

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PRESTIGE DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

**(Studi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia Kabupaten Gresik)**



Oleh :

Riski Ilham Yuhansyah

NIM: 20083000182

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PRESTIGE DI
KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**

**(Studi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia Kabupaten Gresik)**



SKRIPSI

Diajukan kepada
Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom)

Oleh :

Riski Ilham Yuhansyah

NIM: 20083000182

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

MOTTO

“Berpikir menggunakan hati tidak akan mengubah logikanya, tetapi berpikir menggunakan logika akan mengubah hatinya”

“Jangan jadikan anak sebagai bahan investasimu, tetapi jadikanlah anak sebagai calon pewarismu”

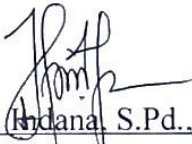
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Riski Ilham Yuhansyah
NIM : 20083000182
Program Studi : Sistem Informasi
Bidang Kajian : Sistem Informasi Manajemen
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI
PRESTIGE DI KABUPATEN GRESIK
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Badan
Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Gresik)

Malang, 15 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi


Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing


Devita Maulina Putri, A.Md., S.ST., M.Pd.
NIDN. 0719099201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, M.Si.
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Riski Ilham Yuhansyah
NIM : 20083000182
Judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PRESTIGE DI
KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL (Studi Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik)

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Juli 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



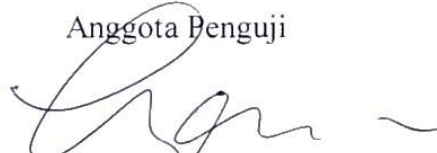
Listanto Tri Utomo, S.Kom., M.M.
NIDN. 0729118904

Sekretaris Penguji



Devita Maulina Putri, A.Md., S.ST., M.Pd.
NIDN. 0719099201


Anggota Penguji



Haris Satriyawan, S.Pt., S.Si., M.M.
NIDN. 0702086804

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 15 Agustus 2024
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, M.Si.
NIDN. 0716037601

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Riski Ilham Yuhansyah
NPM : 20083000182
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PRESTIGE DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik)

adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 17 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Riski Ilham Yuhansyah

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan aplikasi telah mendorong permintaan program-program yang sederhana dari aplikasi telah menjadi beragam fungsi. Aplikasi Prestige merupakan absensi online untuk ASN Kabupaten Gresik. Adanya fungsionalitas aplikasi Prestige yang baik akan membuat pengguna nyaman. Pada penelitian sebelumnya tentang aplikasi absensi, hanya mengenai dampak adanya aplikasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap fungsionalitas aplikasi Prestige, agar fungsionalitas 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 terdapat 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 kepada BKPSDM bahwa ternyata tidak adanya fitur lupa *password* dan total semua poin absensi. Sehingga BKPSDM perlu memperbarui aplikasi Prestige, dengan menambahkan fitur lupa password dan informasi mengenai total poin absensi. Penambah fitur bertujuan agar pegawai tidak kebingungan jika suatu saat lupa akan *username* atau *password*, dan mampu meningkatkan disiplin kerja.

Kata Kunci : Prestige, ServQual, Absensi, Pegawai

ABSTRACT

The increasing use of applications has driven the demand for simple programs from applications to a variety of functions. The Prestige application is an online attendance for Gresik Regency ASN. The good functionality of the Prestige application will make users comfortable. In previous research on attendance applications, only regarding the impact of the application on employee performance. This research tests the functionality of the Prestige application, so that the functionality matches what is required. Researchers as instruments and data collectors provide assessments of the Prestige application, finding problems that result in a decline 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 was no forget password feature, and importantly, there was 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 to BKPSDM, it turns out there is no forget password feature and a total of all attendance points. So BKPSDM needs to update the Prestige application, by adding a forget password feature and information regarding total attendance points. The added features aim to ensure that employees are not confused if one day they forget their username or password, and are able to improve work discipline.

