

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

Penulis & Tahun	Judul	Hasil
(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

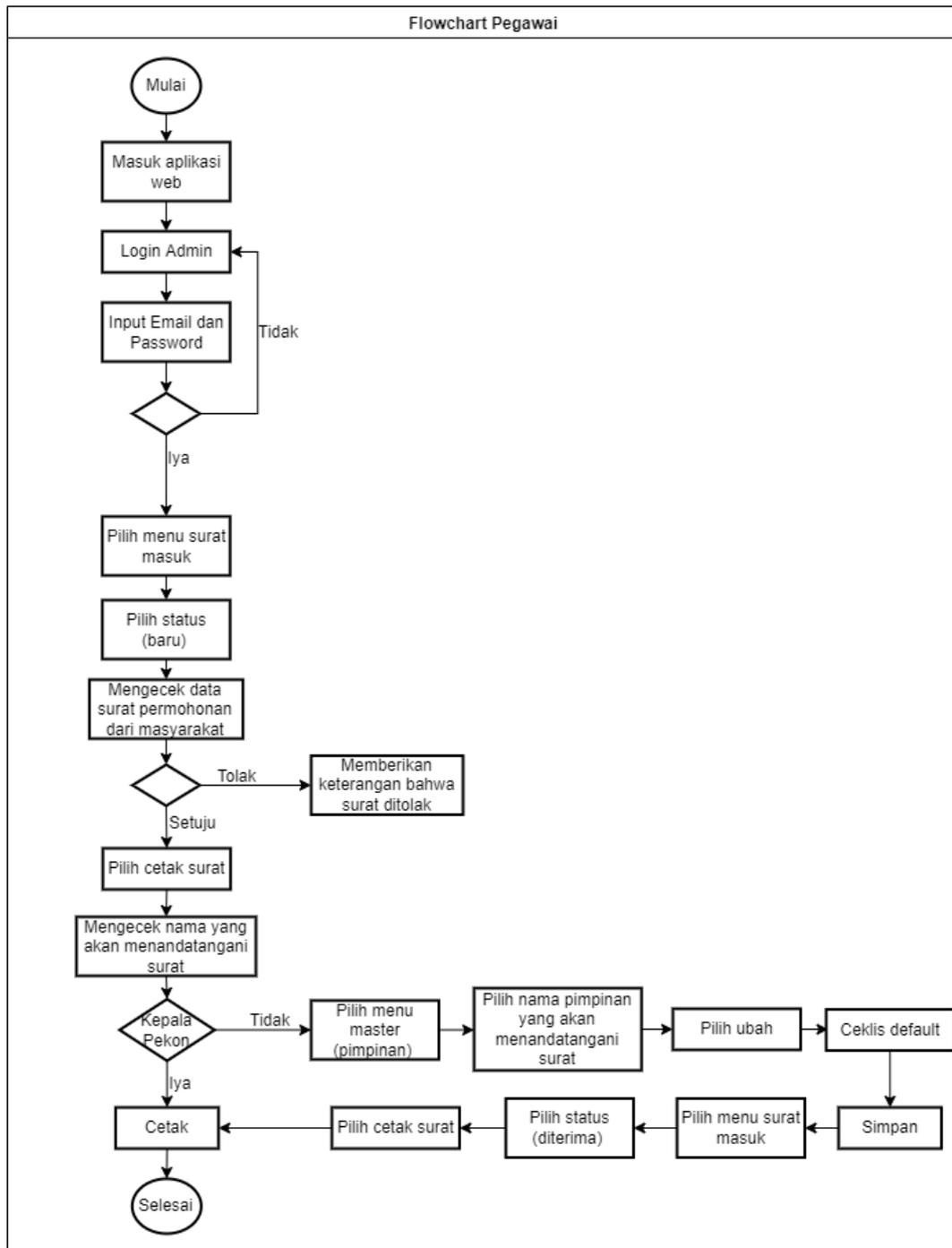
Pada sistem ini output device yang digunakan adalah printer untuk mencetak surat keterangan dan monitor untuk menampilkan data yang sudah tersimpan.

