

PAPER NAME

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKAS
I PRESTIGE DI KABUPATEN GRESIK MEN
GGUNAKAN METODE SERVQUAL**

AUTHOR

RISKI ILHAM YUHANSYAH

WORD COUNT

3784 Words

CHARACTER COUNT

23781 Characters

PAGE COUNT

9 Pages

FILE SIZE

217.1KB

SUBMISSION DATE

Jul 3, 2024 12:20 PM GMT+7

REPORT DATE

Jul 3, 2024 12:21 PM GMT+7

● 16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 13% Internet database
- 9% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Manually excluded text blocks

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PRESTIGE DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Riski Ilham Yuhansyah

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

Submitted: 27-03-2018, Reviewed: 27-03-2018, Accepted 29-03-2018
<https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i1.343>

NOHP/WA : 085804025141

Abstract

This research aims to determine the functional feasibility value of the Prestige application, which influences user gaps and perceptions. Using the ServQual method involving 90 questionnaire respondents, the results of data analysis show that all services from the Prestige application are in accordance with what is expected by ASN employees in Gresik Regency. However, the Prestige application needs to improve the attendance location and add information to the total of all attendance points. So that each employee can easily change attendance locations, and can increase employee discipline in attendance by seeing the total attendance points. The relationship between government and the ServQual method is that it is able to regulate or increase the quality of Prestige application services in accordance with the government's theoretical basis.
Keywords: Prestige, ServQual, Attendance, Government

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai kelayakan fungsional aplikasi Prestige, yang mempengaruhi kesenjangan pengguna dan persepsi. Menggunakan metode ServQual dengan melibatkan 90 responden kuesioner. Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua layanan dari aplikasi Prestige, telah sesuai dengan yang diharapkan pegawai ASN di Kabupaten Gresik. Namun aplikasi Prestige perlu memperbaiki lokasi absensi dan penambahan untuk informasi total semua poin absensi. Sehingga setiap pegawai dapat dengan mudah berganti lokasi absensi, dan dapat meningkatkan disiplin pegawai dalam absensi dengan cara melihat total poin absensinya. Hubungan antara government dengan metode ServQual bahwa, mampu menertibkan atau menambah kualitas layanan aplikasi Prestige sesuai dengan landasan teori government.

Kata Kunci: Prestige, ServQual, Absensi, Government

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, analis data, keamanan data, dan pemasaran digital yang semakin diminati (Lubis & Nasution., 2023). Dengan teknologi informasi yang canggih dapat menyederhanakan administratif, pelayanan publik pada dinas pemerintahan (Abadi & Gunawan., 2023). Sehingga menjadi solusi dalam masalah absensi atau penggajian karyawan (Pamungkas et al., 2024). Survey penelitian tentang adanya aplikasi website 96,7% menyetujui hal itu penting (Afwah et al., 2024). Kementerian Komunikasi dan Informatika menyiapkan anggaran sebesar Rp 22,57 triliun yang difokuskan untuk mengakselerasi digitalisasi nasional (Habibah & Irwansyah., 2021).

Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dan membentuk kesatuan untuk tercapainya tujuan (Asyari & Ramadhani., 2021). Untuk menjamin keberlanjutan TI, yang digunakan dalam organisasi dan pengembangan tujuan strategi organisasi (Kesuma et al., 2020). Bertanggung

jawab, jika ditunjang kepada aparatur yang modern (Destriana et al., 2023). Karena setiap pegawai dalam instansi memiliki peran penting (Mayhuanika et al., 2023). Memudahkan pengolahan data sehingga meningkatkan pelayanan publik (Hudri et al., 2023). sehingga mengandalkan teknologi informasi dapat menyusun strategi yang sesuai dengan kemajuan karir (Prastyaningtyas et al., 2023). Sehingga terbentuknya teknologi *artificial intelligence (AI)* (Kusuma et al., 2023).