Keywords : Prestige, ServQual, Attendance, Employee

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Wahyuddy Prayitno dan Ibu Yayuk Sri Handayani yang sangat saya cintai. Do'a dan perjuangannya menyapu jalan raya demi kedua anaknya dapat bergelar sarjana, bagi saya itu merupakan sebuah hutang yang harus dibayarkan dalam kesuksesan saya.
2. Kakak saya, yaitu Laeli Yuhannisya, S.Pd keberhasilan mewujudkan mimpi menjadi seorang guru hingga telah menjadi ASN, merupakan motivasi saya dalam hidup untuk mengangkat derajat kedua orang tua.
3. Nenek saya, Almh Ponisri yang sudah merawat saya sejak SMP hingga Kuliah, meski tidak dapat melihat saya wisuda, kasih sayangnya masih teringat.
4. Paman dan tante saya, Dedik Kusrianto dan Atik Hariyati yang sudah merawat dan membantu saya dalam kehidupan di desa.
5. Diri saya sendiri karena memiliki keinginan yang kuat untuk membeli sedan warna putih, membuat semangat dalam menyelesaikan skripsi agar segera lulus, sehingga dapat bekerja dan menabung untuk membelinya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak dan Ibu serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moril dan spiritual.
4. Bapak Agung Endro Dwi Setyo Utomo, S.STP., M.Si selaku Kepala BKPSDM Kabupaten Gresik beserta seluruh pegawai ASN sebagai lokasi penelitian.
5. Teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah mencurahkan hikmat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PRESTIGE DI KABUPATEN GRESIK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Devita Maulina Putri, S.ST., M.Pd selaku Dosen Pembimbing.
2. Bapak Listanto Tri Utomo, S.Kom., M.M selaku Dosen Penguji I, dan Bapak Haris Satriyawan, S.Pt., S.Si., M.M selaku Dosen Penguji II.
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi.
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
5. Bapak Prof. Drs. Anwar Sanusi, MPA, Ph.D selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 17 Agustus 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

COVER	i
MOTTO.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah:	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Desain Penelitian.....	11
3.2 Populasi dan Sampel.....	12
3.3 Pengumpulan Data.....	14
3.4 Penyusunan Kuesioner.....	20
3.5 Lokasi Penelitian	28
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Analisis	29

4.2 Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
HASIL CEK PLAGIASI.....	53
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Ketentuan Absensi.....	15
Tabel 3. 2 Skala likert	21
Tabel 3. 3 Atribut ServQual	21
Tabel 3. 4 Validitas Persepsi	23
Tabel 3. 5 Validitas Harapan.....	25
Tabel 4. 1 Jawaban Persepsi Responden.....	30
Tabel 4. 2 Jawaban Harapan Responden.....	32
Tabel 4. 3 Rata-Rata Data	35
Tabel 4. 4 Gap Score.....	37
Tabel 4. 5 Kualitas Layanan.....	37
Tabel 4. 6 Perhitungan ServQual.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	11
Gambar 3. 2 Aplikasi Prestige.....	12
Gambar 3. 3 Menu Absensi.....	15
Gambar 3. 4 Menu Riwayat Absensi	16
Gambar 3. 5 Menu Registrasi.....	17
Gambar 3. 6 Menu Permohonan Izin.....	18
Gambar 3. 7 Menu Riwayat Izin	19
Gambar 3. 8 Menu Informasi Jadwal.....	20
Gambar 3. 9 Reliabilitas Persepsi.....	27
Gambar 3. 10 Reliabilitas Harapan.....	28
Gambar 3. 11 Peta Lokasi	28
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Golongan.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Persepsi SPSS	60
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Harapan SPSS	62
Lampiran 3 Responden Kuesioner.....	64
Lampiran 4 Hasil Keseluruhan Persepsi Responden	68
Lampiran 5 Hasil Keseluruhan Harapan Responden	70
Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	72
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Izin Penelitian	73
Lampiran 8 Surat LoA Jurnal Jteksis.....	75

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Riski Ilham Yuhansyah
NIM : 20083000182
Tempat / Tanggal lahir : Malang, 20 Desember 2001
Alamat : RT 01 RW 01, Desa Pandansari, Kecamatan
Ngantang, Kabupaten Malang
E-mail : skilkam@gmail.com

Pendidikan Formal :

2008 – 2014 : SD Muhammadiyah 3 Gresik
2014 – 2017 : SMP PGRI 01 Ngantang
2017 – 2020 : SMK Brawijaya Batu (TKJ)
2020 – 2024 : S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang

Pengalaman :

2018 : Workshop MikroTik Certified Network Administrator (MTCNA)
dan MikroTik Certified Routing Engineer (MTCRE)
2019 : Olimpiade Jaringan MikroTik APJII 2019
2019 : Prakerin/PKL PT Petrokimia Gresik – IT Infrastructure
2022 : Penelitian tentang E-Government pada Bea Cukai Malang
2023 : Magang PT Petrokimia Gresik – IT Planning & Control
2024 : Penelitian tentang aplikasi Prestige pada Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik