

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (SIM-SDM) BKKBN  
PROVINSI SUMATERA SELATAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**

Oleh

**NABILLA NUR AMALINDA**

**1920803015**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2023**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (SIM-SDM) BKKBN  
PROVINSI SUMATERA SELATAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Sains dalam bidang Sistem Informasi

**Oleh**

**NABILLA NUR AMALINDA  
1920803015**



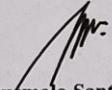
**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI**  
**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (SIM-SDM) BKKBN**  
**PROVINSI SUMATERA SELATAN DENGAN**  
**MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE***  
***ANALYSIS* (IPA)**

Oleh :  
NABILLA NUR AMALINDA  
1920803015

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi  
pada tanggal 17 November 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains  
dan Teknologi dalam bidang Sistem Informasi

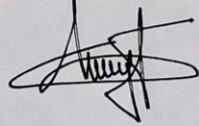
Pembimbing I

  
Rusmala Santi, M.Kom  
NIP.197911252014032002

Pembimbing II

  
Muhamad Son Muarie, M.Kom  
NIDN. 2029128503

Mengetahui,  
Kepala Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang

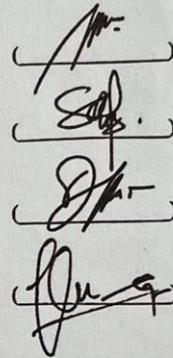
  
Dr. Fenny Purwani, M.Kom  
NIP. 196711071998032001

**PERSETUJUAN  
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia  
(SIM- SDM) BKKBN Provinsi Sumatera Selatan dengan  
Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)  
Nama : Nabilla Nur Amalinda  
NIM : 1920803015  
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Rusmala Santi, M.Kom  
NIP.197911252014032002
2. Sekretaris : Muhamad Son Muarie, M.Kom  
NIDN.2029128503
3. Penguji I : Dian Hafidh Zulfikar, S.Kom, M.Cs  
NIP.198503182018011001
4. Penguji II : Imamulhakim Syahid Putra, M.Kom  
NIDN.2021128901



Diuji di Palembang pada tanggal 17 November 2023

Waktu : 14.00 – 15.00 WIB  
Hasil/IPK : B/3,25  
Predikat : Sangat Memuaskan

**Dekan,  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang**

  
**Dr. Munir, M.Ag**  
**NIP.197103042001121002**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto**

*“I Hope My Dream Come True (since '15), Apapun cita-cita saya nantinya akan saya buktikan kepada orangtua yang menunggu anaknya menjadi sukses dan bisa membanggakan mereka”*

### **Persembahan**

*“For My Parents, Borthers, And All The Closest People That I Care About”*

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Nabilla Nur Amalinda  
Tempat dan tanggal lahir : Jakarta, 11 Agustus 2001  
Program Studi : Sistem Informasi  
NIM : 1920803015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar Pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang diterapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila kemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Nabilla Nur Amalinda  
NIM.1920803015

**OF SERVICE QUALITY OF THE HUMAN RESOURCE MANAGEMENT  
INFORMATION SYSTEM (SIM-SDM) BKKBN IN SOUTH SUMATRA  
PROVINCE USING THE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) METHOD**

**ABSTRACT**

The Human Resources Management Information System (SIM-SDM) is still experiencing problems, namely, the SIM-SDM service display is still lacking so that users are still mistaken in using existing features, and the SIM-SDM service response is not adequate in handling complaints individual user problems. Based on the problems that occurred, researchers carried out an analysis of the quality of SIM-SDM services using the integration method of Service Quality and Importance Performance Analysis. There are five variables that measure perceived value and service expectations. The aim is to find the level of service quality that influences the quality of SIM-SDM BKKBN SIM-SDM BKKBN services in South Sumatra Province. The results of calculating perceived and expected service quality values based on the service quality scale, it can be concluded that the one with the lowest level of conformity is the tangibles variable with a conformity level of 95.00%, the second variable is empathy of 96.42%, the third variable is responsiveness of 96, 45%, the fourth variable is reliability at 96.58%, the last variable is assurance at 96.59%. Based on research, it shows that the service received by BKKBN SIM-SDM users has not met the desired expectations, so it is necessary to improve the quality of service so that it can be accepted by BKKBN SIM-SDM users.

**Keyword: Analysis, Service Quality, SIM-SDM**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
SUMBER DAYA MANUSIA (SIM-SDM) BKKBN PROVINSI SUMATERA  
SELATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**ABSTRAK**

Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) masih mengalami masalah yang terjadi yaitu, pada tampilan layanan SIM-SDM yang masih kurang sehingga pengguna masih keliru dalam menggunakan fitur-fitur yang ada, dan respon layanan SIM-SDM belum memenuhi dalam menangani keluhan masalah pengguna secara individual. Berdasarkan permasalahan terjadi, peneliti melakukan analisis kualitas layanan SIM-SDM dengan menggunakan metode integrasi *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Adapun lima variabel yang mengukur nilai persepsi dan harapan layanan. Tujuannya adalah untuk mencari tingkat kualitas layanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan SIM-SDM BKKBN SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan. Hasil perhitungan nilai kualitas layanan persepsi dan harapan berdasarkan skala kualitas layanan, bisa disimpulkan bahwa yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah variabel tangibles dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,00%, variabel kedua adalah emphaty sebesar 96,42%, variabel ketiga adalah responsiveness sebesar 96,45%, variabel keempat reliability sebesar 96,58%, variabel terakhir assurance sebesar 96,59%. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diterima pengguna SIM-SDM BKKBN belum memenuhi harapan yang diinginkan sehingga perlu peningkatan kualitas layanan agar dapat diterima pengguna SIM-SDM BKKBN.

**Kata Kunci:** Analisis, Kualitas Layanan, Sistem Informasi.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang Penulis buat dengan judul **Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) BKKKBN Provinsi Sumatera Selatan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)** dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat insyah Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Munir, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Dr. Fenny Purwarni, M.Kom., Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom., selaku Pembimbing I dan Bapak Muhamad Son Muarie, M.Kom., selaku Pembimbing II .
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang
6. Orang Tua yang selalu memberikan dorongan motivasi dan masukan serta bantuan baik moral maupun material yang tak ternilai harganya.

7. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2019 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

8. Almamaterku.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda dan berkenan untuk mengabulkannya, amin ya rabbal 'alamin. Semoga skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya

Palembang, 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Moto dan Persembahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	<b>v</b>
<i>Abstrack</i> .....	<b>vi</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Analisis .....	7
2.2 Kualitas Layanan .....	7
2.3 Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.4 <i>Service Quality</i> .....	9
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	13
2.6 Populasi .....	18
2.7 Sampel .....	18
2.8 Teknik Pengambilan Sampel .....	19
2.8.1 <i>Probability Sampling</i> .....	19
2.8.2 <i>NonProbability Sampling</i> .....	19

2.9 Teknik Analisis Data.....	20
2.9.1 Uji Validitas .....	20
2.9.2 Uji Reliabilitas .....	21
2.10 Penelitian Sebelumnya .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Metode Penelitian .....	26
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.3 Bahan Penelitian .....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	27
1.4.1 Data Primer .....	27
1.4.2 Data Sekunder.....	27
3.5 Populasi dan Sampel .....	27
3.5.1 Populasi .....	27
3.5.2 Sampel .....	28
3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Validasi .....	31
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.7.3 Uji Hipotesis .....	32
3.8 Tahapan Penelitian .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
4.1.1 Sejarah BKKBN Provinsi Sumatera Selatan .....	33
4.1.1 Fungsi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan .....	33
4.1.3 Tugas Pokok BKKBN Provinsi Sumatera Selatan .....	34
4.1.4 Visi dan Misi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan .....	34
4.1.5 Struktur dan Organisasi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan .....	35
4.2 Layanan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) .....	37
4.3 Gambaran Responden .....	39
4.4 Analisis Data .....	41
1.1.1 Uji Validitas .....	41

1.1.2 Uji Reabilitas .....	43
1.1.3 Uji Normalitas .....	45
4.5 Analisis Gap .....	46
4.6 Pembahasan .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1</b> Variabel dan Atribut Metode Servqual .....	12
<b>Tabel 3.1</b> Daftar Pegawai BKKBN Provinsi Sumatera Selatan .....	28
<b>Tabel 3.2</b> Operasional Variabel-Variabel.....	31
<b>Tabel 3.3</b> Skor Skala Likert.....	30
<b>Tabel 4.1</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Kota atau Kabupaten Tempat Bekerja.....	40
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas 86 Responden Variabel Persepsi .....	41
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas 86 Responden Variabel Harapan .....	42
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Reliabilitas 86 Responden Variabel Persepsi .....	44
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Reliabilitas 86 Responden Variabel Harapan .....	45
<b>Tabel 4.7</b> Tingkat Kesesuaian Per Item Pertanyaan .....	46
<b>Tabel 4.8</b> Tingkat Kesesuaian Per Variabel Servqual .....	47
<b>Tabel 4.9</b> Nilai Rata-Rata Item.....	48

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Dimensi Servqual .....	10
<b>Gambar 2.2</b> Kesenjangan Gap.....	14
<b>Gambar 2.3</b> Diagram Kartesius.....	17
<b>Gambar 2.4</b> Perhitungan Sampel 10% .....	19
<b>Gambar 2.5</b> Product Moment .....	21
<b>Gambar 2.6</b> Rumus Degree of Freedom .....	21
<b>Gambar 2.7</b> Rumus Uji Reliabilitas .....	22
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan .....	36
<b>Gambar 4.2</b> Halaman Login SIM-SDM.....	37
<b>Gambar 4.3</b> Halaman Dashboard .....	37
<b>Gambar 4.4</b> Halaman Data Utama .....	38
<b>Gambar 4.5</b> Halaman Presensi Pegawai.....	38
<b>Gambar 4.6</b> Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
<b>Gambar 4.7</b> Persentase Berdasarkan Kota dan Kabupaten Tempat Bekerja.....	40
<b>Gambar 4.8</b> Hasil Uji Normalitas.....	46
<b>Gambar 4.9</b> Diagram Kartesius .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1</b> .....	59
<b>Lampiran 2</b> .....	69
<b>Lampiran 3</b> .....	82

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Analisis berarti menemukan serta menyusun data secara sistematis itu juga memperoleh pengembangan sistem sebagai penentu kualitas pengembangan sistem karena dapat dihasilkan dari catatan, wawancara, dan dokumentasi. Analisis juga mempermudah peneliti dan pengembang sistem untuk mengetahui kualitas layanan, persepsi pengguna tentang layanan sistem informasi menentukan kualitas seluruh layanan (Marlindawati, 2013:47).

Menurut Lewis and Booms (1993), kualitas layanan ditawarkan setidaknya harus memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tersebut dapat ditentukan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta langkah-langkah yang harus diambil untuk membayarnya guna meningkatkan taraf hidup konsumen (Tjiptono, 2016). Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan keuntungan Perusahaan Ketika mengembangkan produk tertentu, tetapi jika kualitas layanannya dibawah standar, pencipta produk atau layanan tersebut akan merugi. Dengan memanfaatkan program untuk memeriksa kualitas layanan, bisnis akan mendapatkan banyak keuntungan. Selain itu, tingkat kualitas layanan yang lebih tinggi yang diberikan dalam periode waktu yang lebih singkat akan menguntungkan bisnis dan merugikan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Terhadap sebuah metode yang digunakan guna menyelidiki serta menguasai unsur-unsur tentang kualitas layanan yaitu, untuk menganalisis dan memahami faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas layanan diantaranya adalah *Total*

*Perceived Quality Model* (Gronroos, 2000), *Model Servqual* (Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1994), *Perceived Service Quality* (Brady & Cronin, 2001), *Model Intqual* (Caruana & Pitt, 1997), *Model Retail Service Quality* (Dabholkar. et al., 1996). *Model Total Perceived Quality* (Gronroos, 2000) terdiri dari dua dimensi yaitu *technical quality* dan *functional quality*. Model Servqual terdiri dari lima dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Model *Intqual* terdiri dari dua dimensi yaitu *service realibity* dan *management of expectations*. *Model retail service quality* terdiri dari 5 faktor yaitu *physical aspects*, *realibility*, *personal interaction*, *problem solving* dan *policy*.

Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan dari atribut masing – masing dimensi. Metode Servqual terdiri atas selisih dua faktor utama, yaitu persepsi pemustaka atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat diterima oleh pemustaka, sedangkan jika kenyataan layanan kurang dari yang diharapkan, maka layanan belum dapat diterima oleh pemustaka. Menurut Parasuraman et al (1994) terdapat 5 dimensi pengukuran yang digunakan pada Metode Servqual, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Zeithaml et al. (1990) menegaskan bahwa *Service Quality* merupakan instrument yang dapat diandalkan untuk menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan telah diterapkan dalam studi yang berbeda dalam industri layanan yang berbeda.

Analisis kesenjangan (Gap) menurut (Parasuraman, 1985 dalam Tjiptono 2014) merupakan salah satu teknik untuk mengidentifikasi kesenjangan antara cara

kerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel yang bersangkutan. Analisis kesenjangan merupakan salah satu komponen dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James (1977) dengan tujuan untuk meningkatkan hubungan antara persepsi konsumen dan harapan konsumen meningkatkan kualitas produk/layanan yang disebut juga dengan analisis kuadran. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara tingkat kinerja yang diharapkan setiap atribut dengan kinerja sebenarnya, serta hubungan antara kinerja aktual dengan tingkat kinerja yang diharapkan untuk setiap atribut.

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Sumatera Selatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan kegiatan KB khususnya di Provinsi Sumatera Selatan. Program Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) mengimplementasikan kantor elektronik dibidang administrasi dan menerbitkan SIM-SDM pada tahun 2016. SIM-SDM adalah gabungan dari pengelolah data dan penyimpanan data pribadi, dengan adanya SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan dapat memudahkan pengguna untuk mengakses berbagai informasi seperti pribadi karyawan, kehadiran online, permintaan cuti, gaji, promosi, pekerjaan digital, laporan harian, daftar riwayat hidup, penghasilan pertahun, monitoring kinerja, tunjangan kinerja pegawai dan mempermudah dalam pengurusan administrasi kepegawaian dalam lingkungan BKKBN Provinsi Sumatera Selatan. SIM-SDM mempunyai masalah yaitu, pada tampilan layanan SIM-SDM yang masih kurang sehingga pengguna masih keliru dalam menggunakan fitur-fitur yang ada, dan respon pelayanan SIM-SDM belum memenuhi dalam menangani keluhan

masalah pengguna secara individual. Menurut operator SIM-SDM Provinsi Sumatera Selatan tersebut belum pernah dilakukan pengukuran analisis kualitas layanan dan apakah SIM-SDM sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dapat memberikan layanan yang baik kepada penggunanya.

Penelitian ini sangat penting untuk melakukan pengukuran kualitas layanan karena penelitian sebelumnya belum dilakukan penelitian tentang pengukuran kualitas layanan serta adanya keterkaitan dari judul, masalah, dan variabel-variabel yang dialami oleh pengguna SIM-SDM, saat ini belum ditemukan bagaimana pengguna menilai layanan SIM-SDM tujuan dalam penelitian ini agar bisa mengetahui mutu layanan yang ada, kemudian bisa menemukan variabel apa yang perlu diperbaiki, dipertahankan, dan yang mana harus diprioritaskan, metode penelitian *servqual* digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi yang ada di SIM-SDM.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin menganalisis kualitas layanan SIM-SDM menggunakan metode integrasi *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana bertujuan agar hasil pengukuran *servqual* dapat dilanjutkan analisisnya dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran untuk mengetahui responden pengguna terhadap atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing variabel tersebut, berdasarkan analisis kuadran ini dapat dilihat dari masing-masing variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan dapat perhatian lebih. Maka dari itu pada penelitian ini penulis ingin meneliti kualitas layanan SIM-SDM untuk menganalisis kualitas layanan untuk

menganalisis persepsi dan harapan apakah terdapat gap kesenjangan di antara keduanya atau telah memenuhi ekspektasi sehingga dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) BKKBN Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam uraian latar belakang, rumusan masalahnya adalah Bagaimana meningkatkan kualitas layanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan dengan Metode *Service Quality* dan Metode *Importance Performance Analysis*?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dibuat oleh peneliti agar masalah dapat terarah, tidak meluas, dan tidak menyimpang dari masalah:

1. Penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan menggunakan metode integrasi *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*.
2. Dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna SIM-SDM di BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.
3. Menyebarkan kuesioner melalui *google form* untuk mengumpulkan data kuesioner.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan agar hasil pengukuran *service Quality* dapat dilanjutkan analisisnya dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Salah satu manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menjadikan bahan evaluasi kepada pihak BKKBN untuk memperbaiki layanan SIM-SDM.
2. Menambah pengetahuan tentang kualitas layanan pengguna SIM-SDM.
3. Bisa diterapkan untuk bahan tambahan dan referensi penelitian terkait analisis kualitas layanan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Analisis**

Menurut (Sugiyono, 2016), analisis data adalah proses pengumpulan dan sintesis informasi secara rutin dari berbagai sumber seperti log lapangan, risalah rapat, dan dokumentasi lainnya. Proses ini melibatkan menemukan dan mengumpulkan kriteria, mensistesis, Menyusun pola, membuat keputusan penting dan dipelajari serta menarik kesimpulan sehingga informasi mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua orang.

Analisis sistem, menurut (Mulyani, 2016:38) adalah metode untuk mempelajari sebuah sistem dengan membahas setiap komponennya dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana setiap komponen berinteraksi satu sama lain. Tujuan dari analisis sistem ini guna mengetahui kesimpulan tentang kelemahan atau kelebihan sistem.

Berdasarkan penjelasan analisis dapat disimpulkan untuk penyusunan yang menghasilkan wawancara, catatan, dokumentasi dan menganalisis adanya suatu permasalahan kemudian dapat diusulkan perbaikan pada sistem berdasarkan hasil dari penelitian tersebut untuk memudahkan kinerja dalam mencapai suatu tujuan.

#### **2.2 Kualitas Layanan**

Menurut (Fandy Tjiptono, 2017:180) Kualitas layanan mengacu pada pelayanan diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Mengevaluasi kualitas layanan pelanggan tergantung pada apakah pelanggan puas atau tidak dengan layanan yang mereka terima, maka kualitas layanan pelanggan dianggap tinggi. (Kotler, 2019)

Fandy Tjiptono (Lewis and Booms, 1983) menyatakan bahwa kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan. berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan. kualitas adalah penyampaian suatu produk atau jasa dalam ukuran yang tepat ke lokasi produk dan mengantarkannya sekurang-kurangnya sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas dan profitabilitas biasanya terkait dengan efisiensi. (Edwardsson et al., 1994) Namun, ketiga konsep tersebut dibahas sebagai berikut:

1. Produktivitas khusus dalam penggunaan sumber daya manusia biasanya diikuti dengan proses atau prioritas khusus untuk rasionalisasi biaya dan modal.
2. Probabilitas adalah capaian dari ikatan antara pendapatan, biaya, juga modal yang digunakan fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan dan pendapatan.

Menurut (Tjiptono, 2016:119), Kualitas layanan ini sangat mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang menghasilkan keuntungan bersama dalam kurun waktu yang lama dengan perusahaan. Lewis dan Booms(1983), adalah orang pertama yang membuat standar kualitas layanan yang dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah layanan yang diberikan kepada pelanggan memenuhi harapan mereka atau tidak layanan dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan spesifik dari masing-masing klien. Oleh karena itu, kualitas jasa dipengaruhi terutama oleh dua faktor jasa yang diharapkan dan jasa yang benar-benar disediakan. Kualitas pelayanan dianggap baik atau positif bila memenuhi harapan, tetapi bila dinilai melebihi harapan maka kualitas pelayanan dianggap ideal (Parasuraman et al., 1985). Di sisi lain, kualitas layanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggannya.. Tjiptono (2016:125)

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah kemampuan untuk memuaskan semua keinginan dan kebutuhan pelanggan, dan bahwa semua metode penyampaian produk dan layanan akan dilakukan secara konsisten sesuai dengan yang sudah ada di perusahaan tertentu.

### **2.3 Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut (Jogiyanto, 2018:11). Sistem informasi adalah suatu sistem yang diperlukan oleh organisasi untuk mengelola transaksi harian, operasi harian, kegiatan manjerial, dan strategis, serta memberikan laporan kepada pihak luar.

Menurut Kasmir (2016) dan Rudiana (2014), Proses pengelolaan sumber daya manusia guna menggapai prospek nilai perusahaan yang baik dan meningkatkan kesejahteraan pemangku kepentingan disebut manajemen sumber daya manusia. Perencanaan, pemilihan, remunerasi, perkembangan, keamanan, kenyamanan, dan hubungan kerja end-to-end, kondisi kerja adalah bagian dari proses ini.

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi sumber daya manusia begitu penting bagi suatu organisasi atau perusahaan laporan harian dan acara dari awal sampai akhir.

### **2.4 Metode Servqual**

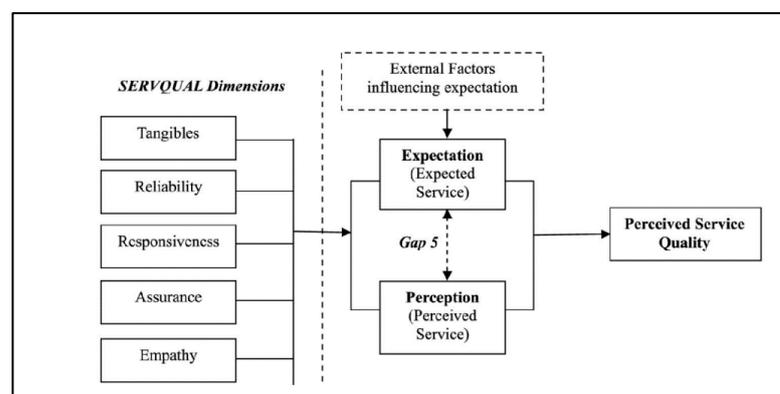
Metode Servqual, yang diciptakan oleh (Pasuraman, 1985), adalah metode kualitas layanan yang paling populer dikalangan peneliti menemukan bahwa pelanggan menggunakan sepuluh dimensi untuk mengevaluasi kualitas layanan yaitu, keandalan, daya tanggap, komunikasi, kreativitas, keamanan, komponen, kompetensi, kesopanan, pemahaman pengetahuan pelanggan dan ketersediaan deskripsi dimensi. Dua dimensi terakhir - Jaminan dan Empati - termasuk tujuh dimensi asli Komunikasi, Kreativitas, Keamanan, Kompetensi, Kesopanan,

Pemahaman dan Pendekatan Pelanggan, tetapi tetap tidak berubah setelah dua putaran pemeriksaan skala.

Tujuan dari metode Servqual, yang menggunakan skala multi-item, adalah untuk membandingkan ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di lima dimensi utama (kecepatan, keramahan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Dimensi ini selanjutnya dipecah menjadi 22 karakteristik unik untuk setiap variabel evaluatif dan perseptual. Metode Servqual dapat digunakan untuk memperkirakan berapa banyak bobot yang diberikan pelanggan pada pasangan pertanyaan yang berbeda tentang harapan dan persepsi pengguna dapat menghitung poin servqual mereka menggunakan rumus yang disediakan di bawah ini. (Thailand, 2016)

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

Untuk mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, perbedaan antara harapan dan persepsi diubah menjadi skor kosong. Apabila nilai gap positif menandakan kualitas layanan sudah memenuhi harapan pelanggan, sedangkan skor negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memenuhi harapan pelanggan. (Daniel, tahun 2010)



Sumber: (Kumar, 2009 dalam Daniel 2010:44)

**Gambar 2.1 Dimensi Servqual**

Metode Servqual untuk mengukur kualitas layanan diilustrasikan pada Gambar 2.1 hal ini menunjukkan bahwa banyak variabel eksternal diluar kendali penyedia layanan yang mempengaruhi harapan pelanggan. Kotak kelima Gambar 2.1 berlabel "Perbedaan dalam Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan," dan kotak di atasnya, berlabel "Perbedaan dalam Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan atas Layanan," mengilustrasikan dua dari lima dimensi yang menyusun metodologi servqual.

1. Tangibles, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, staf, sistem komunikasi, dan manajemen operasional. Salah satu langkah paling efektif adalah tampilan langsung atau taktil. Setiap instalasi yang terlihat langsung memiliki bentuknya sendiri.
2. Reliabilitas (Kehandalan), terdiri dari tempat fisik, yang berarti bahwa suatu organisasi memiliki kapasitas untuk memberikan layanan yang baik dan dapat diandalkan sejak awal dan untuk menyediakannya pada waktu yang ditentukan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yang memprioritaskan kemampuan anggota staf untuk membantu pelanggan dengan memenuhi permintaan mereka, membuat mereka mengetahui ketersediaan layanan, dan memberikan layanan dengan segera.
4. Assurance (Jaminan), Tindakan karyawan perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis tersebut, namun tindakan yang sama juga dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan. nyaman di antara pelanggan dengan memastikan layanan mampu menghadapi masalah atau pertanyaan.

5. *Emphaty* (Empati), menunjukkan bagaimana layanan bisa menangani berbagai masalah pada penggunaannya, kebutuhan, dan membagikan kenyamanan bagi pengguna sesuai jam kerja.

**Tabel 2.1 Variabel dan Atribut Metode Servqual**

No	Variabel	Atribut
	<i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)	1. Layanan yang modern
		2. Layanan dengan visual yang baik
		3. Dengan tampilan menarik dan rapi pada layanan
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan
		5. Dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan
		6. Menyampaikan layanan secara benar sejak pertama
		7. Menyajikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	8. Menyampaikan catatan tanpa kesalahan
		9. Menginformasikan pengguna mengenai waktu penyampaian layanan
		10. Layanan secara cepat untuk pengguna
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	11. Kesiapan untuk membantu para pengguna
		12. Menimbulkan rasa percaya layanan kepada pengguna
		13. Membuat rasa aman kepada pengguna saat bertransaksi
		14. Layanan yang mampu melakukan terbaik bagi penggunanya
	5. <i>Emphaty</i> (Empati)	15. Jaminan layanan kepada pengguna untuk menjawab pertanyaan
		16. Memberikan perhatian individual kepada para pengguna
		17. Memberikan perhatian penuh kepada pengguna
		18. Memberikan keprioritasan kepada pengguna
		19. Layanan harus memahami kebutuhan pelanggan
		20. Waktu beroperasinya layanan yang nyaman

Sumber: (Tjiptono, 2016:163 dari Zeithmal, et al 1994)

## 2.5 *Importance Performance Analysis*

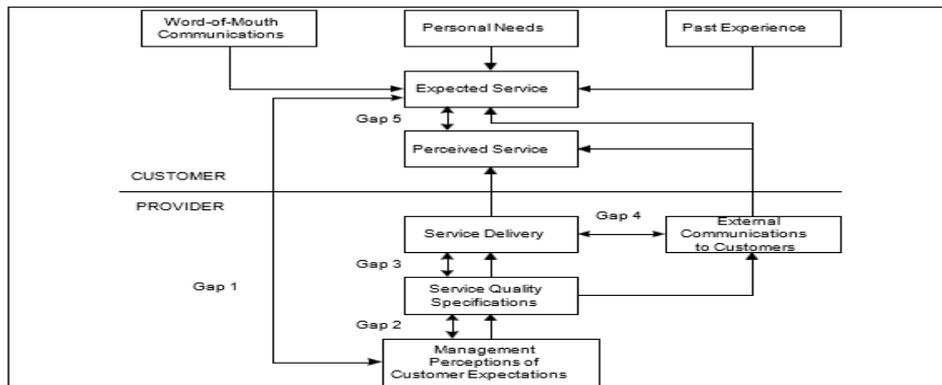
Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) Teknik ini pertama kali diterapkan oleh Martila dan James (1997) dengan tujuan meningkatkan hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas layanan, atau “kuadran”. *Importance Performance Analysis* (IPA) telah banyak digunakan dalam berbagai bidang studi karena kemudahan penggunaannya dalam menganalisis data dan kemudahan dalam memfasilitasi usulan perbaikan kinerja penelitian.

Menurut Brant dan Latu Everet dalam penelitian (Amran dan Ponti Ekadeputra, 2010), *Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang menurut pelanggan atau pengguna perlu ditingkatkan karena keadaan saat ini belum sepenuhnya berkembang. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik yang digunakan untuk mengurangi batas faktor penentu keberhasilan dan indikator kinerja utama. Evaluasi tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan evaluasi kepentingan diwakili huruf X dan huruf Y.

Analisis Gap menurut (Parasuraman, 1985 dalam Tjiptono, 2014) bagian dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna dan harapan pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan, sering dikenal dengan analisis empat kuadran. Ada empat gap yang dijelaskan pada gambar 2.2.

1. Gap 1 mencontohkan perbedaan antara perspektif manajemen dan harapan konsumen layanan.
2. Gap 2 menunjukkan perbedaan dalam spesifikasi kualitas layanan.

3. Gap 3 menunjukkan ketidaksesuaian dalam penyampaian layanan.
4. Gap 4 menunjukkan ketidaksesuaian dalam persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dengan ekspektasi konsumen.



Sumber: Parasuraman (1985)

**Gambar 2.2 Kesenjangan Gap**

Tahapan yang digunakan dalam kesenjangan gap:

1. Rumusan nilai persepsi ( $\bar{P}$ ) seluruh bagian variabel i:

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$$

Dimana :

$P_i$  = Nilai Persepsi keseluruhan pertanyaan ke-i

$n$  = Jumlah Responden

2. Rumusan nilai harapan ( $\bar{E}$ ) seluruh bagian variabel

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

Dimana :

$E_i$  = Nilai Harapan keseluruhan pertanyaan ke-i

$n$  = Jumlah responden

3. Rumusan servqual score (s)

$$S = \bar{P} - \bar{E}$$

Tujuan Analisis Kesenjangan (gap) adalah untuk mengukur perbedaan antara kinerja sebenarnya dari variabel yang diberikan dan ekspektasi pengguna terhadap variabel tersebut.

1. Mencari tingkat kecocokan yang sesuai pendekatan ini menggunakan pengukuran kompatibilitas untuk mempelajari seberapa puas pengguna SIM-SDM dengan kinerja layanan dan seberapa baik penyedia layanan SIM-SDM memahami kebutuhan pelanggan mereka layanan yang mereka tawarkan.

Tingkat kecocokan yang ditentukan oleh perbedaan antara skor persepsi dan skor yang diharapkan, matriks prioritas layanan menetapkan urutan dimana SIM-SDM akan menyediakan layanan dimulai dengan matriks pelayanan pada SIM-SDM.

Kriteria penilaian tingkat pengguna:

Tingkat kecocokan pengguna SIM-SDM  $> 100\%$  berarti layanan yang diberikan memiliki kualitas yang cukup tinggi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Tingkat kecocokan pengguna SIM-SDM  $< 100\%$  bahwa layanan yang diberikan memiliki kualitas yang lebih rendah dari pada yang dianggap perlu oleh pengguna.

Metode untuk menentukan tingkat kompatibilitas disediakan keterangan :

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} = x 100\%$$

$TK_i$  = Nilai Persepsi keseluruhan pertanyaan

$\sum X_i$  = Nilai Harapan keseluruhan pertanyaan

$\sum Y_i$  = Keseluruhan Nilai Responden

## 2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius dua dinding partisi miring pada koordinat (X, Y) membagi bangunan menjadi dua bagian yang sama. Disini X menunjukkan tingkat implementasi rata-rata faktor/atribut kepuasan pengguna, dan Y menunjukkan tingkat skor pelaksanaan dan kepuasan.

Langkah pertama adalah menentukan nilai rata-rata tertimbang untuk setiap atribut atau pernyataan dalam analisis kuadran kartesius, ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

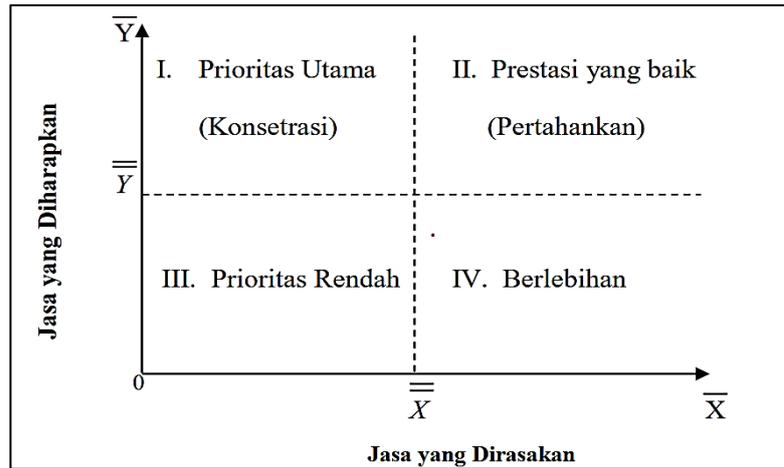
$$\bar{Y}_1 = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$\bar{X}_1$  = Nilai Persepsi Keseluruhan Pertanyaan

$\bar{Y}_1$  = Nilai Harapan Keseluruhan Pertanyaan

n = Keseluruhan Nilai Responden

Nilai  $\bar{X}_1$  menambahkan garis miring ke diagram batang horizontal yang menunjukkan karakteristik kinerja (X) dan diagram batang vertikal yang menunjukkan karakteristik kinerja. Kinerja rata-rata dan pentingnya karakteristik kinerja, nilai-nilai tersebut kemudian diplot dalam diagram kartesius, seperti yang dilihat pada gambar 2.3



**Gambar 2.3 Diagram Kartesius**

1. Kuadran I (Prioritas Utama) membuat pertanyaan faktual yang signifikan oleh pengguna SIM-SDM, melainkan hasilnya tidak sesuai dengan harapan pengguna, pertanyaan-pertanyaan dalam kuadran ini harus ditingkatkan untuk memuaskan pengguna.
2. Kuadran II ini, yang disebut sebagai (Pertahanan Prestasi), mempunyai kelas kinerja dan tujuan yang sangat tinggi juga menunjukkan dengan pertanyaan ini sangat penting untuk kinerja yang baik. Dianggap penting untuk kinerja yang baik. Diagram penting dan diharapkan dan hasilnya memuaskan sehingga diperlukan untuk dipertahankan untuk waktu selanjutnya.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) pengguna cenderung mengabaikan pentingnya klaim kebenaran kuadran karena kinerjanya tidak terlalu istimewa atau unik. Setiap butir pertanyaan memiliki pengaruh besar dan kecil untuk manfaat yang dirasakan oleh pengguna harus dipertimbangkan kembali untuk menghindari pertanyaan yang ada pada kuadran I.
4. Kuadran IV (Berlebihan) mengarahkan bahwa pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dianggap tidak terlalu penting atau

kurang diharapkan tetapi dilaksanakan dengan baik. Ini menunjukkan bahwa pertanyaan ini diharapkan rendah menurut pelanggan tetapi dilaksanakan dengan baik.

## **2.6 Populasi**

Menurut (Riadi, 2016:33) populasi adalah jumlah total nilai yang dapat dievaluasi dan diukur secara kuantitatif dan kualitatif untuk nilai dari sekelompok objek. Hasil survei dari populasi ini akan digunakan untuk generalisasi. Populasi adalah sekelompok orang yang memiliki karakteristik tertentu, serta dapat dipelajari untuk membuat peneliti menarik kesimpulan. (Sugiyono, 2016:80)

Menurut (Bougie, 2017:53) Populasi merupakan sekelompok peristiwa, orang ataupun berbagai hal yang menarik, dimana peneliti ingin beropini dengan berdasarkan pada statistik sampel.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah seperangkat karakteristik yang dipelajari dalam penyelidikan.

## **2.7 Sampel**

Menurut (Sugiyono 2016:81), Sampel memiliki atribut populasi Karena jumlah waktu, tenaga, dan dana yang terbatas dari populasi, peneliti hanya dapat menggunakan sampel populasi untuk melakukan analisis menyeluruh. Pengambilan sampel harus benar-benar mewakili (representatif) karena sampel yang dipelajari akan disimpulkan dan dapat berlaku untuk populasi. Sampel dapat dianggap sebagai representatif atau merupakan bagian dari populasi penelitian (Arikunto, 2006:131). Penelitian dianggap sebagai penelitian sampel jika dilakukan pada sebagian populasi.

Berdasarkan penjelasan mengenai sampel, menyimpulkan bahwa sampel mewakili subset populasi yang dipelajari atau representasi dari seluruh populasi penelitian. Namun, dalam beberapa teknik, sampel dapat diambil dari populasi secara keseluruhan. Tabel perhitungan sampel slovin 10% adalah sebagai berikut:

Populasi	5%	10%
100	80,0	50,0
200	133,3	66,7
300	171,4	75,0
400	200,0	80,0
500	222,2	83,3
600	240,0	85,7
700	254,5	87,5
800	266,7	88,9
900	276,9	90,0
1000	285,7	90,9

Sumber: [www.konsultanstatistic.com](http://www.konsultanstatistic.com) di access 12 Mei 2023

**Gambar 2.4 Perhitungan Sampel Slovin 10%**

## 2.8 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017:62), teknik pengambilan sampel adalah cara untuk menentukan sampel dalam suatu penyelidikan, ada dua kategori metode pengambilan sampel pengambilan sampel *probabilitas* dan pengambilan sampel *non-probabilitas*.

### 2.8.1 Probability Sampling

*Probability sampling* ialah anggota sampel dipilih secara teknik *sampling probability* mengasuh kesempatan untuk setiap orang dalam masyarakat (Sugiyono, 2017:63). *Random sampling* acak sederhana, *sampling acak proporsional* stratifikasi, *sampling acak area (cluster)*, dan *sampling acak berdasarkan daerah*.

### 2.8.2 NonProbability Sampling

Pengambilan sampel *non-probability* adalah teknik pengambilan sampel dimana tidak ada peluang yang sama bahwa satu orang dari populasi akan dipilih

untuk sampel. (Sugiyono, 2016:84). *Non-probability sampling* ialah pengambilan sampel secara acak melainkan sudah ditentukan, teknik ini biasanya dipakai untuk sebab atau tujuan tertentu misalnya karena keterbatasan responden. Teknik pengambilan sampel ini meliputi *sistematis, kuota, random, purposive, saturation*, dan *snowball sampling*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *probability sampling* atau bisa juga disebut dengan teknik *simple random sampling*.

## **2.9 Teknik Analisis Data**

### **2.9.1 Uji validitas**

Uji validitas menilai validitas pengukuran survei. Hal ini dilakukan Ketika pernyataan atau pertanyaan partisipan dapat mengungkapkan sesuatu yang terukur. Validitas merupakan ukuran tingkat validitas suatu alat atau metode, suatu alat dikatakan valid jika dapat mengukur keinginan pengguna dan secara akurat mengungkapkan data tentang variabel yang diteliti. (Ghozali, 2013:53)

Reliabilitas survei dapat dievaluasi dengan menggunakan uji validitas, dianggap kredibel Ketika mengajukan pertanyaan atau mengajukan bukti yang mengungkapkan kebenaran tentang sengketa yang ada. Validitas alat ukur atau (keabsahan) adalah bukti bahwa alat tersebut dapat secara akurat mengukur kuantitas yang diinginkan dengan pengukuran (valid) adalah pengukuran yang dirancang untuk alat tersebut. Inilah ditunjukkan oleh penelitian (Siregar, 2013:48). Metode kalibrasi instrument penelitian ini dengan menggunakan kriteria kolerasi *product moment* digambarkan pada gambar 2.5

$$R = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber: Siregar, 2013:48 Metode Penelitian Kuantitatif

**Gambar 2.5 Product Moment**

Keterangan:

R = Koefisien Korelasi

N = Jumlah Responden

X = Skor Pertanyaan

Y = Skor Total

Kuesioner dianggap valid jika *degree of freedom* (df) = N-2, dan N adalah jumlah yang tepat jika t dihitung dengan lebih besar dari tabel t.

$$Df = N - 2$$

Sumber: Siregar & Sofyan, 2017

**Gambar 2.6 Rumus Degree Of Freedom**

Keterangan:

Df = Tingkat Signifikan

N = Jumlah Sampel

### 2.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tools yang digunakan sebagai tolak ukur seberapa efektif penelitian yang didasarkan pada konstruk atau indikator variabel. Jika tanggapan responden konsisten, kuesioner dianggap reliabel atau handal. Misalnya, variabel konstruk automi diukur dengan empat indikator, autonomi 1, autonomi 2,

autonomi 3, dan autonomi 4. Setiap indikator menunjukkan tingkat autonomi individu karena semua pertanyaan akan mengukur hal yang sama, kemandirian, jawaban untuk keempat kriteria ini semuanya akan serupa, dianggap kredibel jika tidak konsisten atau tidak acak. Namun, jika jawaban responden terhadap pertanyaan ini konsisten atau tidak acak, jawaban mereka dianggap tidak kredibel. Dapat mengukur korelasi atau perbandingan hasilnya dengan pertanyaan lain untuk mengukur kecepatan dalam melihat kecepatan yang terjadi dalam melihat hasilnya untuk mengukur kecepatan. Menurut (Ghozali, 2013)

Reliabilitas adalah ukuran seberapa konsisten suatu instrumen menghasilkan hasil yang sama ketika digunakan dua kali atau lebih untuk fenomena yang sama saat menguji keandalan sensor dalam pemeriksaan konsistensi internal, sensor hanya di uji satu kali dan informasi yang dikumpulkan melalui metodologi yang dipilih kemudian dianalisis, memprediksi perilaku alat ukur dimungkinkan oleh hasil analisis. Dalam penelitian ini uji-t digunakan untuk mengidentifikasi sumber varians instrumental. Metode dapat digunakan antara lain *Cronbach's Alpha*. (Siregar, 2013:55) Dengan menggunakan analisis *alpa cronbach*, sebuah tools ukur dianggap menguntungkan jika sesuai dengan batas minimal skor *alpa cronbach* 0,6, atau skor *alpa cronbach* 0,6.

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

Sumber: Siregar & Sofyan 2017

**Gambar 2.7 Rumus Uji Reliabilitas**

Keterangan:

$\sigma_b^2$  = Reliabilitas

$\sigma_t^2$  = Banyak Butir Pertanyaan

$r_{11}$  = Jumlah Varian Butir

$k$  = Varian Total

## 2.10 Penelitian Sebelumnya

Terdapat beberapa jurnal dan skripsi dengan topik kualitas layanan sistem informasi berdasarkan penelitian sebelumnya.

Kajian lain yang dilakukan Yuni Septiani (2020) berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Dalam Hubungannya Dengan Kepuasan Pengguna Melalui Survei Kualitas Servqual”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas Sistem Informasi Akademik (SIS) mempengaruhi kepuasan pengguna, salah satu tujuan utama Sistem Informasi. Studi ini dilakukan dengan menggunakan metodologi Servqual dan IBM SPSS Statistics 24.0 untuk analisis statistik. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa variabel Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Rina Firliana (2016) melakukan penelitian tambahan yang disebut “Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kualitas Pelayanan (Servqual)”, memperhatikan bahwa bank dapat mempercepat proses penilaian kepuasan pelanggan dengan mengirimkan kuesioner kepada pelanggan berdasarkan kriteria tertentu. Studi ini dilakukan di PT. BPR Armindo Kencana Jawa Timur pada tahun 2016.

Anggi Yhurinda Perdana Putri pada tahun (2019), dengan judul “Analisi Kualitas Pelayanan pada Sistem Help Desk Pada Instansi XYZ menggunakan

Servqual". Setiap semester, mahasiswa berpartisipasi dalam kegiatan perwalian dimana mereka berkonsultasi dengan penasihat akademik mereka tentang hal-hal seperti mengembangkan jadwal studi mereka dan memutuskan mata kuliah mana yang akan diambil pada semester mendatang. Mahasiswa sebagai pengguna akhir sistem transportasi berhak mengharapkan proses transportasi berjalan dengan lancar dan memberikan kemudahan bagi mereka untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Artinya kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem manajemen transportasi lembaga XYZ perlu di evaluasi agar dapat dilakukan perbaikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas sistem pengolaan pengunjung di instansi XYZ belum optimal, dengan nilai NIKi (Kepentingan) 3,35 dan nilai NIKp (Kinerja) 4,10. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna terus memiliki harapan tinggi yang tidak realitis untuk efesiensi layanan.

Tri Sentia (2022) melakukan penelitian tambahan yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual". Penelitian tersebut mengidentifikasi beberapa masalah yang menyebabkan aplikasi e-learning ditutup. Metode servqual digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Hasil kesenjangan persepsi dan harapan pengguna adalah -0,08, dan gap tersebut dibagi berdasarkan atribut menggunakan diagram IPA (*Importance Performance Analisis*), dengan nilai gap dimensi *tangibles* -0,09. Aspek pelayanan aplikasi e-learning adalah atribut yang harus dipertahankan oleh pengguna, yang harus selalu mengenakan kartu tanda mahasiswa yang terlihat jelas. Dengan nilai *reliabilitas* -0,07, konten buku panduan dan website terkait dengan e-learning sekolah. Dengan nilai gap 0,10, *responsiveness* pada website berfungsi dengan baik, dan notifikasi muncul ketika

ada informasi baru. Keamanan dengan nilai gap 0,10 menjamin keamanan website, dan mudah mengajukan komplain jika ada masalah dengan website. Serta Emphaty memiliki nilai gap -0,08 karena kemudahan menggunakan website dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan pengawasan.