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 dari aplikasi bukan meneliti tentang nilai kelayakan fungsionalitas dari aplikasi (Yulistina dkk., 2020; Safuan & Rahman, 2021; Ramdhani dkk., 2023; Vergiawan, 2024). Pada laman <https://sepekan.gresikkab.go.id/> dan <https://scholar.google.com/> penelitian ini menjadi penelitian yang pertama dalam analisis terhadap

aplikasi Prestige di Pemerintahan Kabupaten Gresik menggunakan metode ServQual.

METODE PENELITIAN

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 (Ramadhani et al., 2024).

2.1 Government

Peran dari aparatur adalah menetapkan seluruh unsur proses komunikasi publik, sehingga aparatur harus siap untuk mengembangkan diri (Farich & Azizi., 2022). Menambah kualitas seperti *e-government* sehingga dapat mempermudah pekerjaan (Sufi et al., 2022). Lingkungan kerja fisik sangatlah perlu diperhatikan, sehingga dapat menjadikan produktivitas meningkat (Saputra & Hartini., 2023). Pada sisi ekonomi penerapan beberapa aplikasi yang digunakan untuk pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikan di setiap proses untuk menyederhanakan sistem kerja (Yefta & Bernanda., 2024). Kedisiplinan pegawai membuat loyalitas pegawai sulit diukur jika masih manual, sehingga penggunaan aplikasi absensi online membuat pegawai taat pada peraturan (Safuan & Rahman., 2021).

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 (Novita & Egusti, 2019).

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: (Pibriana & Fitriani, 2022)

Keterangan:

n: Ukuran Sampel

N: Total Populasi

e : Batas Kesalahan 15%

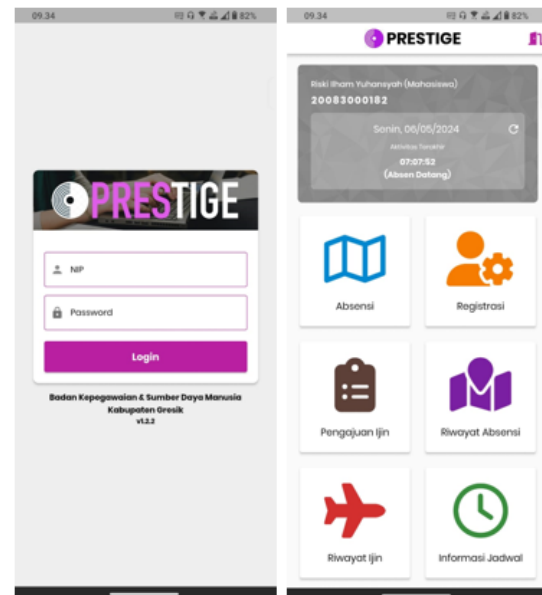
$$n = \frac{9166}{1+(9166 \times (0,15))^2}$$

$$n = \frac{9166}{1+(9166 \times 0,0225)}$$

$$n = \frac{9166}{207,235}$$

$$n = 44,22$$

Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin mendapatkan hasil untuk jumlah minimal sampel pada kuesioner adalah 44 orang. 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 1 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.

Table 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 customer pada masing-masing butir atribut (Surya., 2023). 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: (Suhara et al., 2024)

Keterangan:

- Jika hasil dari $Q \geq 1$ maka menghasilkan gap positif, sehingga layanan yang diterima customer lebih besar sama dengan dari harapan customer.
- Jika hasil dari $Q = 0$ maka menghasilkan gap nol, sehingga layanan yang diterima customer sesuai dengan yang diharapkan customer.
- 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 rTabel (0,754).