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:

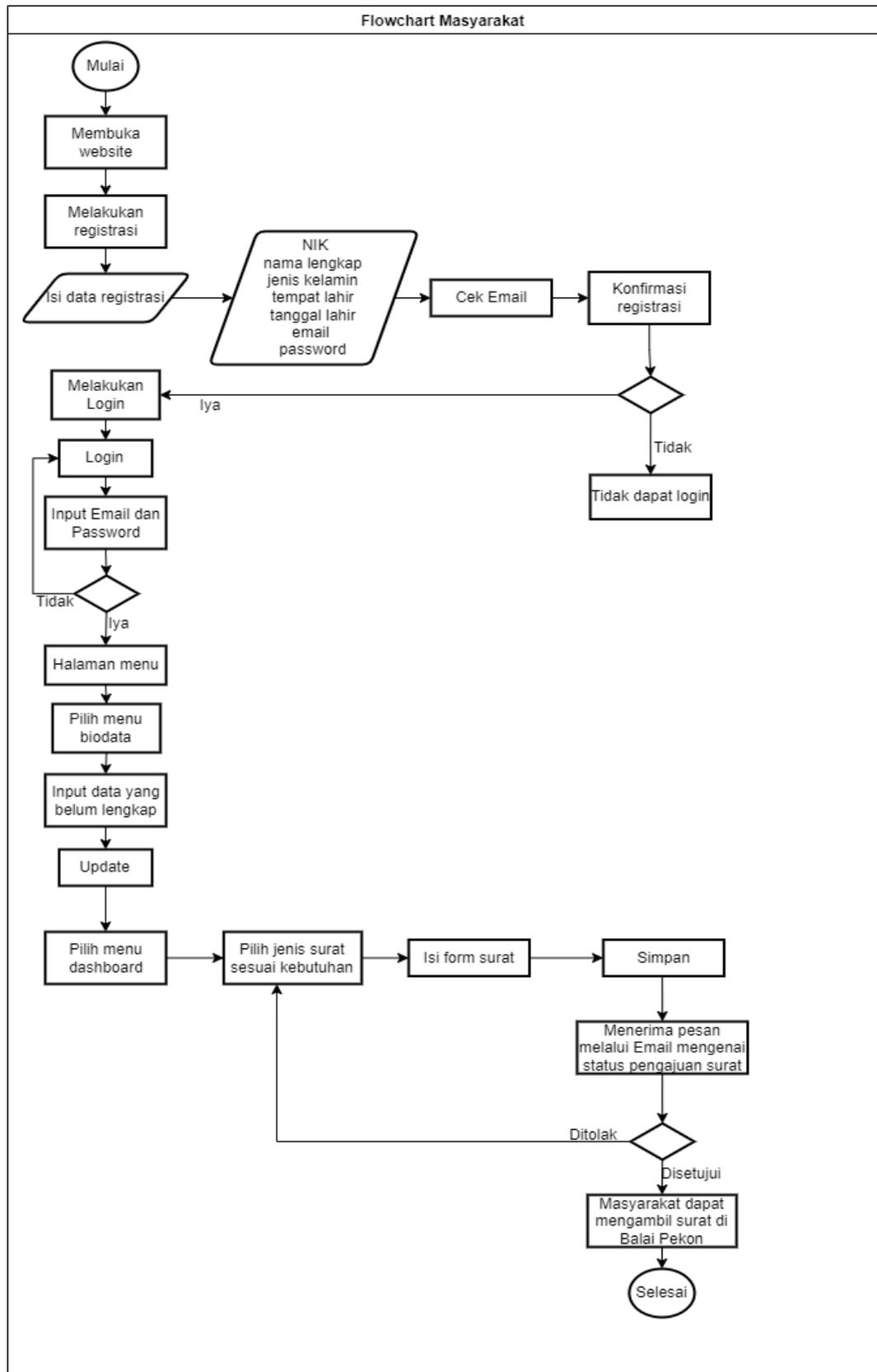


Gambar 2.1 Prosedur Pegawai

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.



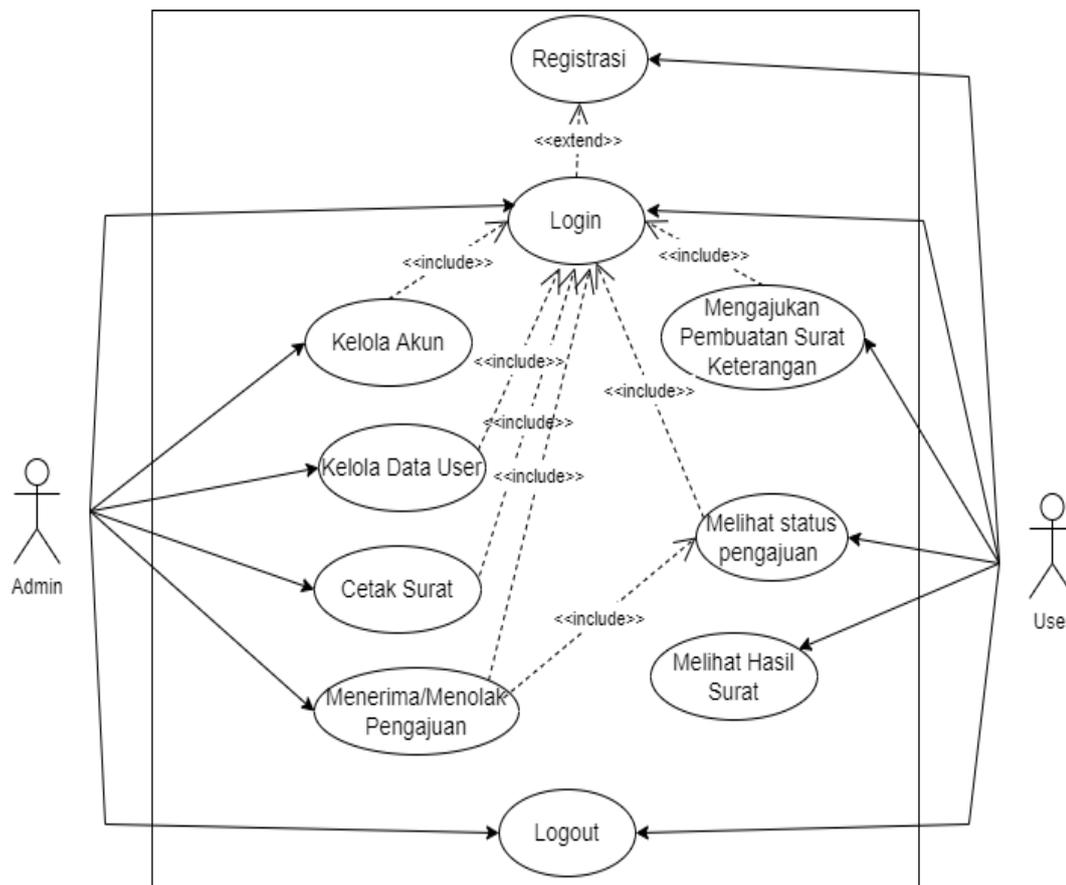
Gambar 2.2 Prosedur Masyarakat

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

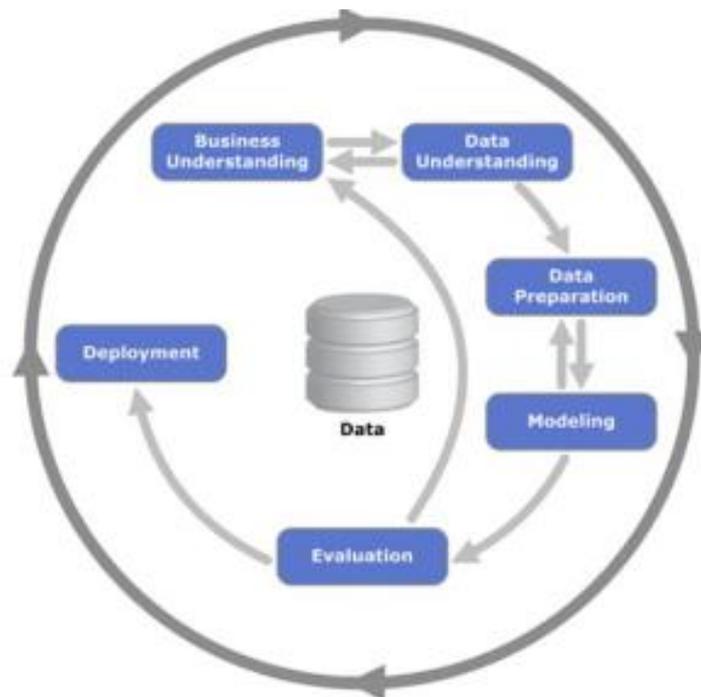
Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behaviour*) sistem informasi yang akan dibuat. Berikut ini dapat dilihat *use case description* pada table 2.2:

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"> 1. Melakukan <i>Login</i> 2. Mengelola Akun 3. Mengelola Data User 4. Dapat mencetak Surat 5. Menerima/Menolak Pengajuan 6. Melakukan <i>Logout</i> <p>Bagian User</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan Registrasi 2. Melakukan <i>Login</i> 3. Melakukan pengajuan pembuatan surat keterangan 4. Melihat Status Pengajuan Surat 5. Melihat Hasil Surat 6. Melakukan <i>Logout</i>

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.