Studi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan SIM-SDM di BKKBN Provinsi Sumatera Selatan dan untuk memberikan saran kepada pengembang SIM-SDM untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dimasa mendatang.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Berdasarkan memanfaatkan pengembangan teori matematika, model, dan hipotesis tentang peristiwa alam untuk menganalisis fenomena untuk melakukan ini, metode kuantitatif digunakan. Menurut pendukungnya, "Pendekatan kuantitatif adalah proses penemuan pengetahuan dengan menggunakan data numerik sebagai alat untuk mempelajari tentang apa yang kita pedulikan." (Thoifa, 2016:155). Metode penelitian evaluasi adalah metode yang dipakai guna menentukan apakah suatu program atau kebijakan berhasil dan memiliki manfaat atau tidak. (McMillan & Schumacher, 2010).

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di BKKBN Provinsi Sumatera Selatan, yang berlokasi di Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 14 Februari s/d selesai.

#### **3.3 Bahan Penelitian**

Bahan penelitian yang digunakan sebagai acuan adalah:

1. Aplikasi SIM-SDM sebagai objek penelitian.
2. BKKBN Provinsi Sumatera Selatan area Demang Lebar Daun Sebagai tempat penelitian.
3. Spss dan Excel untuk membantu mengelola data.
4. Data Karyawan sebagai pengguna layanan SIM-SDM.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Primer data adalah dokumen yang disusun langsung dari sumber data, metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, diskusi, dan penyebaran kuesioner dikenal sebagai teknik data primer. (Sugiyono, 2014)

Penelitian ini menggambarkan wawancara langsung dengan petugas SIM-SDM untuk mendapatkan informasi tentang SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.

1. Kuesioner (Angket) diberikan kepada karyawan yang terlibat dalam pengguna SIM-SDM dilingkungan BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.
2. Observasi (Pengamatan), adalah metode atau teknik untuk memperoleh data primer dengan melihat obyek data secara langsung. Dalam penelitian ini, observasi ini dilakukan dengan melihat kejadian secara langsung di SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Penelitian mengempulkan data sekunder, yaitu data yang saling berhubungan pada penelitian, contoh data sekunder termasuk data pengguna akhir SIM-SDM dan dokumen, baik softcopy maupun tertulis. Hasil penelitian yang didukung oleh bukti dokumentasi akan semakin kredibel.

### **3.5 Populasi dan Sampel**

#### **3.5.1 Populasi**

Penelitian ini mencakup semua pengguna SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan bisa dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Daftar Pegawai BKKBN Provinsi Sumatera Selatan**

No.	Jenis Pegawai	Jumlah Pegawai
1.	Pegawai Laki Laki Aktif PNS	32
2.	Pegawai Perempuan Aktif PNS	44
3.	Pegawai Laki Laki Aktif CPNS	0
4.	Pegawai Perempuan Aktif CPNS	9
5.	Pegawai Laki Laki Aktif P3K	0
6.	Pegawai Perempuan Aktif P3K	0
7.	Pegawai Laki-Laki PKB PNS	122
8.	Pegawai Perempuan PKB PNS	281
9.	Pegawai Laki-Laki PKB CPNS	0
10.	Pegawai Perempuan PKB CPNS	0
11.	Pegawai Laki-Laki PKB P3K	30
12.	Pegawai Perempuan PKB P3K	86
<b>Total Pengguna SIM-SDM</b>		<b>604</b>

(Sumber data: SIM-SDM 23 Februari 2023)

Berdasarkan tabel 3.1 dapat disimpulkan populasi pada penelitian ini sebanyak 604 populasi.

### 3.5.2 Sampel

Saat menentukan besarnya sampel, subjek menggunakan persentase (1%, 5%, atau 10%) dari kesalahan yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael*, Menurut (Sugiyono, 2017:126) jumlah populasi yang digunakan cukup banyak dan Menurut (Arikunto, 2006:131), apabila populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua, tetapi jika jumlah populasinya besar, dapat diambil taraf kesalahan 10-15%

atau 20-25%. Dari penjelasan tersebut maka peneliti menggunakan taraf kesalahan 10% jumlah populasi yang sudah diketahui, yaitu 604 pegawai aktif dan penyuluh keluarga berencana, ditemukan dengan menggunakan Rumus Slovin. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini 86 pegawai BKKBN Provinsi Sumatera Selatan yang aktif dan Penyuluh Keluarga Berencana yang tersebar diseluruh Kabupaten Sumatera Selatan. Alasan peneliti mengambil tingkat kesalahan 10% sedikitnya responden yang didapatkan setelah menyebarkan kuesioner melalui *google form*, karena keterbatasan komunikasi bersama pegawai dan waktu BKKBN untuk mendapatkan responden yang lebih banyak dari seluruh kabupaten Sumatera Selatan.

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran Karena kesalahan pengambilan sampel, kemudian dikuadratkan (Kriyanto, 2008)

Berdasarkan Rumus Slovin, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ &= \frac{604}{1 + 604 \cdot (0,1)^2} = \frac{604}{1 + 604 \cdot 0,01} = \frac{604}{1 + 6,04} \\ &= \frac{604}{7,04} = 85,7 = \mathbf{86} \end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus slovin, perhitungan diatas memberikan sejumlah sampel tertentu, yaitu 86 responden pengguna SIM-SDM Provinsi Sumatera Selatan.

### 3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengguna Variabel

Secara lengkap operasional variabel-variabel penelitian ditabel 3.2

**Tabel 3.2 Operasional Variabel-Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran
<i>Tangibles</i>	Fasilitas Layanan	SIM-SDM Sudah memberikan fasilitas yang mendukung	<i>Likert</i>
	Kelengkapan Layanan	SIM-SDM sudah memberikan fasilitas yang memadai	<i>Likert</i>
	Tampilan Layanan	Tampilan SIM-SDM memberikan tampilan yang menarik dan berkualitas	<i>Likert</i>
	Warna Layanan	Variasi warna yang baik di SIM-SDM	<i>Likert</i>
<i>Reliability</i>	Informasi	Semua informasi yang ada di SIM-SDM	<i>Likert</i>
	Waktu	Ketepatan waktu SIM-SDM dalam memberikan pelayanan	<i>Likert</i>
	Kemudahan pengguna	Memberikan petunjuk bagi pengguna SIM-SDM	<i>Likert</i>
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan	Kecepatan dalam mengakses SIM-SDM	<i>Likert</i>
	Jaminan	Respon Layanan terhadap keluhan pengguna	<i>Likert</i>
	Layanan	Semua layanan yang ada di SIM-SDM	<i>Likert</i>
<i>Assurance</i>	Keamanan	Memberikan keamanan bagi pengguna	<i>Likert</i>
	Akurat	Menyediakan informasi sesuai kebutuhan	<i>Likert</i>
<i>Emphaty</i>	Fitur	Fitur sesuai dengan kebutuhan pengguna	<i>Likert</i>
	Kenyamanan	Kenyamanan waktu dalam penggunaan SIM-SDM	<i>Likert</i>

(Sumber: SIM-SDM 23 Febuari 2023)

Dalam penelitian ini, untuk menentukan seberapa tinggi tingkat kualitas layanan, *skala likert* digunakan SIM-SDM dapat diukur dengan menggunakan *skala*

*likert*. Hasil kuesioner ini, disertai dengan nilai-nilai dan skor persentase, digunakan untuk mengevaluasi proses penting saat ini dalam mengelola sumber daya infrastruktur:

**Tabel 3.3 Nilai Skala Likert**

Nilai	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber: Sugiyono 2012)

### 3.7 Teknik Analisis Data

Dengan memanfaatkan SPSS untuk analisis data, dapat menghasilkan kemungkinan kesalahan numerik dan memastikan bahwa hasil yang didapatkan benar-benar dapat diandalkan.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Untuk menguji validitas, teknik korelasi *product moment* digunakan, dalam metode ini tiap butir pertanyaan dihubungkan dengan jumlah skor yang untuk setiap variabel bebas. Koefisien korelasi sistematis kemudian dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi kritis ( $r$  kuadrat) memiliki toleransi kesalahan 10%.

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas guna menunjukkan bahwa kualitasnya yang tinggi, yang bisa diandalkan dalam mengumpulkan data-data. Instrument yang benar tidak akan memaksa peserta untuk mengambil keputusan tertentu.

Pengujian ini dilakukan menggunakan statistic SPSS, item pertanyaan yang sudah dinyatakan valid pada uji validitas akan di uji validitasnya menggunakan dengan cara

Pertanyaan reliabel apabila  $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$ , tetapi apabila

Pertanyaan tidak reliabel apabila  $r_{\text{alpha}} < r_{\text{tabel}}$ .

### **3.7.3 Uji Hipotesis**

Uji hipotesis untuk mengetahui bagaimana pengguna melihat peristiwa tertentu. Dalam penelitian ini, hipotesis  $H_0$  diuji huruf t jika tingkat siginifikasi kurang dari atas sama dengan 0,05 dan jika tingkat signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis  $H_a$  dan  $H_0$  diuji dengan menggunakan huruf t. Uji t sampel berpasangan juga dikenal sebagai uji t dua sampel, digunakan untuk menghasilkan variabel berawalan dan tolak dari populasi yang sama.  $H_a$  dilarutkan dan  $H_0$  disisihkan jika tingkat signifikasi melebihi 0,05

### **3.8 Tahapan Penelitian**

Adapun proses tahapan penelitian secara keseluruhan :

1. Pada tahap ini, peneliti mencari rumusan masalah dan batasan masalah.
2. Pengumpulan Data, untuk memastikan bahwa karyawan BKKBN Provinsi Sumatera Selatan benar-benar memahami SIM-SDM, peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung dengan mereka sebelum menyebarkan kuesioner.
3. Setelah kuesioner dibagikan kepada seluruh responden, instrument diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratannya.
4. Data yang dikumpulkan oleh peneliti diproses dan dianalisis kemudian.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah BKKBN Provinsi Sumatera Selatan**

BKKBN pertama kali didirikan sebagai Perkumpulan Keluarga Berencana berlangsung di Gedung Ikatan Dokter Indonesia pada 23 Desember 1957. Namun demikian, kelompok itu maju sebagai Perhimpunan Keluarga Berencana Indonesia (IPFF) ataupun Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI). Lembaga Keluarga Berencana Nasional (LKBN) secara resmi dibentuk sebagai lembaga semi-pemerintah pada tanggal 17 Oktober 1968.

Untuk mempersiapkan pembentukan lembaga keluarga berencana, Menkesra mengeluarkan Surat Keputusan No. 35/KPTS/Kesra/X/1968 pada tanggal 11 Oktober. Pada tanggal 17 Oktober 1968, usai pertemuan antara Menkesra dengan menteri lainnya serta tokoh masyarakat yang terlibat dalam upaya KB, Lembaga Keluarga Berencana Nasional (LKBN) dibentuk sebagai lembaga semi-pembentukan.

Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2013 dan Peraturan Kepala BKKBN Nomor 82/PER/B5/2001 tentang Organisasi telah meningkatkan peran dan fungsi BKKBN. Peraturan Kepala BKKBN Nomor 92/PER/B5/2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Susunan Organisasi.

##### **4.1.2 Fungsi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan**

Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Timur (BKKBN) di bidang pembangunan kependudukan dan keluarga berencana. Selain itu, mereka bertanggung jawab untuk meningkatkan standar, norma, prosedur, dan kriteria yang

berkaitan dengan pembangunan warga negara dan penyelenggaraan Keluarga Berencana.

#### **4.1.3 Tugas Pokok BKKBN Provinsi Sumatera Selatan**

Tugas utama dari (BKKBN) Selatan Tanggung jawab untuk menjalankan fungsi pemerintahan dibidang Keluarga Berencana dan Kesehatan dan Keselamatan Keluarga yang ada di Sumatera Selatan, yang harus dilakukan sesuai dengan hukum yang berlaku.

1. Menjalankan kebijakan teknis Provinsi tentang pemberian fasilitas dan pelaksanaannya.
2. Menyediakan bahan untuk pemberian fasilitas untuk pelaksanaan norma, prosedur, dan kriteria KB dan kesehatan reproduksi di Kabupaten/Kota.
3. Memberikan bimbingan teknis dan dukungan untuk penyelenggaraan program keluarga berencana dan kesehatan reproduksi di Provinsi.
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh organisasi Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi.

#### **4.1.4 Visi dan Misi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan**

##### 1. Visi

Menjadi lembaga yang dapat diandalkan dan dipercaya yang bertujuan untuk menciptakan keluarga yang harmonis dan berkualitas tinggi.

##### 2. Misi

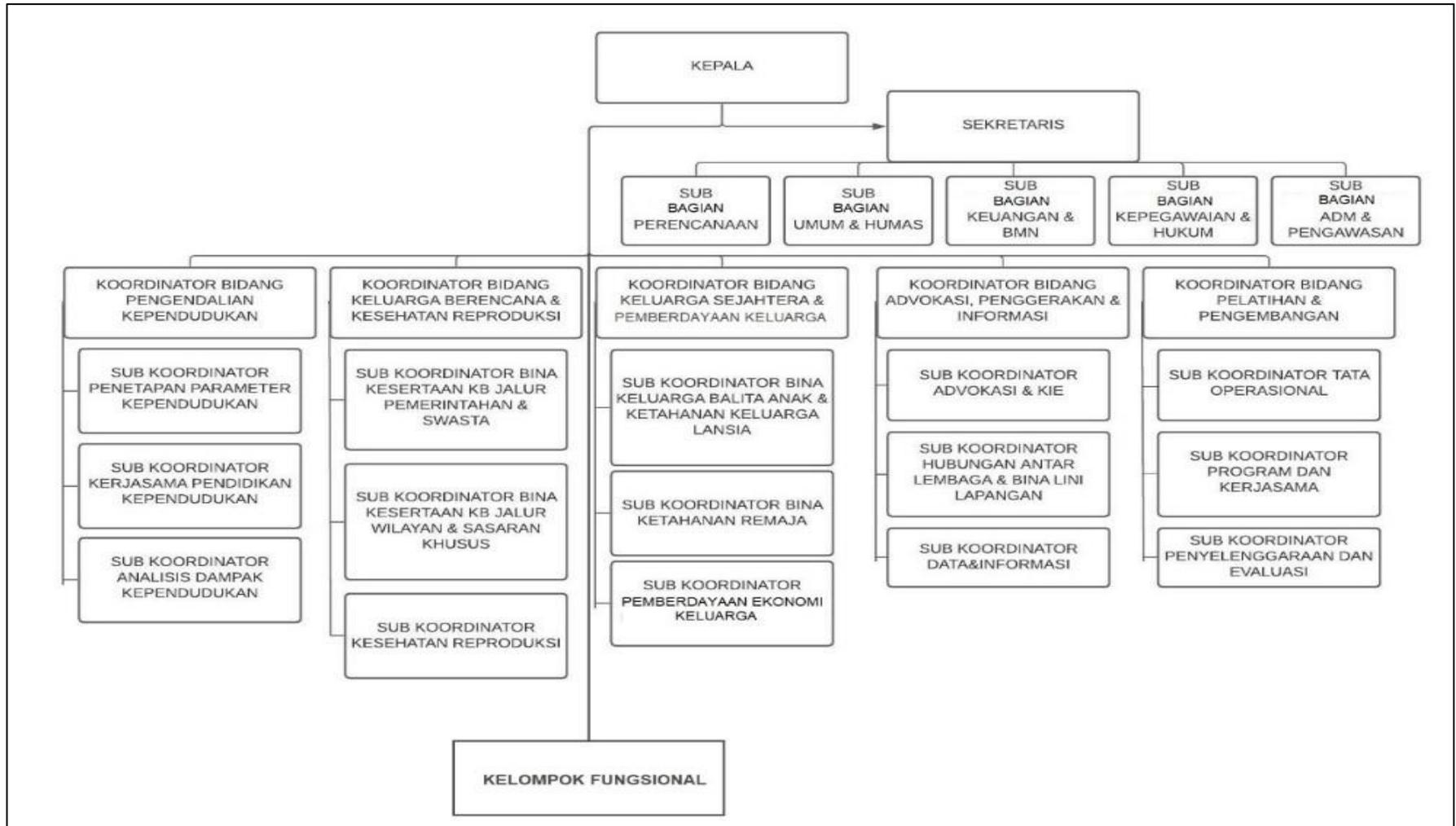
Misi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan ialah:

1. Memprioritaskan pembangunan dengan fokus pada pengurangan kemiskinan.
2. Menyediakan layanan keluarga berencana dan kesehatan reproduktif.
3. Memfasilitasi pertumbuhan keluarga.

4. Menetapkan/mengikuti kebiasaan bekerja yang dapat diandalkan.

#### **4.1.5 Struktur dan Organisasi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan**

Struktur organisasi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan itu terdiri dari Kepala dan Sekretaris dan lima subbagian Perencanaan, Umum dan Humas, Keuangan dan BMN, Kepegawaian dan Hukum, Administrasi dan Pengawasan. Selain itu, Kepala Departemen bertanggung jawab untuk setiap bidang koordinasi yang ada. Struktur organisasi dapat dilihat digambar 4.1.



(Sumber : BKKBN Provinsi Sumatera Selatan)

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi BKKBN Provinsi Sumatera Selatan**

## 4.2 Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM)

### a. Fitur Login

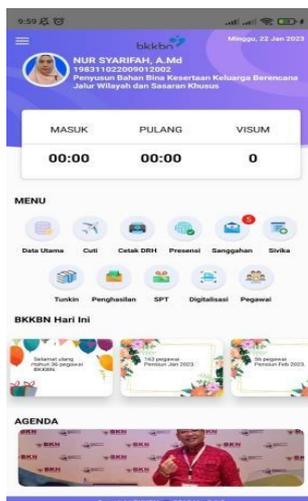
Halaman Login SIM-SDM bagi Pengguna SIM-SDM BKKBN dengan mengisi username dan password yang bertujuan kerahasiaan data pegawai.



**Gambar 4.2 Halaman Login SIM SDM**

### b. Halaman DASHBOARD

Setelah Login, pengguna SIM SDM akan diarahkan ke halamannya *dashboard* yang terdapat beberapa layanan seperti Data Utama, Cuti, Presensi, Penghasilan, dan lain sebagainya.



**Gambar 4.3 Halaman Dashboard**

### c. Data Utama

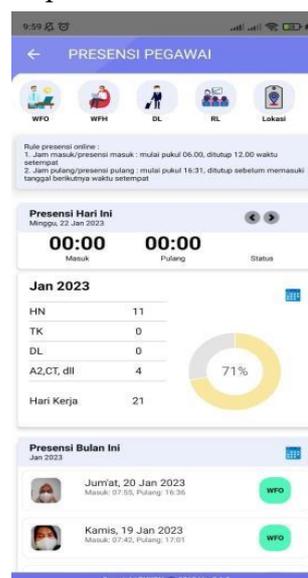
Pada halaman dashboard terdapat ikon data utama yang berisi data pegawai, data pribadi, info lain dan lokasi Kerja.



**Gambar 4.4 Halaman Data Utama**

### d. Presensi Pegawai

Pada fitur presensi pegawai terdapat informasi jam masuk dan jam pulang, kemudian terdapat rekapitulasi presensi bulan ini.



**Gambar 4.5 Halaman Presensi Pegawai**

Selain beberapa fitur yang disebutkan diatas terdapat fitur cetak DRH, Sanggahan, Sivikan, Tunkin, Penghasilan, SPT, Digitalisasi dan menu Pegawai.

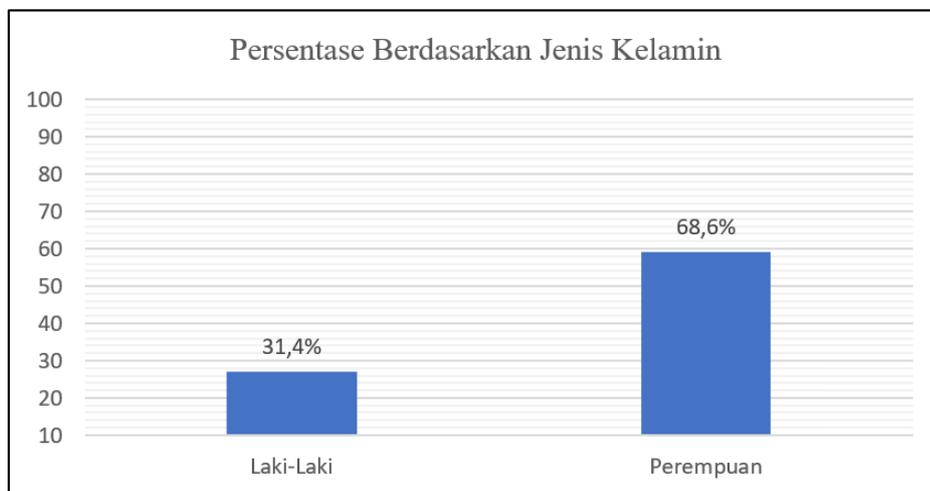
### 4.3 Gambaran Responden

Deskripsi responden membantu menjelaskan secara singkat data pribadi responden termasuk jenis kelamin, dan Kabupaten atau Kota tempat responden bekerja.

