

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Prestige Di Kabupaten Gresik Menggunakan Metode ServQual

Riski Ilham Yuhansyah^a, Devita Maulina Putri^b

^aS1 Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang, 20083000182@student.unmer.ac.id

^bS1 Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang, devita.maulina@unmer.ac.id

Submitted: 04-07-2024, Reviewed: 19-07-2024, Accepted 20-08-2024

<https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i4.1487>

Abstract

The Prestige application is an online attendance for Gresik Regency ASN. What is the assessment of the feasibility of the functionality of the Prestige Application, and what factors influence employees dissatisfaction with the Prestige Application. In previous research on attendance applications, only regarding the impact of the application on employee performance. This research tests the application functionality, so that it meets what is required. Researchers as instruments and data collectors provide assessments of the Prestige application, finding problems that result in a decrease in the quality of the Prestige application. The ServQual method or what is called the service quality concept is a method used to test the nature of service quality, and involves 90 questionnaire respondents. In this research, it was found that there is no forget password feature, and importantly there is a feature to display the total number of attendance points. The Reliability dimension gets the largest value, and the Empathy dimension gets the smallest value. As input, BKPSDM needs to add a forget password feature and information regarding total employee attendance points.

Keywords: Prestige, Attendance, Employee, ServQual

Abstrak

Aplikasi Prestige merupakan absensi online untuk ASN Kabupaten Gresik. Bagaimana nilai kelayakan fungsionalitas dari aplikasi Prestige, dan faktor apa yang mempengaruhi kesenjangan pegawai dari aplikasi Prestige. Pada penelitian sebelumnya tentang aplikasi absensi, hanya mengenai dampak adanya aplikasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap fungsionalitas aplikasi, agar sesuai yang dibutuhkan. Peneliti sebagai instrumen dan pengumpul data, memberikan penilaian terhadap aplikasi Prestige, menemukan permasalahan yang mengakibatkan turunnya kualitas aplikasi Prestige. Metode ServQual atau disebut dengan konsep *service quality* suatu metode yang digunakan untuk menguji sifat kualitas layanan, dan melibatkan 90 responden kuesioner. Dalam penelitian ini mendapatkan temuan bahwa tidak ada fitur lupa *password*, dan pentingnya terdapat fitur untuk menampilkan total jumlah poin absensi. Pada dimensi *Reliability* mendapatkan nilai terbesar, dan dimensi *Empathy* mendapatkan nilai terkecil. Sebagai masukan BKPSDM perlu menambahkan fitur lupa password dan informasi mengenai total poin absensi pegawai.

Kata Kunci: Prestige, Absensi, Pegawai, ServQual

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Peningkatan penggunaan aplikasi telah mendorong permintaan program-program yang sederhana dari aplikasi telah menjadi beragam fungsi. Profesi yang ada karena perkembangan teknologi seperti pengembang aplikasi, analisis data, keamanan data, dan pemasaran digital yang semakin diminati [1]. Dengan teknologi informasi yang canggih dapat menyederhanakan administratif, pelayanan publik pada dinas pemerintahan [2]. Sehingga menjadi solusi dalam masalah absensi atau penggajian karyawan [3]. Survey penelitian tentang adanya aplikasi website 96,7% menyetujui hal itu penting [4]. Kementerian Komunikasi dan Informatika menyiapkan anggaran sebesar Rp 22,57 triliun yang difokuskan untuk mengakselerasi digitalisasi nasional [5].

Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dan membentuk kesatuan untuk tercapainya tujuan [6]. Untuk menjamin

keberlanjutan TI, yang digunakan dalam organisasi dan pengembangan tujuan strategi organisasi [7]. Bertanggung jawab, jika ditunjang kepada aparatur yang modern [8]. Karena setiap pegawai dalam instansi memiliki peran penting [9]. Memudahkan pengolahan data sehingga meningkatkan pelayanan publik [10]. sehingga mengandalkan teknologi informasi dapat menyusun strategi yang sesuai dengan kemajuan karir [11]. Sehingga terbentuknya teknologi *artificial intelligence (AI)* [12]. Untuk mencapai suatu hasil yang optimal dalam proses pengambilan keputusan diperlukan strategi yang baik [13].

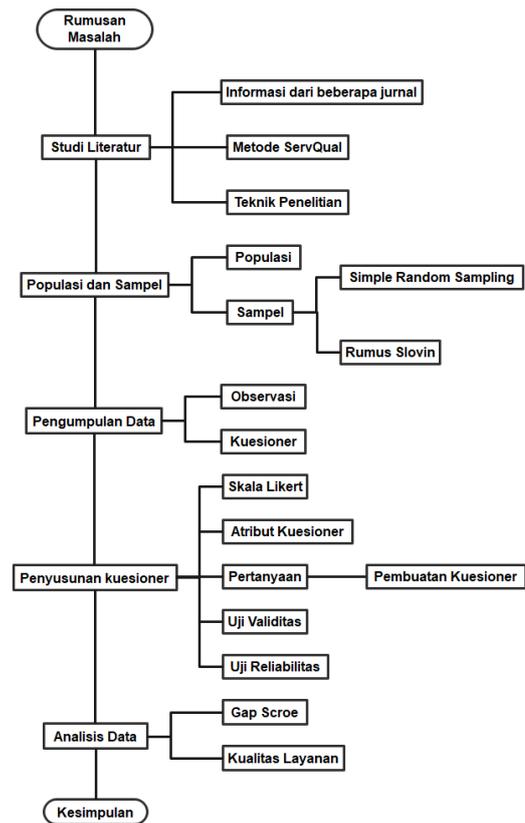
Absensi adalah kegiatan untuk mengetahui kehadiran peserta, atau disebut juga jumlah waktu yang dicatat dari kegiatan pekerjaan. Penelitian sebelumnya berfokus pada dampak dari penggunaan aplikasi Prestige, sedangkan penelitian yang dilakukan ini difokuskan kepada kinerja dari aplikasi Prestige. Penelitian terdahulu yang

mengangkat topik aplikasi absensi lebih meneliti tentang dampak pengaruh terhadap penggunaan aplikasi absensi bukan meneliti tentang nilai kelayakan fungsionalitas dari aplikasi absensi. Pada penelitian ini menilai tentang bagaimana kelayakan dan fungsionalitas dari aplikasi Prestige dengan metode ServQual, menggunakan gap score dan kualitas.

Pada penelitian sebelumnya terdapat pembahasan mengenai efektivitas absensi online berbasis android harus di upgrade agar pemerintah dapat mudah memantau para pegawainya dan mengevaluasi yang berkala [14]. Pada proses pembuatan laporan absen menjadi lebih efisien dan data langsung tercatat untuk menghindari potensi manipulasi [15]. Dua penelitian tersebut lebih fokus terhadap kinerja pegawai dengan adanya aplikasi absensi online. Kemudian pada penelitian sebelumnya Menunjukkan terdapat kesalahan bahwa pesan yang ditampilkan tidak cocok, sehingga kesalahan dapat diperbaiki untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan penambahan server sistem absensi online [16]. Penelitian tersebut mengenai aplikasi absen berbasis website dengan tujuan untuk memperbaiki server absensi. Sehingga penelitian ini pada laman <https://sepekan.gresikkab.go.id/> dan <https://scholar.google.com/> menjadi penelitian yang pertama dalam analisis terhadap aplikasi Prestige di Pemerintahan Kabupaten Gresik, menggunakan metode ServQual yang berfokus pada fungsionalitas dari aplikasi.

METODE PENELITIAN

Kehadiran dari peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai instrumen dan pengumpul data. Pelaksanaan dalam penelitian ini dirancang dan dilakukan seluruhnya oleh peneliti. Tahap penelitian ini, peneliti melakukan persiapan, pelaksanaan, dan penyesuaian untuk penelitian. Pada penelitian ini peneliti berhubungan secara langsung dengan data dan sumber data, sehingga kehadiran menjadi sentral. Peneliti dalam hal ini bertindak sebagai pengamat partisipan, yaitu mengamati jalannya aplikasi Prestige dalam melaksanakan pekerjaan terhadap absensi pegawai. Dalam hal ini peneliti harus mengerti dan memahami kondisi lapangan serta cara kerja dari aplikasi Prestige, sehingga peran aktif dari peneliti sangat diperlukan. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengujian dilakukan pada perangkat lunak harus memperhatikan dan melihat kesalahan yang sebelumnya tidak teridentifikasi, pengujian dapat dinilai berhasil jika mampu memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kualitas dari perangkat lunak [17]. Kemampuan dalam kelincahan mencerminkan intelektualitas mencapai kepuasan bersumber dari sumber daya kreatif [18].



Gambar 1 Alur Penelitian

2.1 Government

Peran dari aparatur adalah menetapkan seluruh unsur proses komunikasi publik, sehingga aparatur harus siap untuk mengembangkan diri [19]. Menambah kualitas seperti *e-government* sehingga dapat mempermudah pekerjaan [20]. Lingkungan kerja fisik sangatlah perlu diperhatikan, sehingga dapat menjadikan produktivitas meningkat [21]. Pada sisi ekonomi penerapan beberapa aplikasi yang digunakan pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikan di setiap proses untuk menyederhanakan sistem kerja [22]. Kedisiplinan pegawai membuat loyalitas pegawai sulit diukur jika masih manual, sehingga penggunaan aplikasi absensi online membuat pegawai taat pada peraturan. Sumber daya manusia melaksanakan tugas kepegawaian, bertanggung jawab, meningkatkan keterampilan dan kemampuan, untuk mendorong dalam mendapatkan pangkat atau posisi yang lebih baik [23].

2.2 ServQual

Metode ServQual atau disebut dengan konsep *service quality* yaitu suatu metode yang digunakan untuk menguji dari sifat kualitas layanan yang digunakan oleh *user*. Metode ServQual merupakan suatu bentuk kuesioner yang digunakan dalam pengukuran kualitas jasa. Pengukuran dilakukan dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga diperoleh nilai

gap dari selisih antara layanan dengan konsumen [24].

