	<b>671</b>	<b>658</b>	<b>3292</b>
<b>Mean</b>	<b>5,922</b>	<b>5,863</b>	<b>5,971</b>	<b>6,147</b>	<b>5,990</b>	<b>29,892</b>	<b>6,343</b>	<b>6,412</b>	<b>6,490</b>	<b>6,578</b>	<b>6,451</b>	<b>32,275</b>

Lampiran 5. Tampilan SIPSK (Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan)

No	Tampilan	Keterangan
1		Login
2		Registrasi
3		Dashboard
4		Biodata



<p>5</p>		<p>Surat Keterangan Domisili</p>
<p>6</p>		<p>Surat Keterangan Jalan/Berpergian</p>
<p>7</p>		<p>Surat Keterangan Kehilangan</p>
<p>8</p>		<p>Surat Keterangan Kematian</p>

<p>9</p>		<p>Surat Keterangan Penghasilan</p>
<p>10</p>		<p>Surat Keterangan Usaha</p>
<p>11</p>		<p>Surat Keterangan Tidak Mampu</p>

	<p><b>Parent Information:</b>          Tempat Lahir: Pringsewu          Tanggal Lahir: 25/07/2022          Kewarganegaraan: Indonesia          NO KTP: 1231          NO KK: 1231          Keterangan: Kependudukan Elektronik          Foto KTP: <a href="#">Choose File</a> No file chosen</p> <p><b>Child Information (Data Anak):</b>          Nama Lengkap: <input type="text"/>          Jenis Kelamin: Pita          Agama: Islam          Pekerjaan: <input type="text"/>          Tempat Lahir: <input type="text"/>          Alamat: Pringsewu          Tanggal Lahir: 05/08/yyyy          Kewarganegaraan: Indonesia          NO NIK: ex 12345</p>																																													
<p>12</p>	<p><b>Status Pengajuan</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kode Pengajuan</th> <th>Tanggal Buat</th> <th>Jenis Surat</th> <th>Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>LA-10022</td><td>2022-06-28</td><td>Jalan/Bangunan</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10021</td><td>2022-07-31</td><td>Jalan/Bangunan</td><td>Diterima</td></tr> <tr><td>LA-10020</td><td>2022-07-31</td><td>Usaha</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10019</td><td>2022-07-31</td><td>Tidak Mampu</td><td>Diterima</td></tr> <tr><td>LA-10018</td><td>2022-07-31</td><td>Demiati</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10017</td><td>2022-07-26</td><td>Penghasilan</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10016</td><td>2022-07-26</td><td>Demiati</td><td>Baru</td></tr> <tr><td>LA-10015</td><td>2022-07-26</td><td>Usaha</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10014</td><td>2022-07-26</td><td>Penghasilan</td><td>Diterima</td></tr> <tr><td colspan="4">Total: 9</td></tr> </tbody> </table>	Kode Pengajuan	Tanggal Buat	Jenis Surat	Status	LA-10022	2022-06-28	Jalan/Bangunan	Ditolak	LA-10021	2022-07-31	Jalan/Bangunan	Diterima	LA-10020	2022-07-31	Usaha	Ditolak	LA-10019	2022-07-31	Tidak Mampu	Diterima	LA-10018	2022-07-31	Demiati	Ditolak	LA-10017	2022-07-26	Penghasilan	Ditolak	LA-10016	2022-07-26	Demiati	Baru	LA-10015	2022-07-26	Usaha	Ditolak	LA-10014	2022-07-26	Penghasilan	Diterima	Total: 9				<p>Status Pengajuan</p>
Kode Pengajuan	Tanggal Buat	Jenis Surat	Status																																											
LA-10022	2022-06-28	Jalan/Bangunan	Ditolak																																											
LA-10021	2022-07-31	Jalan/Bangunan	Diterima																																											
LA-10020	2022-07-31	Usaha	Ditolak																																											
LA-10019	2022-07-31	Tidak Mampu	Diterima																																											
LA-10018	2022-07-31	Demiati	Ditolak																																											
LA-10017	2022-07-26	Penghasilan	Ditolak																																											
LA-10016	2022-07-26	Demiati	Baru																																											
LA-10015	2022-07-26	Usaha	Ditolak																																											
LA-10014	2022-07-26	Penghasilan	Diterima																																											
Total: 9																																														
<p>13</p>	<p><b>Status Pengajuan</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kode Pengajuan</th> <th>Tanggal Buat</th> <th>Jenis Surat</th> <th>Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>LA-10022</td><td>2022-06-28</td><td>Jalan/Bangunan</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10021</td><td>2022-07-31</td><td>Jalan/Bangunan</td><td>Diterima</td></tr> <tr><td>LA-10020</td><td>2022-07-31</td><td>Usaha</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10019</td><td>2022-07-31</td><td>Tidak Mampu</td><td>Diterima</td></tr> <tr><td>LA-10018</td><td>2022-07-31</td><td>Demiati</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10017</td><td>2022-07-31</td><td>Penghasilan</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10016</td><td>2022-07-26</td><td>Demiati</td><td>Baru</td></tr> <tr><td>LA-10015</td><td>2022-07-26</td><td>Usaha</td><td>Ditolak</td></tr> <tr><td>LA-10014</td><td>2022-07-26</td><td>Penghasilan</td><td>Diterima</td></tr> <tr><td colspan="4">Total: 9</td></tr> </tbody> </table>	Kode Pengajuan	Tanggal Buat	Jenis Surat	Status	LA-10022	2022-06-28	Jalan/Bangunan	Ditolak	LA-10021	2022-07-31	Jalan/Bangunan	Diterima	LA-10020	2022-07-31	Usaha	Ditolak	LA-10019	2022-07-31	Tidak Mampu	Diterima	LA-10018	2022-07-31	Demiati	Ditolak	LA-10017	2022-07-31	Penghasilan	Ditolak	LA-10016	2022-07-26	Demiati	Baru	LA-10015	2022-07-26	Usaha	Ditolak	LA-10014	2022-07-26	Penghasilan	Diterima	Total: 9				<p>Logout</p>
Kode Pengajuan	Tanggal Buat	Jenis Surat	Status																																											
LA-10022	2022-06-28	Jalan/Bangunan	Ditolak																																											
LA-10021	2022-07-31	Jalan/Bangunan	Diterima																																											
LA-10020	2022-07-31	Usaha	Ditolak																																											
LA-10019	2022-07-31	Tidak Mampu	Diterima																																											
LA-10018	2022-07-31	Demiati	Ditolak																																											
LA-10017	2022-07-31	Penghasilan	Ditolak																																											
LA-10016	2022-07-26	Demiati	Baru																																											
LA-10015	2022-07-26	Usaha	Ditolak																																											
LA-10014	2022-07-26	Penghasilan	Diterima																																											
Total: 9																																														