Table 2 Validitas Persepsi

Dimensi	ID	Atribut	rHitung	Hasil
Tangible (Terukur)	P1	Apakah tampilan pemberitahuan “Login Berhasil” ketika berhasil login sudah jelas?	0,923	VALID
		Apakah tampilan pemberitahuan n “Login Gagal” ketika gagal login sudah jelas?	0,937	VALID
		Apakah kamera pada absensi di aplikasi Prestige harus terdapat waktu sekian untuk memotret (foto)?	1,000	VALID
Reliability (Keandalan)	P4	Haruskah terdapat surat izin kerja yang bisa di download melalui aplikasi Prestige?	1,000	VALID
		Haruskah tidak dapat melakukan absensi di hari sabtu dan tanggal merah?	0,951	VALID
Responsiveness (Daya Tanggap)	P5	absensi di hari sabtu dan tanggal merah?	0,951	VALID

Dimensi	ID	Atribut	rHitung	Hasil
Assurance (Jaminan)	P6	Haruskah terdapat menu lupa password pada halaman login?	0,938	VALID
		Haruskah menghubungkan HP anda ke aplikasi hanya menggunakan satu HP saja?		
	P8	Apakah harus terdapat jumlah sisa cuti kerja pada informasi jadwal di aplikasi Prestige?	0,979	VALID
		Haruskah terdapat informasi batas cuti kerja pada pengajuan izin kerja di aplikasi Prestige?		
Empathy (Empati)	P10	Apakah mudah untuk menyesuaikan lokasi absensi anda?	0,935	VALID
		Haruskah terdapat informasi total semua poin absen dalam riwayat absensi pada		
	P11	Haruskah terdapat informasi total semua poin absen dalam riwayat absensi pada	0,935	VALID

Dimensi	ID	Atribut	rHitung	Hasil
Tangible (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?		
Reliability (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?		
	H5	Haruskah tidak dapat melakukan absensi di	0,923	VALID

Sumber: (Data dari SPSS)

Table 3 Validitas Harapan

Dimensi	ID	Atribut	rHitung	Hasil
Tangible (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?		
Reliability (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?		
	H5	Haruskah tidak dapat melakukan absensi di	0,923	VALID

Dimensi	ID	Atribut	r _{Hitung}	Hasil
	H6	hari sabtu dan tanggal merah?	0,937	VALID
		Haruskah terdapat menu lupa password pada halaman login?		
		Haruskah menghubungkan HP anda ke aplikasi hanya menggunakan satu HP saja?		
Assurance (Jaminan)	H8	Apakah harus terdapat jumlah sisa cuti kerja pada informasi jadwal di aplikasi Prestige?	0,981	VALID
		Haruskah terdapat informasi batas cuti kerja pada pengajuan izin kerja di aplikasi Prestige?		
		Apakah mudah untuk menyesuaikan lokasi absensi anda?		
Empathy (Empati)	H11	Haruskah terdapat informasi total semua poin absen dalam	0,991	VALID
		H9		

Dimensi	ID	Atribut	r _{Hitung}	Hasil		
	H7	riwayat absensi pada aplikasi Prestige?	0,975	VALID		
		H8			0,981	VALID
		H9			0,975	VALID

Sumber: (Data dari SPSS)

3.2 Uji Realibitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	11

Sumber: (Data dari SPSS)

Gambar 2 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

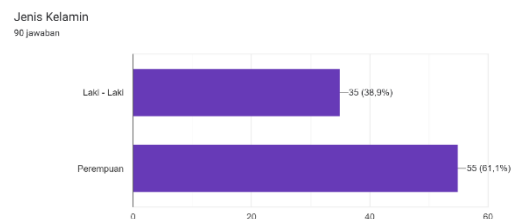
Sumber: (Data dari SPSS)

Gambar 3 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.

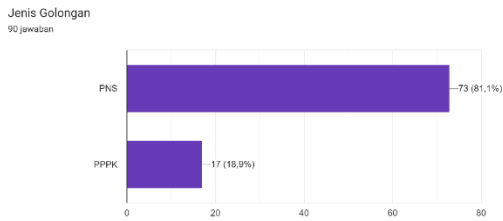
3.3 Karakteristik Responden

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 4 Jenis Kelamin



Sumber: (Google Form Peneliti)

Gambar 5 Jenis Golongan

Table 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
Assurance (Jaminan)	P7	4	13	14	45	14
	P8	4	6	14	48	18
	P9	4	5	16	50	15
Empathy (Empati)	P10	3	8	24	44	11
	P11	2	4	7	63	14

Sumber: (Kuesioner Data Peneliti)

Table 5 Jawaban Harapan Responden

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

Dimensi	ID	Jumlah Harapan				
		STS	TS	N	S	SS
Empathy (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.