1. *Tangible* (Terukur): Merupakan perlengkapan dan tampilan dalam layanan.
2. *Reliability* (Kehandalan): Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Perhatian dan kesediaan dalam pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan): Rasa kepercayaan serta keyakinan terhadap suatu layanan.
5. *Empathy* (Empati): Kepedulian individual terhadap para pengguna layanan.

2.3 Populasi dan Sampel

Menggunakan populasi yaitu pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Gresik. Pegawai pada ASN Kabupaten Gresik. Hasil dari jumlah kedua golongan populasi tersebut sebesar 9166 pegawai, perhitungan yang digunakan untuk hasil pengujian sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Sumber: [25]

Keterangan:

n: Ukuran Sampel

N: Total Populasi

e : Batas Kesalahan 11%

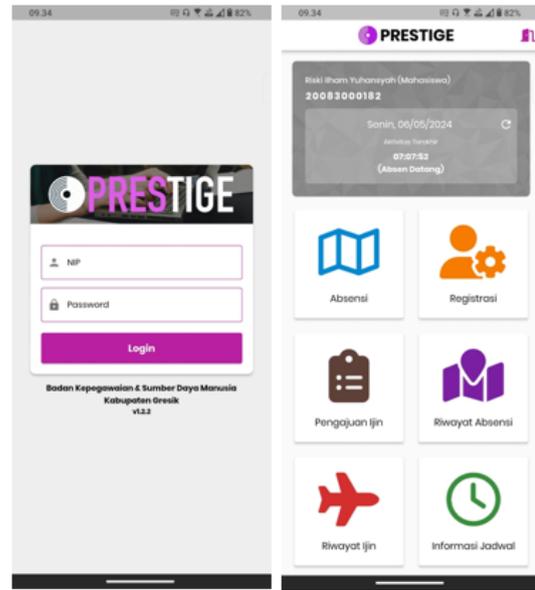
$$n = \frac{9166}{1+(9166 \times (0,11))^2}$$

$$n = \frac{9166}{1+(9166 \times 0,0121)}$$

$$n = \frac{9166}{111,9086}$$

$$n = 81,9 \text{ ;dibulatkan menjadi } 82$$

Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin mendapatkan hasil untuk jumlah minimal sampel pada kuesioner adalah 82 orang. Sehingga jumlah 90 responden sudah memenuhi jumlah minimal sampel. Penelitian ini juga menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Terdapat 2 (dua) jenis pegawai yaitu PNS dan PPPK yang kedua jenis tersebut memiliki peluang sama dalam pemilihan sampel.



Gambar 2 Aplikasi Prestige

2.4 Penyusunan Kuesioner

Data pada penelitian ini masih berbentuk ordinal, sehingga dilakukan perubahan menjadi bentuk data interval. Perubahan tersebut menggunakan rumus dari skala likert yaitu:

$$RS = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Kategori}} \quad (2)$$

$$RS = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Dari perhitungan diatas menghasilkan bahwa skala 1 sampai 5 memiliki jumlah kelipatan sebesar 0,8. Sehingga setiap tingkatan skala ditambahkan jumlah tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat melihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1 Skala Likert

| Kategori | Nilai |
|---------------------------|---------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | < = 1,8 |
| Tidak Setuju (TS) | < = 2,6 |
| Netral (N) | < = 3,4 |
| Setuju (S) | < = 4,2 |
| Sangat Setuju (S) | 5 |

Pada setiap dari pertanyaan kuesioner metode ServQual terdapat harapan dan persepsi pelanggan, kemudian harus memiliki satu penilaian oleh kustomer pada masing-masing setiap butir atribut [26]. Hasil dalam kuesioner ini akan mengetahui Gap antara persepsi dengan harapan. Sehingga dapat dilakukan perhitungan untuk menentukan nilai kualitas layanan dari aplikasi Prestige. Perhitungan

untuk kualitas layanan dari metode ServQual ini didasarkan pada rumus sebagai berikut:

$$\text{Layanan } Q = \frac{\text{Persepsi } (P)}{\text{Harapan } (H)} \quad (3)$$

$$\text{Gap } Q = \text{Persepsi } (P) - \text{Harapan } (H) \quad (4)$$

Sumber: [27]

Keterangan:

1. Jika hasil dari $Q \geq 1$ maka menghasilkan gap positif, sehingga layanan yang diterima customer lebih besar sama dengan dari harapan customer.
2. Jika hasil dari $Q = 0$ maka menghasilkan gap nol, sehingga layanan yang diterima customer sesuai dengan yang diharapkan customer.
3. Jika hasil dari $Q < 0$ maka menghasilkan gap negatif, sehingga layanan yang diterima customer lebih kecil dari harapan customer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dikumpulkan diperoleh dari kuesioner dengan menghasilkan 90 responden yang menggunakan aplikasi Prestige di Kabupaten Gresik. Dalam penyebaran kuesioner menggunakan skala likert 1-5 dengan 2 (dua) skala yang terdiri dari persepsi dan harapan. Untuk kuesioner yang dibuat memiliki 2-3 pertanyaan dalam setiap dimensi, dengan total pertanyaan sejumlah 11 (sebelas) soal pertanyaan.