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	27	31,4%
2	Perempuan	59	68,6%
Total		86	86

(Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel 2021, 2023)



**Gambar 4.6 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin**

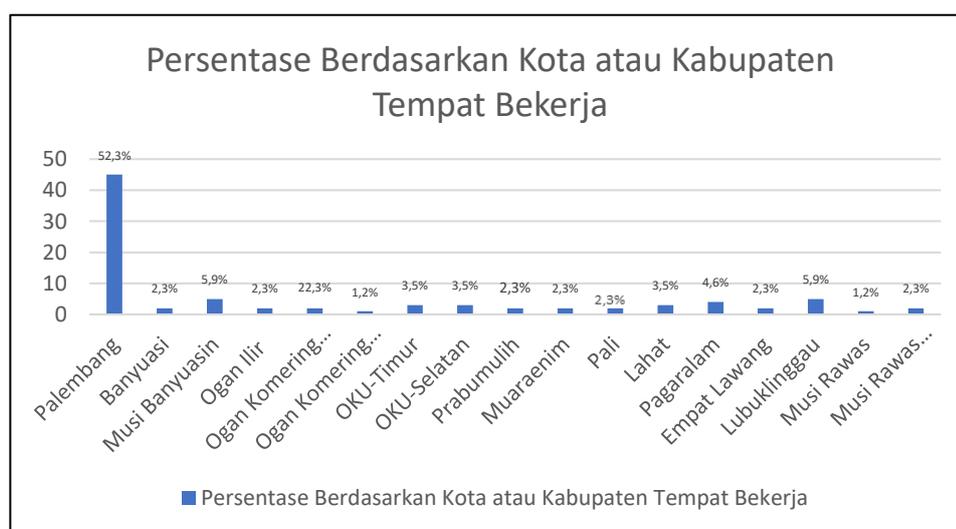
Berdasarkan tabel 4.1 bisa dilihat bahwa responden laki-laki berjumlah 27 dari 86 responden yaitu sebesar 31,4% dan sebagian besar responden perempuan, yaitu 68,6% dari responden, adalah perempuan.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Kota atau Kabupaten Tempat Bekerja**

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah	Persentase
1.	Kota Palembang	45	52,3%
2.	Banyuasin	2	2,3%
3.	Musi Banyuasin	5	5,9%
4.	Ogan Ilir	2	2,3%
5.	OKI	2	2,3%
6.	OKU	1	1,2%
7.	OKU-Timur	3	3,5%
8.	OKU-Selatan	3	3,5%
9.	Prabumulih	2	2,3%
10.	Muaraenim	2	2,3%
11.	Pali	2	2,3%
12.	Lahat	3	3,5%
13.	Pagaralam	4	4,6%
14.	Empat Lawang	2	2,3%
15.	Lubuklinggau	5	5,9%
16.	Musi Rawas	1	1,2%
17.	Musi Rawas Utara	2	2,3%
Total		86	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS. Excel 2013,2023)

Berdasarkan tabel 4.2 hasil dari karakteristik responden berdasarkan Kota atau Kabupaten tempat bekerja didominasi oleh Kota Palembang dengan 52,3% yakni 45 responden.



(Sumber: Data diolah dengan MS. Excel 2013,2023)

**Gambar 4.7 Persentase Berdasarkan Kota atau Kabupaten Tempat Bekerja**

#### 4.4. Analisis Data

##### 4.4.1 Uji Validitas

Peneliti menyebarkan uji validitas ke 86 pengguna SIM-SDM BKKBN, terhadap jumlah skor pervariabel dibandingkan satu sama lain. Teknik dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dilakukan untuk menguji validitas.

$$Df = N - 2$$

$$Df = 86 - 2$$

$$Df = 84$$

Didapatkan nilai *Degree of Freedom* adalah 84. Menurut tabel r Product Moment (Sugiyono, 2016:333) nilai Df 84, r tabelnya adalah 0,212 dan jika hasil hitung > r tabel maka dinyatakan valid. Dapat dilihat di tabel 4.3 hasil uji validitas untuk 86 responden

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas 86 Responden Variabel Persepsi**

NO.	Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	T1	0,676	0,212	Valid
		T2	0,480	0,212	Valid
		T3	0,763	0,212	Valid
		T4	0,688	0,212	Valid
2.	<i>Reliability</i>	R1	0,641	0,212	Valid
		R2	0,685	0,212	Valid
		R3	0,676	0,212	Valid
		R4	0,663	0,212	Valid
3.	<i>Responsiveness</i>	R_1	0,756	0,212	Valid
		R_2	0,792	0,212	Valid
		R_3	0,643	0,212	Valid
		R_4	0,665	0,212	Valid
4.	<i>Assurance</i>	A1	0,766	0,212	Valid
		A2	0,731	0,212	Valid
		A3	0,723	0,212	Valid
5.	<i>Emphaty</i>	E1	0,721	0,212	Valid
		E2	0,694	0,212	Valid
		E3	0,662	0,212	Valid
		E4	0,424	0,212	Valid

		E5	0,549	0,212	Valid
--	--	----	-------	-------	-------

(Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25,2023)

Tabel 4.3 dapat menjelaskan:

1. *Tangibles* yaitu T1 (0,676 > 0,212) T2 (0,480 > 0,212) T3 (0,763 > 0,212) T4 (0,688 > 0,212). Sehingga seluruh item variable *Tangibles* dinyatakan valid.
2. *Reliability* yaitu R1 (0,641 > 0,212) R2 (0,685 > 0,212) R3 (0,676 > 0,212) R4 (0,663 > 0,212). Sehingga seluruh item variable *Reliability* dinyatakan valid.
3. *Responsiveness* yaitu R\_1 (0,756 > 0,212) R\_2 (0,792 > 0,212) R\_3 (0,643 > 0,212) R\_4 (0,665 > 0,212). Sehingga seluruh item variable *Responsiveness* dinyatakan valid.
4. *Assurance* yaitu A1 (0,766 > 0,212) A2 (0,731 > 0,212) A3 (0,723 > 0,212). Sehingga seluruh item variable *Assurance* dinyatakan valid.
5. *Emphaty* yaitu E1 (0,721 > 0,212) E2 (0,694 > 0,212) E3 (0,662 > 0,212) E4 (0,424 > 0,212) E5 (0,549 > 0,212). Sehingga seluruh item variable *Emphaty e* dinyatakan valid.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 86 Responden Variabel Harapan**

NO.	Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	T1	0,775	0,212	Valid
		T2	0,749	0,212	Valid
		T3	0,774	0,212	Valid
		T4	0,721	0,212	Valid
2.	<i>Reliability</i>	R1	0,699	0,212	Valid
		R2	0,693	0,212	Valid
		R3	0,728	0,212	Valid
		R4	0,750	0,212	Valid
3.	<i>Responsiveness</i>	R_1	0,789	0,212	Valid
		R_2	0,821	0,212	Valid

		R_3	0,759	0,212	Valid
		R_4	0,797	0,212	Valid
4.	<i>Assurance</i>	A1	0,769	0,212	Valid
		A2	0,745	0,212	Valid
		A3	0,737	0,212	Valid
5.	<i>Emphaty</i>	E1	0,796	0,212	Valid
		E2	0,749	0,212	Valid
		E3	0,772	0,212	Valid
		E4	0,729	0,212	Valid
		E5	0,732	0,212	Valid

(Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25,2023)

Dari Tabel 4.4 dapat menjelaskan:

1. *Tangibles* yaitu T1 ( $0,775 > 0,212$ ) T2 ( $0,749 > 0,212$ ) T3 ( $0,774 > 0,212$ ) T4 ( $0,721 > 0,212$ ). Sehingga seluruh item variable *Tangibles* dinyatakan valid.
2. *Reliability* yaitu R1 ( $0,699 > 0,212$ ) R2 ( $0,693 > 0,212$ ) R3 ( $0,728 > 0,212$ ) R4 ( $0,750 > 0,212$ ). Sehingga seluruh item variable *Reliability* dinyatakan valid.
3. *Responsiveness* yaitu R\_1 ( $0,789 > 0,212$ ) R\_2 ( $0,821 > 0,212$ ) R\_3 ( $0,759 > 0,212$ ) R\_4 ( $0,797 > 0,212$ ). Sehingga seluruh item variable *Responsiveness* dinyatakan valid.
4. *Assurance* yaitu A1 ( $0,769 > 0,212$ ) A2 ( $0,745 > 0,212$ ) A3 ( $0,737 > 0,212$ ). Sehingga seluruh item variable *Assurance* dinyatakan valid.
5. *Emphaty* yaitu E1 ( $0,796 > 0,212$ ) E2 ( $0,749 > 0,212$ ) E3 ( $0,672 > 0,212$ ) E4 ( $0,729 > 0,212$ ) E5 ( $0,732 > 0,212$ ). Sehingga seluruh item variable *Emphaty e* dinyatakan valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dikatakan terpercaya jika telah digunakan berulang kali pada objek yang sama dengan hasil yang konsisten, secara konsisten menghasilkan

pengukuran yang sama. Tingkat kesalahan pengukuran lebih rendah bila menggunakan alat ukur yang lebih presisi, begitu pula sebaliknya. Salah satu teknik untuk menentukan besarnya kesalahan pengukuran adalah dengan menghitung indeks korelasi antara kumpulan data pertama dan kedua yang dikumpulkan (Husein Umar, 2010:195). *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menentukan reliabilitas instrumen penelitian. Hal ini dilakukan karena nilai jawaban kuisioner terdiri dari bagian-bagian komponen yang bernilai lebih tinggi (Ghozali, 2018:46). Nilai *cronbach's alpha* untuk semua variabel penelitian ditunjukkan pada tabel 4.5.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 86 Responden Variabel Persepsi**

NO.	Variabel	Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	T1	0,932	20	Reliabel
		T2	0,935	20	Reliabel
		T3	0,930	20	Reliabel
		T4	0,931	20	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	R1	0,932	20	Reliabel
		R2	0,931	20	Reliabel
		R3	0,931	20	Reliabel
		R4	0,932	20	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i>	R_1	0,930	20	Reliabel
		R_2	0,929	20	Reliabel
		R_3	0,932	20	Reliabel
		R_4	0,932	20	Reliabel
4.	<i>Assurance</i>	A1	0,930	20	Reliabel
		A2	0,930	20	Reliabel
		A3	0,931	20	Reliabel
5.	<i>Emphaty</i>	E1	0,931	20	Reliabel
		E2	0,931	20	Reliabel
		E3	0,932	20	Reliabel
		E4	0,937	20	Reliabel
		E5	0,934	20	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25

Hasil uji realibilitas variabel persepsi untuk 86 peserta diperoleh, dengan nilai Alpha Cronbach 0,6 (Ghozali, 2018:46). Nilai ini berkisar antara 0,929 dan 0,937, sehingga nilai realibilitas dapat diterima.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 86 Responden Variabel Harapan**

NO.	Variabel	Item	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	T1	0,957	20	Reliabel
		T2	0,957	20	Reliabel
		T3	0,957	20	Reliabel
		T4	0,958	20	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	R1	0,958	20	Reliabel
		R2	0,959	20	Reliabel
		R3	0,958	20	Reliabel
		R4	0,957	20	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i>	R_1	0,957	20	Reliabel
		R_2	0,956	20	Reliabel
		R_3	0,957	20	Reliabel
		R_4	0,957	20	Reliabel
4.	<i>Assurance</i>	A1	0,957	20	Reliabel
		A2	0,957	20	Reliabel
		A3	0,957	20	Reliabel
5.	<i>Emphaty</i>	E1	0,957	20	Reliabel
		E2	0,957	20	Reliabel
		E3	0,957	20	Reliabel
		E4	0,958	20	Reliabel
		E5	0,958	20	Reliabel

(Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25)

Hasil uji realibilitas untuk 86 responden variabel harapan ditemukan dengan nilai Alpha Cronbach 0,6 (Ghozali, 2018:46). Nilai ini berkisar antara 0,956 dan 0,959, sehingga nilai realibilitas dapat diterima.

#### 4.4.3 Uji Normalitas

Untuk residual yang berdistribusi normal, residual standar digunakan ketika nilai residual mendekati rata-rata. menurut (Suliyanto, 2011:69). Analisis parametrik, seperti analisis regresi, dapat dilanjutkan jika hasilnya menunjukkan

distribusi normal. Statistik non-parametrik akan digunakan untuk menguji validitas hipotesis jika hasilnya tidak sesuai dengan distribusi normal. Perolehan uji normalitas memakai kolmogorov-smirnov-test dan IBM SPSS 25.

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.26889511
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.060
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

(Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25)

#### Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan tingkat signifikansi  $0,072 > 0,05$  yang terdapat pada tabel hasil uji normalitas (Ghozali, 2018:115), dapat disimpulkan bahwa nilai residual mengikuti distribusi Normal.