Table 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	3,791	3,889

Dimensi	Atribut	Persepsi	Harapan	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	untuk memotret (foto)?			
	4. Haruskah terdapat surat pengajuan izin kerja yang bisa di download melalui aplikasi Prestige?	4,067	4,209	
	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	
	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 jadwal di aplikasi Prestige?	4,022	4,244	
	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	4,138	4,289	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)			

Dimensi	Atribut	Persepsi	Harapan
	absensi pada aplikasi Prestige?		

Sumber: (Data Peneliti)

3.5 Gap Score dan Kualitas Layanan

Table 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).

Table 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).

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 (Farich & Azizi., 2022; Sufi dkk., 2024; Saputra & Hartini., 2023; Yefta & Bernanda., 2024; Safuan & Rahman., 2021). 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

Dari data yang telah didapatkan dan telah dilakukan analisis pada penelitian ini, sehingga penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. 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.
2. Pada penelitian ini dimensi *Empathy* dengan 2 (dua) pertanyaan yaitu tentang lokasi absensi dan informasi total semua poin absensi, menjadi fokus utama untuk dilakukan perbaikan.

Dalam penyusunan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Berikut merupakan beberapa keterbatasan pada penelitian ini:

1. Dari total keseluruhan responden, penelitian ini rata-rata diisi oleh PNS. Responden dari PPPK hanya sebesar 18,9% sehingga pada penelitian

ini terdapat keterbatasan pengisian kuesioner dari golongan PPPK.

2. Responden dalam pengisian kuesioner masih belum paham mengenai fitur atau menu yang terdapat pada aplikasi Prestige. Sehingga dalam pembuatan kuesioner, peneliti membuat kalimat pertanyaan yang umum tidak spesifik.
3. Dalam penelitian ini juga bersamaan dengan proses pembaharuan aplikasi Prestige. Sehingga fitur dan data dari aplikasi Prestige dapat berubah atau *update* aplikasi sewaktu-waktu.

Pada penelitian ini setelah dilakukan analisis, didapatkan beberapa saran yang bertujuan untuk membangun atau memperbaiki. Berikut merupakan beberapa saran dari penelitian ini.

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan pembagian jumlah responden, hasil dari kuesioner mampu mendapatkan jenis golongan dengan jumlahnya sama. Sehingga jawaban dari kuesioner dapat dikatakan seimbang karena antar golongan memiliki jumlah respon yang sama.
2. Kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik, untuk sering melakukan sosialisasi terhadap fitur atau menu aplikasi Prestige. Sehingga selain hanya membaca tata cara penggunaan aplikasi Prestige. Pegawai juga dapat mengerti tentang fungsi dari fitur atau menu yang terdapat pada aplikasi Prestige secara langsung.

14 CAPAN TERIMA KASIH

37 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

- Vergriawan, Reza. (2024). EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM ABSENSI ONLINE DALAM MENINGKATKAN DISIPLIN KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI DINAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN GRESIK
- 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).
- 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).
- Abadi, B., & Gunawan, R. D. (2023). *Journal of Data Science and Information System (DIMIS) Pengembangan Sistem Absensi Berbasis GPS Perangkat Mobile Pada Diskominfo Kota Metro*. 1(4). <https://doi.org/10.58602/dimis.v1i4.78>
- Afwani, I. L., Sisilia, K., Hidayat, A. M., & Setyorini, R. (2024). Analisis Fitur Kebutuhan Konsumen Dengan Metode Kano Untuk Perancangan Web Application D'Cetak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(2), 24–370. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i2.1216>
- Al-Khaer, M., Kesuma, M., Herdiyana Saputra, R., Adie Syaputra, M., & Putra, J. (n.d.). *Design Of Information Technology (IT) Governance Using Framework Cobit 2019 Subdomain APO01 (Case Study: Instidla)*.
- Aldi, M., Habibah, A., & Irwansyah, I. (2021). Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(2), 350–363. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255>
- Surya J. (2023) INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN SWOT DALAM MERANCANG STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN KONSULTAN PROPERTI PADA PT. RAJAWALI SUMBER BERKAT ABADI.
- Desti, A., Santi, A., Afwani, R., & Albar, M. A. (2022). PENGUJIAN BLACK BOX DENGAN METODE EQUIVALENCE PARTITIONING DAN BOUNDARY VALUE ANALYSIS (STUDI KASUS: SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS MATARAM). *Black Box Testing with Equivalence Partitioning and Boundary Value Analysis Methods (Study Case: Academic Information System of Mataram University)*.
- Subis, N. S. & Nasution, M. I. P. (2023). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN DAMPAKNYA PADA MASYARAKAT. *Jurnal Multidisiplin Sainstek*, 1(12).
- Kusuma, P. J., Purusa, N. A., Aqmalia, D., & Chasanah, A. N. (2023). Penerapan Artificial Intelligence sebagai Stimulus Perilaku Beli Konsumen dalam Pemasaran Media Sosial. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 521–528. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1057>
- Mayhuanika, F., Nur Inayah, A., Hasanah, K., & Dessyarti, R. S. (2023). SEMINAR INOVASI MANAJEMEN BISNIS DAN AKUNTANSI 5 SIMBA Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA) 5 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
- Miftahul Janna, N., & Pembimbing, D. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS.
- Novita, R., & Egusti, W. M. (2019). *Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan* (Vol. 12).
- Prayoman, N., Aryanti, S., Negeri, S. D., & Salak, G. (2021). Efektifitas Google Form Sebagai Media Evaluasi Di Masa Pandemi. 4(3). <http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/cetta>
- Samungkas, P. P., Danny, M., & Muhidin, A. (2024). Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web Studi Kasus PT. Hara Sentosa Mandiri. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(1), 177–186. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i1.1129>
- Ali Wardhana El Farich, A. W. & Al Azizi, M. W. (2022). PENYEDIAAN LAYANAN KOMUNIKASI SEKRETARIATAN KABUPATEN GRESIK. LAPORAN MAGANG.
- Rasyaningtyas, E. W., Almaududi Ausat, A. M., Muhamad, L. F., Wanof, M. I., & Suherlan, S. (2023). The Role of Information Technology in Improving Human Resources Career Development. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(3), 266–275. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i3.870>
- Ramadhani, S. P., Farsya, S., Saputra, A., Dwiansyah, F., Veritawati, I., & Artikel, R. (2024). *Pengujian Sistem Informasi Akademik (NeoSiak) Berbasis Website Menggunakan Equivalence Partitioning dan Metode Black Box INFO ARTIKEL ABSTRAK*. 3(1), 18. <https://doi.org/10.55123>
- Ramdhani, I., Sinaga, R. T., Ramadan, S., Diansyah, W., & Saifudin, A. (2023). OKTAL : Jurnal Ilmu Komputer dan Science Pengujian Black Box pada Aplikasi Absensi Karyawan Berbasis Web dengan Teknik Equivalence Partitions. 2(6).
- Rafuan, S., & Rahman, D. (2021). PENERAPAN SISTEM ABSENSI ONLINE BERBASIS ANDROID (STUDI KASUS PADA KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAJALENGA JAWA BARAT). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 267–275. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.224>
- Rufi, H., Purba, H., Sinaga, K., & Siregar, F. A. (2022). PERANAN APLIKASI E-KINERJA DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI NEGGERI SIPIL (PNS) DI KOTA MEDAN (Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pemko Medan). *Jurnal Publik Reform*, 9(1).
- Abriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Model EUCS untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di Kota N 2 Kota Palembang EUCS Model Usage to Analyze e-learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang. In *JTSI* (Vol. 3, Issue 1).
- Suhara, A., Nur Hidayat, F., Teknik Industri, J., Teknik, F., & Buana Perjuangan Karawang Jl Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang, U. H. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GYM DENGAN METODE SERVQUAL IPA DAN KAIZEN. *Jurnal Industry Xplore*, 9(1).
- Rizky, 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>
- Yefta, V. N., & Bernanda, D. Y. (2024). Perancangan Sistem Informasi menggunakan TOGAF Dan Analisis Wardamp; Peppard pada SMA Santo Leo. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(2), 314–323. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i2.1171>
- Mulisti, S. R., Nurmala, T., Supriawan, R. M. A. T., Juni, S. H., & Saifudin, A. (2020). Penerapan Teknik Boundary Value Analysis untuk Pengujian Aplikasi Penjualan menggunakan Metode Black Box Testing. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 5(2), 129. <https://doi.org/10.32493/informatika.v5i2.5366>
- Pradiyanto, S. E., & Pebruary, S. (2021). *Aplikasi SPSS dan Views dalam analisis data penelitian*. Deepublish.

● 16% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 13% Internet database
- 9% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	jurnal.unidha.ac.id Internet	4%
2	eprints.ums.ac.id Internet	<1%
3	jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id Internet	<1%
4	Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta on 2022-10-20 Submitted works	<1%
5	Garrison Forest High School on 2023-11-20 Submitted works	<1%
6	jiip.stkiyapisdompu.ac.id Internet	<1%
7	Clara Edrea Evelyn Sony Putri, Ajib Susanto. "Feasibility Analysis of B..." Crossref	<1%
8	UIN Sultan Syarif Kasim Riau on 2023-12-04 Submitted works	<1%

9	id.123dok.com	Internet	<1%
10	ojs.uma.ac.id	Internet	<1%
11	Andriyan Dwi Putra. "Analisa Kepuasan Pelanggan Event Organizer XY..."	Crossref	<1%
12	ejournal.mandalanursa.org	Internet	<1%
13	jurnal.fisip.uniga.ac.id	Internet	<1%
14	journal.eng.unila.ac.id	Internet	<1%
15	repository.upnvj.ac.id	Internet	<1%
16	journal2.um.ac.id	Internet	<1%
17	sipora.polije.ac.id	Internet	<1%
18	ejournal.radenintan.ac.id	Internet	<1%
19	Universitas Jenderal Soedirman on 2021-03-09	Submitted works	<1%
20	iGroup on 2018-12-28	Submitted works	<1%

21	Universitas Mulawarman on 2021-01-26 Submitted works	<1%
22	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet	<1%
23	ejournal.1001tutorial.com Internet	<1%
24	ejournal.bandunguniversity.ac.id Internet	<1%
25	geograf.id Internet	<1%
26	journal.admi.or.id Internet	<1%
27	journal.unismuh.ac.id Internet	<1%
28	repository.upnjatim.ac.id Internet	<1%
29	jom.ft.budiluhur.ac.id Internet	<1%
30	American Public University System on 2023-08-26 Submitted works	<1%
31	Simon Matakena. "Analisis tingkat pendapatan pedagang sayur-sayura... Crossref	<1%
32	Universitas Pendidikan Ganesha on 2020-02-22 Submitted works	<1%

33	ecc.isc.ac Internet	<1%
34	journal.unpad.ac.id Internet	<1%
35	ojs.stikombanyuwangi.ac.id Internet	<1%
36	repository.radenintan.ac.id Internet	<1%
37	stiealwashliyahsibolga.ac.id Internet	<1%
38	scribd.com Internet	<1%
39	Central Queensland University on 2024-05-03 Submitted works	<1%
40	Rony Heri Irawan, Muhammad Nawawi, Umi Mahdiyah. "Sistem Absens... Crossref	<1%
41	Sriwijaya University on 2023-04-13 Submitted works	<1%

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Manually excluded text blocks

EXCLUDED TEXT BLOCKS

Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis Vol. 5 No. 1 Januari 2023 Hal. 36-41...

Garrison Forest High School on 2023-11-20