3.1 Uji Validitas

Pada uji validitas persepsi dan harapan terdapat 7 responden dengan penentuan r Tabel (0,754).

Tabel 2 Validitas Persepsi

| Dimensi | ID | Atribut | r Hitung | Hasil |
|-----------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| Tangible (Terukur) | P1 | Apakah tampilan pemberitahuan "Login Berhasil" ketika berhasil login sudah jelas? | 0,923 | VALID |
| | | Apakah tampilan pemberitahuan "Login Gagal" ketika gagal login sudah jelas? | | |
| | P2 | Apakah tampilan pemberitahuan "Login Gagal" ketika gagal login sudah jelas? | 0,937 | VALID |

| Dimensi | ID | Atribut | r Hitung | Hasil |
|----------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| Reliability (Kehandalan) | P3 | Apakah kamera pada absensi di aplikasi Prestige harus terdapat waktu sekian untuk memotret (foto)? | 1,000 | VALID |
| | | Haruskah terdapat surat izin kerja yang bisa di download melalui aplikasi Prestige? | | |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | P5 | Haruskah tidak dapat melakukan absensi di hari sabtu dan tanggal merah? | 0,951 | VALID |
| | | Haruskah terdapat menu lupa password pada halaman login? | | |
| Assurance (Jaminan) | P7 | Haruskah menghubungkan HP anda ke aplikasi Prestige hanya menggunakan satu HP saja? | 0,931 | VALID |
| | | Apakah harus terdapat jumlah sisa cuti kerja pada informasi | | |
| | P6 | Haruskah terdapat menu lupa password pada halaman login? | 0,938 | VALID |
| | P8 | Apakah harus terdapat jumlah sisa cuti kerja pada informasi | 0,979 | VALID |

| Dimensi | ID | Atribut | r _{Hitung} | Hasil |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Empathy</i> (Empati) | P9 | jadwal di aplikasi Prestige? | 0,955 | VALID |
| | | Haruskah terdapat informasi batas cuti kerja pada pengajuan izin kerja di aplikasi Prestige? | | |
| | | Apakah mudah untuk menyesuaikan lokasi absensi anda? | | |
| P10 | Haruskah terdapat informasi total semua poin absen dalam riwayat absensi pada aplikasi Prestige? | 0,935 | VALID | |
| | P11 | | | Haruskah terdapat informasi total semua poin absen dalam riwayat absensi pada aplikasi Prestige? |

Sumber: (Data dari SPSS)

Tabel 3 Validitas Harapan

| Dimensi | ID | Atribut | r _{Hitung} | Hasil |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| <i>Tangible</i> (Terukur) | H1 | Apakah tampilan pemberitahuan “Login Berhasil” ketika berhasil login sudah jelas? | 1,000 | VALID |
| | | Apakah tampilan pemberitahuan “Login Gagal” ketika gagal login sudah jelas? | | |
| H2 | Apakah tampilan pemberitahuan “Login Gagal” ketika gagal login sudah jelas? | 1,000 | VALID | |
| | Apakah tampilan pemberitahuan “Login Berhasil” ketika berhasil login sudah jelas? | | | |

| Dimensi | ID | Atribut | r _{Hitung} | Hasil |
|-----------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| <i>Reliability</i> (Kehandalan) | H3 | Apakah kamera pada absensi di aplikasi Prestige harus terdapat waktu sekian untuk memotret (foto)? | 0,983 | VALID |
| | | Haruskah terdapat surat izin kerja yang bisa di download melalui aplikasi Prestige? | | |
| | | Haruskah tidak dapat melakukan absensi di hari sabtu dan tanggal merah? | | |
| <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | H5 | Haruskah terdapat menu lupa password pada halaman login? | 0,923 | VALID |
| | | H6 | | |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | H7 | Apakah harus terdapat jumlah sisa cuti kerja pada informasi | 0,975 | VALID |
| | | H8 | | |

| Dimensi | ID | Atribut | r _{Hitung} | Hasil |
|------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| | H9 | jadwal di aplikasi Prestige? | 0,975 | VALID |
| | | Haruskah terdapat informasi batas cuti kerja pada pengajuan izin kerja di aplikasi Prestige? | | |
| Empathy (Empati) | H10 | Apakah mudah untuk menyesuaikan lokasi absensi anda? | 0,990 | VALID |
| | | Haruskah terdapat informasi total semua poin absen dalam riwayat absensi pada aplikasi Prestige? | | |
| | H11 | Haruskah terdapat informasi total semua poin absen dalam riwayat absensi pada aplikasi Prestige? | 0,991 | VALID |

Sumber: (Data dari SPSS)

3.2 Uji Realibitas

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .831 | 11 |

Sumber: (Data dari SPSS)

Gambar 3 Reliabilitas Persepsi

Dari gambar diatas tersebut, memiliki hasil bahwa uji reliabilitas dari persepsi dapat dinyatakan valid. Hasil tersebut diperoleh karena jumlah dari Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 yaitu mendapatkan hasil sebesar 0,831 untuk nilai Cronbach's Alpha dari persepsi.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .910 | 11 |

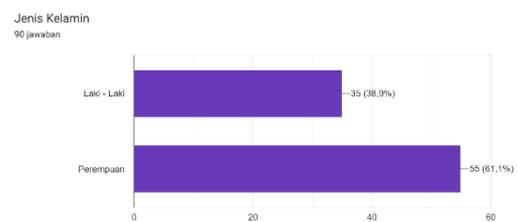
Sumber: (Data dari SPSS)

Gambar 4 Reliabilitas Harapan

Untuk nilai uji reliabilitas dari harapan juga dapat dinyatakan valid karena hasil nilai dari Cronbach's Alpha sebesar 0,910 sehingga nilai tersebut lebih besar dari 0,60.

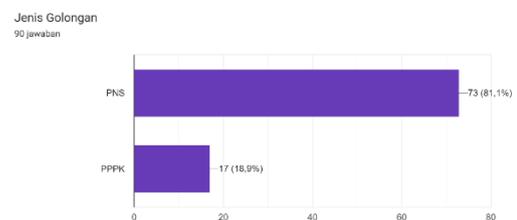
3.3 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan berbagai jenis background atau mengungkapkan perbedaan dari individu responden satu dengan yang lain. Sehingga karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat dari jenis kelamin dan jenis golongan pegawai.



Sumber: (Google Form Peneliti)

Gambar 5 Jenis Kelamin



Sumber: (Google Form Peneliti)

Gambar 6 Jenis Golongan

Tabel 4 Jawaban Persepsi Responden

| Dimensi | ID | Jumlah Persepsi | | | | |
|-------------------------------|-----|-----------------|----|----|----|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| Tangible (Terukur) | P1 | 1 | 2 | 12 | 58 | 17 |
| | P2 | 2 | 3 | 14 | 57 | 14 |
| Reliability (Kehandalan) | P3 | 5 | 11 | 18 | 47 | 9 |
| | P4 | 2 | 6 | 12 | 55 | 15 |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | P5 | 6 | 13 | 16 | 36 | 19 |
| | P6 | 6 | 8 | 19 | 41 | 16 |
| | P7 | 4 | 13 | 14 | 45 | 14 |
| Assurance (Jaminan) | P8 | 4 | 6 | 14 | 48 | 18 |
| | P9 | 4 | 5 | 16 | 50 | 15 |
| Empathy (Empati) | P10 | 3 | 8 | 24 | 44 | 11 |

| Dimensi | ID | Jumlah Persepsi | | | | |
|---------|-----|-----------------|----|---|----|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| | P11 | 2 | 4 | 7 | 63 | 14 |

Sumber: (Kuesioner Data Peneliti)

Tabel 5 Jawaban Harapan Responden

| Dimensi | ID | Jumlah Harapan | | | | |
|--------------------------------------|-----|----------------|----|----|----|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| <i>Tangible</i> (Terukur) | H1 | 1 | 1 | 5 | 55 | 28 |
| | H2 | 1 | 4 | 9 | 53 | 23 |
| <i>Reliability</i> (Kehandalan) | H3 | 5 | 12 | 12 | 45 | 16 |
| | H4 | 2 | 3 | 9 | 54 | 22 |
| <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | H5 | 4 | 12 | 16 | 34 | 24 |
| | H6 | 3 | 7 | 14 | 41 | 25 |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | H7 | 5 | 11 | 13 | 44 | 17 |
| | H8 | 3 | 4 | 8 | 45 | 30 |
| | H9 | 3 | 2 | 10 | 49 | 26 |
| <i>Empathy</i> (Empati) | H10 | 1 | 7 | 15 | 45 | 22 |
| | H11 | 1 | 3 | 5 | 57 | 24 |

Sumber: (Kuesioner Data Peneliti)

3.4 Nilai Rata-Rata Data

Merupakan proses untuk menghitung rata-rata dari setiap pertanyaan pada masing-masing dimensi. Sehingga dapat menghasilkan nilai rata-rata skoring untuk persepsi dan harapan aplikasi Prestige. Perhitungan ini dilakukan dengan membagi antara jumlah data dan banyaknya data. Untuk lebih jelasnya dapat melihat pada rumus perhitungan dibawah ini:

$$M = \frac{\text{Jumlah Data}}{\text{Banyak Data}} \quad (5)$$

$$M = \frac{376,4}{90} = 4,182 \text{ (Persepsi P1)}$$

$$M = \frac{\text{Jumlah Data}}{\text{Banyak Data}}$$

$$M = \frac{392,4}{90} = 4,360 \text{ (Harapan H1)}$$

Sehingga dari hasil perhitungan diatas maka didapatkan nilai rata-rata skoring *Tangible* dari persepsi P1 sebesar 4,182 dan dari harapan H1 sebesar 4,360. Berikut merupakan jumlah keseluruhan perhitungan data.

Tabel 6 Rata-Rata Data

| Dimensi | Atribut | Persepsi | Harapan |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|
| <i>Tangible</i> (Terukur) | 1. Apakah tampilan pemberitahuan “Login Berhasil” ketika berhasil login sudah jelas? | 4,182 | 4,360 |
| | 2. Apakah tampilan pemberitahuan “Login Gagal” ketika gagal login sudah jelas? | 4,093 | 4,227 |
| <i>Reliability</i> (Kehandalan) | 3. Apakah kamera pada absensi di aplikasi Prestige harus terdapat waktu sekian untuk memotret (foto)? | 3,791 | 3,889 |
| | 4. Haruskah terdapat surat pengajuan izin kerja yang bisa di download melalui aplikasi Prestige? | 4,067 | 4,209 |
| <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 5. Haruskah tidak dapat melakukan absensi di hari sabtu dan tanggal merah? | 3,836 | 3,951 |
| | 6. Haruskah terdapat menu lupa password pada halaman login? | 3,871 | 4,093 |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | 7. Haruskah aplikasi Prestige itu hanya diakses menggunakan satu HP saja? | 3,862 | 3,907 |
| | 8. Apakah harus terdapat jumlah sisa cuti kerja pada informasi | 4,022 | 4,244 |

| Dimensi | Atribut | Persepsi | Harapan |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|
| <i>Empathy</i> (Empati) | jadwal di aplikasi Prestige? | | |
| | 9. Haruskah terdapat informasi batas cuti kerja pada pengajuan izin kerja di aplikasi Prestige? | 3,996 | 4,227 |
| | 10. Apakah mudah untuk menyesuaikan lokasi absensi anda? | 3,862 | 4,111 |
| | 11. Haruskah terdapat informasi total semua poin absen dalam riwayat absensi pada aplikasi Prestige? | 4,138 | 4,289 |

Sumber: (Data Peneliti)

3.5 Gap Score dan Kualitas Layanan

Tabel 7 Gap Score

| No | Dimensi | Pengukuran | | GAP | Rank |
|----|----------------|------------|---------|--------|------|
| | | Persepsi | Harapan | | |
| 1 | Tangible | 4,138 | 4,293 | -0,156 | 4 |
| 2 | Reliability | 3,929 | 4,049 | -0,120 | 5 |
| 3 | Responsiveness | 3,853 | 4,022 | -0,169 | 2 |
| 4 | Assurance | 3,960 | 4,126 | -0,166 | 3 |
| 5 | Empathy | 4,000 | 4,200 | -0,200 | 1 |

Sumber: (Data Peneliti)

Gap Score adalah nilai dari kesenjangan antara persepsi dan harapan. Sehingga jarak kesenjangan tersebut dapat dikatakan dalam bentuk suatu nilai angka. Berdasarkan Tabel 7 didapatkan GAP terbesar yaitu pada dimensi Empathy, dengan nilai sebesar -0,200 sehingga berada pada posisi rank 1 (satu). Sedangkan untuk nilai GAP terkecil berada pada dimensi Reliability dengan nilai -0,120 dan berada pada posisi rank 5 (lima).

Tabel 8 Kualitas Layanan

| No | Dimensi | Pengukuran | | Kualitas | Rank |
|----|----------------|------------|---------|----------|------|
| | | Persepsi | Harapan | | |
| 1 | Tangible | 4,138 | 4,293 | 0,964 | 2 |
| 2 | Reliability | 3,929 | 4,049 | 0,970 | 1 |
| 3 | Responsiveness | 3,853 | 4,022 | 0,958 | 4 |
| 4 | Assurance | 3,960 | 4,126 | 0,960 | 3 |
| 5 | Empathy | 4,000 | 4,200 | 0,952 | 5 |

Sumber: (Data Peneliti)

Perhitungan kualitas layanan digunakan untuk mengetahui apakah nilai dari kualitas aplikasi Prestige dapat dikatakan layak atau tidak. Perhitungan ini dilakukan dari setiap dimensi persepsi dan harapan. Berdasarkan Tabel 10 diatas dapat terlihat bahwa dimensi Reliability, merupakan kualitas yang tertinggi dengan nilai sebesar 0,970 sehingga menempati rank 1 (satu). Sedangkan untuk kualitas yang terendah diantara 5 (lima) dimensi terdapat pada dimensi Empathy. Pada dimensi Empathy memiliki nilai sebesar 0,952 sehingga berada di rank 5 (lima).

Tabel 9 Nilai ServQual

| No | Dimensi | ServQual | |
|----|----------------|----------|------------|
| | | Hasil | Persentase |
| 1 | Tangible | 0,808 | 81% |
| 2 | Reliability | 0,850 | 85% |
| 3 | Responsiveness | 0,789 | 79% |
| 4 | Assurance | 0,794 | 79% |
| 5 | Empathy | 0,752 | 75% |

Sumber: (Data Peneliti)

Perhitungan nilai ServQual digunakan untuk mengetahui hasil dari skor setiap dimensi pada metode ServQual. Perhitungan ini didapatkan dengan menghitung nilai dari kualitas dikurangi nilai gap. Sehingga hasil dari setiap dimensi ServQual dapat dijadikan bentuk nilai persentase.

3.6 Hubungan Government dengan ServQual

Government adalah lembaga kenegaraan yang diberikan hak dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan terhadap pelayanan negara. Pada penyelenggaraan sistem elektronik dalam birokrasi untuk menertibkan dan menambah kualitas suatu layanan seperti *e-government*, sehingga dapat mempermudah pekerjaan. Pada bagian sisi ekonomi penerapan beberapa aplikasi untuk pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikan di setiap proses untuk menyederhanakan

sistem kerja. Pada pengertian tersebut menjelaskan bahwa hasil dari metode ServQual dapat menertibkan atau menambah kualitas pelayanan aplikasi terhadap kinerja pegawai. Dalam 5 (lima) dimensi pada metode ServQual tentang *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* menghasilkan bahwa layanan aplikasi Prestige telah sesuai dengan yang diharapkan pegawai.

Hubungan antara *government* dengan metode ServQual terlihat pada hasil yang saling berkaitan. *Government* digunakan sebagai landasan teori dalam menjawab tata cara penilaian kinerja pegawai. Sedangkan dalam metode ServQual digunakan sebagai suatu metode, untuk menguji atau mengukur seberapa tinggi kualitas dari layanan aplikasi untuk pegawai. Sehingga melalui metode ServQual dapat menghitung kualitas dari *e-government* dari suatu instansi pemerintah. Hasil perhitungan tersebut dapat mengetahui apakah *e-government* dalam suatu instansi sudah sesuai dengan teori dari *government* itu sendiri.

SIMPULAN

Pada penelitian ini nilai kualitas layanan dari keseluruhan dimensi adalah ($Q = 0$), sehingga menghasilkan gap nol. Jadi semua layanan yang diterima pegawai dari aplikasi Prestige, telah sesuai dengan yang diharapkan pegawai. Pada dimensi *Reliability* mendapatkan nilai terbesar, dan dimensi *Empathy* mendapatkan nilai terkecil. Saran peneliti dalam penelitian ini adalah untuk menambahkan beberapa fitur pada aplikasi Prestige. Penambahan fitur dapat mempermudah pengguna atau pegawai dalam menggunakan aplikasi Prestige. Adanya fitur lupa password yang ditampilkan pada halaman login. Fitur ini dapat membantu jika pegawai lupa *username* atau *password* sendiri, sehingga pegawai tidak perlu menemui admin Prestige untuk mengubah *password* miliknya. Kemudian perlunya fitur untuk menampilkan jumlah total seluruh poin absensi yang sudah didapatkan dan batas cuti kerja. Fitur ini dapat membantu pengguna dalam mengukur atau membandingkan diri sendiri, dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini. Terkhusus kepada BKPSDM Kabupaten Gresik yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di lingkungan Pemerintahan. Harapan penulis dengan adanya penelitian ini, maka penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pembaharuan aplikasi Prestige.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lubis., N. S. & Nasution., M. I. P PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN DAMPAKNYA PADA MASYARAKAT. *Jurnal Multidisiplin Saintek*, 1(12) 2023.
- [2] B. Abadi and R. D. Gunawan, "Journal of Data Science and Information System (DIMIS) Pengembangan Sistem Absensi Berbasis GPS Perangkat Mobile Pada Diskominfo Kota Metro," vol. 1, no. 4, 2023, doi: 10.58602/dimis.v1i4.78.
- [3] P. P. Pamungkas, M. Danny, and A. Muhidin, "Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web Studi Kasus PT. Hara Sentosa Mandiri," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 177–186, Jan. 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i1.1129.
- [4] I. L. Afwa, K. Sisilia, A. M. Hidayat, and R. Setyorini, "Analisis Fitur Kebutuhan Konsumen Dengan Metode Kano Untuk Perancangan Web Application D'Cetak," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 324–370, Apr. 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i2.1216.
- [5] A. Faidlatul Habibah and I. Irwansyah, "Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 350–363, Jul. 2021, doi: 10.47233/jteksis.v3i2.255.
- [6] Rizky Asyari, M., Ramadhani, S., Sains, F., Teknologi, D., Sultan, U., Kasim, S., Soebrantas, J. H. R., & Baru, S., 2021. *SISTEM INFORMASI ARSIP SURAT MENYURAT*. 3, 31–2021. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.172>
- [7] M. el-Khaeri Kesuma, R. Herdiyan Saputra, M. Adie Syaputra, and J. Fitra, "Design Of Information Technology (IT) Governance Using Framework Cobit 2019 Subdomain APO01 (Case Study: Instidla)."
- [8] Destriana., W. H., Yogi., S. S., Ginanjar., W. S., 2023. PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DAN TATA KELOLA PEMERINTAH TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT. *Journal of Administration and Educational Management*, 6(2).
- [9] F. Mayhuanika, A. Nur Inayah, K. Hasanah, and R. S. Dessyarti, "SEMINAR INOVASI MANAJEMEN BISNIS DAN AKUNTANSI 5 SIMBA Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA) 5 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun," 2023.
- [10] Hudri Saidil, Ahmad Yamin, Muammar Khadafie., 2024. Efektivitas Penerapan Aplikasi Absensi Online Berbasis Android untuk Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai (Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kabupaten Sumbawa Barat). *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 7(1).
- [11] E. W. Prastyaningtyas, A. M. Almaududi Ausat, L. F. Muhamad, M. I. Wanof, and S. Suherlan, "The Role of Information Technology in Improving Human Resources Career Development," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 5, no. 3, pp. 266–275, Jul. 2023, doi: 10.47233/jteksis.v5i3.870.
- [12] P. J. Kusuma, N. A. Purusa, D. Aqmal, and A. N. Chasanah, "Penerapan Artificial Intelligence sebagai Stimulus Niat Beli Konsumen dalam Pemasaran Media Sosial," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 521–528, Oct. 2023, doi: 10.47233/jteksis.v5i4.1057.
- [13] H. Hendy, M. I. Irawan, I. Mukhlash, and S. Setumin, "A Bibliometric Analysis of Metaheuristic Research and Its Applications," *Register: Jurnal Ilmiah*

- Teknologi Sistem Informasi*, vol. 9, no. 1, pp. 1–17, Jan. 2023, doi: 10.26594/register.v9i1.2675.
- [14] S. Safuan and D. Rahman, “PENERAPAN SISTEM ABSENSI ONLINE BERBASIS ANDROID (STUDI KASUS PADA KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA JAWA BARAT),” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 267–275, Jan. 2021, doi: 10.47233/jteksis.v3i1.224.
- [15] Vergiawan, Reza, “Efektivitas Penerapan Sistem Absensi *Online* Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik”, 2024.
- [16] Ramdhani, I., Sinaga, R. T., Ramadan, S., Diansyah, W., & Saifudin, A. “Pengujian Black Box pada Aplikasi Absensi Karyawan Berbasis Web dengan Teknik Equivalence Partitions” *OKTAL : Jurnal Ilmu Komputer dan Science*. 2(6), 2023.
- [17] S. P. Ramadhani,) Farsya, A. Saputra, F. Dwiansyah, I. Veritawati, and R. Artikel, “Pengujian Sistem Informasi Akademik (NeoSiak) Berbasis Website Menggunakan Equivalence Partitioning dan Metode Black Box INFO ARTIKEL ABSTRAK,” vol. 3, no. 1, p. 18, 2024, doi: 10.55123.
- [18] R. Panjaitan, E. Adam, and M. Hasan, “Improving Entrepreneurial Satisfaction Through Creativity and Intellectual Agility-Resonance: Evidence from Indonesia,” *Gadjah Mada International Journal of Business*, vol. 25, no. 2, p. 2023, [Online]. Available: <http://journal.ugm.ac.id/gamaijb>
- [19] M. DI PENYEDIAAN LAYANAN KOMUNIKASI SEKRETARIATAN KABUPATEN GRESIK Disusun Oleh, A. Ali Wardhana El Farich, and M. Wildan Al Azizi, “LAPORAN MAGANG,” 2022.
- [20] H. Sufi, H. Purba, K. Sinaga, and F. A. Siregar, “PERANAN APLIKASI E-KINERJA DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI KOTA MEDAN (Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pemko Medan),” *Jurnal Publik Reform*, vol. 9, no. 1, 2022.
- [21] S. Saputra and Hartini, “Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”, Sep. 2023, <https://www.researchgate.net/publication/373805932>
- [22] V. N. Yefta and D. Y. Bernanda, “Perancangan Sistem Informasi menggunakan TOGAF Dan Analisis Ward & Peppard pada SMA Santo Leo,” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 314–323, Apr. 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i2.1171.
- [23] N. Juseprita, “STRATEGI PENGAWASAN APARATUR SIPIL NEGARA DI KABUPATEN ACEH BARAT,” *International Journal of Government and Social Science*, vol. 8, no. 2, pp. 2467–9029, 2023, [Online]. Available: <https://www.ajnn.net/>
- [24] R. Novita and W. M. Egusti, “Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan,” 2019.
- [25] D. Pibriana and L. Fitriyani, “Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang EUCS Model Usage to Analyze E-learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang,” 2022.
- [26] J. Surya, “INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN SWOT DALAM MERANCANG,” 2023.
- [27] A. Suhara, F. Nur Hidayat, J. Teknik Industri, F. Teknik, and U. H. Buana Perjuangan Karawang Jl Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GYM DENGAN METODE SERVQUAL IPA DAN KAIZEN,” *Jurnal Industry Xplore*, vol. 9, no. 1, 2024.