#### 4.5 Analisis GAP

Nilai GAP adalah nilai antara persepsi dan harapan mengenai apa yang diinginkan disemua dimensi metodologi servqual, dengan hasil pelaporan pengguna SIM-SDM sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Per Item Pertanyaan**

No.	Variabel	Item	Jumlah Persepsi	Jumlah Harapan	Tingkat Kesesuaian
1.	<i>Tangibles</i>	T1	353	373	94,64%
		T2	363	384	94,53%
		T3	363	379	95,78%
		T4	364	383	95,04%

2.	<i>Reliability</i>	R1	368	379	97,10%
		R2	361	378	95,50%
		R3	371	380	97,63%
		R4	369	384	96,09%
3.	<i>Responsiveness</i>	R_1	364	382	95,29%
		R_2	365	381	95,80%
		R_3	371	377	98,41%
		R_4	365	379	96,31%
4.	<i>Assurance</i>	A1	364	380	95,79%
		A2	366	381	96,06%
		A3	374	382	97,91%
5.	<i>Emphaty</i>	E1	372	383	97,13%
		E2	371	383	96,87%
		E3	376	386	97,41%
		E4	376	388	96,91%
		E5	366	390	93,85%
Total			7342	7632	96,20%

(Sumber: Data diolah dengan Ms.Excel)

Tingkat kesesuaian persepsi dan harapan ditunjukkan ditabel 4.7 dari data tersebut bisa mengetahui item mana yang mempunyai tingkat kesesuaian paling besar antara nilai persepsi dan harapan adalah item R\_3 dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,41% sedangkan tingkat kesesuaian paling kecil adalah adalah item E5 dengan tingkat kesesuaian sebesar 93,85%. Dengan tingkat kesesuaian total seluruh item adalah 96,20%.

**Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Per Variabel *Servqual***

No.	Variabel	Jumlah Persepsi	Jumlah Harapan	Tingkat Kesesuaian
1.	<i>Tangibles</i>	1443	1519	95,00%
2.	<i>Reliability</i>	1469	1521	96,58%
3.	<i>Responsiveness</i>	1465	1519	96,45%
4.	<i>Assurance</i>	1104	1143	96,59%

5.	<i>Emphaty</i>	1861	1930	96,42%
----	----------------	------	------	--------

(Sumber: Data diolah dengan Ms.Excel)

Dari table 4.8 bisa diketahui bahwa, variabel *tangibles* memiliki tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna sebesar 95,00%, variable *reliability* sebesar 96,58%, variable *responsiveness* sebesar 96,45%, variable *assurance* sebesar 96,59%, dan variable *emphaty* sebesar 96,42%.

Langkah selanjutnya adalah membuat diagram kartesius dengan empat titik yang dipisahkan oleh dua garis lurus pada koordinat X dan Y. Tingkat rata-rata di mana semua faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna diimplementasikan dilambangkan dengan X, dan tingkat rata-rata di mana semua faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna dipengaruhi oleh semuanya dilambangkan dengan Y.

Untuk membuat digram kartesius, terlebih dahulu menentukan rata-rata jumlah skor per item dari responden, sebagai berikut:

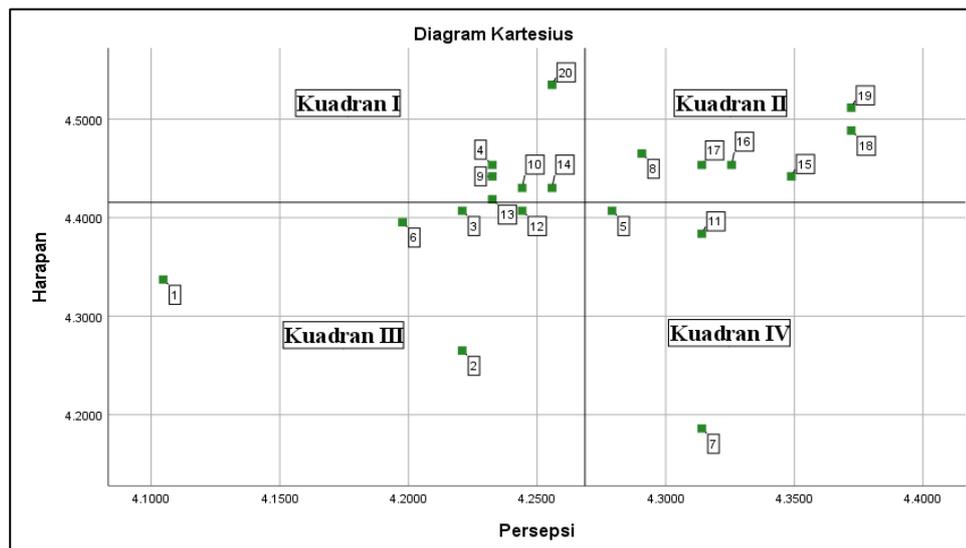
**Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Per Item**

No.	Variabel	Item	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan
	<i>Tangibles</i>	T1	4.10	4.34
		T2	4.22	4.27
		T3	4.22	4.41
		T4	4.23	4.45
2.	<i>Reliability</i>	R1	4.28	4.41
		R2	4.20	4.40
		R3	4.31	4.19
		R4	4.29	4.47
3.	<i>Responsiveness</i>	R_1	4.23	4.44
		R_2	4.24	4.43
		R_3	4.31	4.38
		R_4	4.24	4.41
4.	<i>Assurance</i>	A1	4.23	4.42
		A2	4.26	4.43

		A3	4.35	4.44
5.	<i>Emphaty</i>	E1	4.33	4.45
		E2	4.31	4.45
		E3	4.37	4.49
		E4	4.37	4.51
		E5	4.26	4.53
Rata-Rata Total			85,37	88,74

(Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel)

Selanjutnya, setelah rata-rata per item dan keseluruhan ditemukan, barulah membuat diagram kartesius menggunakan bantuan *Software* IBM SPSS versi 25, sebagai berikut:



(Sumber: Data diolah dengan SPSS 25,2023)

**Gambar 4.9 Diagram Kartesius**

1. Kuadran I, Kuadran I, dokumen ini memuat informasi yang dianggap penting oleh responden demikian begitu tidak memenuhi kriteria pengguna SIM-SDM BKKBN. Pada penelitian ini memuat pernyataan ke 4, 9, 10, 13, 14 dan 20. Hal ini berarti Layanan SIM-SDM BKKBN harus ditingkatkan lagi kualitas layanannya, mulai dari variasi warna, akses informasi yang cepat kepada pengguna, kesigapan dalam merespon pengguna yang membutuhkan bantuan,

dan memberikan rasa percaya pada pengguna serta konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan SIM-SDM BKKBN.

2. Kuadran II, kuadran ini mempunyai taraf persepsi dan harapan yang kuat yang wajib dipertahankan untuk selanjutnya. Kuadran II pada penelitian ini pernyataan ke 8, 15, 16, 17, 18, dan 19. Layanan SIM-SDM BKKBN yang harus dipertahankan untuk selanjutnya mulai dari penyimpanan dokumen/catatan pengguna dengan baik, memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna, fitur yang ada telah memenuhi kebutuhan pengguna, layanan yang ramah dan nyaman akan pengguna, dan layanan yang memahami kebutuhan pengguna, serta layanan SIM-SDM BKKBN memiliki waktu beroperasi yang nyaman.
3. Kuadran III, Kuadran ini mempunyai taraf kinerja yang bawah atau tidak terlalu penting oleh responden pengguna SIM-SDM BKKBN. Kuadran III pada penelitian ini memuat pernyataan ke 1, 2, 3, 6 dan 12. Hal ini berarti layanan SIM-SDM BKKBN yang perlu di tingkatkan dengan mempertimbangkan manfaat yang dirasakan pengguna, mulai dari fasilitas yang memiliki daya tarik visual, fasilitas yang memadai, material dan fasilitas fisik yang menarik, dan penyampaian informasi kepada pengguna sesuai waktu yang dijanjikan, serta layanan SIM-SDM BKKBN memberikan informasi kepada pengguna tentang waktu penyampaian informasi yang diminta oleh penggunanya.
4. Kuadran IV, Kuadran ini memiliki kinerja yang baik, tetapi tingkat harapan responden rendah sehingga dianggap berlebihan oleh responden pengguna SIM-SDM BKKBN. Kuadran IV pada penelitian ini memuat pernyataan ke 5,

7 dan 11. Hal ini berarti layanan SIM-SDM BKKBN sesuai dengan pernyataan yang ada pada Kuadran IV telah dilaksanakan dengan baik, dengan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kemudahan pengoperasian layanan untuk melayani pengguna. Namun, pengguna menganggap pernyataan ini tidak penting.

#### **4.6 Pembahasan**

Berdasarkan temuan analisis data yang dilakukan untuk penelitian ini, secara keseluruhan dari kelima variabel *servqual* yang digunakan peneliti pada penelitian ini variabel *tangibles* menjadi variabel dengan tingkat kesesuaian paling rendah yakni 95,00%, serta pernyataan dari variabel *tangibles* yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah yang berkaitan dengan fasilitas yang diberikan kepada para penggunanya.

Variabel kedua terendah yang memiliki tingkat kesesuaian 96,42% adalah variabel *emphaty*, dan pernyataan pada variabel *emphaty* yang juga memiliki tingkat kesesuaian paling rendah berkaitan dengan memberikan perhatian kepada para pengguna layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.

Variabel *responsiveness* menjadi variabel ketiga dengan tingkat kesesuaian paling rendah dengan nilai sebesar 96,45%, dan pernyataan pada variabel *responsiveness* yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah berkaitan dengan kesesuaian waktu atas informasi yang diberikan kepada pengguna. Variabel selanjutnya adalah variabel *reliability* yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 96,58%, serta pernyataan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah pada variabel *reliability* yang berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan akses informasi kepada pengguna.

Variabel *assurance* menjadi variabel terakhir yang memiliki tingkat kesesuaian terendah diantara variabel lainnya yaitu sebesar 96,59%, namun masih perlu meningkatkan kualitas layanannya, terutama dalam memberikan rasa percaya kepada pengguna layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa layanan SIM-SDM BKKBN harus lebih ditingkatkan lagi, hal ini dibuktikan dari kelima variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*, yang digunakan pada penelitian ini, masih memiliki tingkat kesesuaian dibawah 100% antara persepsi dan harapan pengguna SIM-SDM BKKBN. Variabel *tangibles*, masih perlu meningkatkan kualitas layanan terutama pada fasilitas yang diberikan, variabel *responsiveness* berkaitan dengan kesesuaian waktu atas informasi yang diberikan kepada pengguna, variabel *reliability* berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan akses informasi kepada pengguna. Lalu, variabel *assurance* yang berkaitan dengan memberikan rasa percaya kepada pengguna. Variabel terakhir adalah *emphaty* yang berkaitan dengan memberikan perhatian kepada pengguna layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada pengguna SIM-SDM BKKBN belum memenuhi harapan, sehingga diperlukan peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi persyaratan pengguna.

Peningkatan kualitas layanan tersebut meliputi berbagai aspek yang dapat dilihat dari hasil penelitian ini. Peneliti memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan. Pertama, layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan agar memberikan fasilitas yang sesuai kepada pengguna, selain itu juga memberikan perhatian kepada para

penggunanya. Kedua, layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan agar memberikan akses informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna dengan cepat, sehingga pengguna tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Ketiga, layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan agar memberikan rasa percaya kepada pengguna nya bahwa layanan tersebut aman untuk digunakan.

Pada Diagram Kartesius dapat dijelaskan mengenai kuadran yang pertama, pada Kuadran 1 menjelaskan prioritas perbaikan layanana yang berarti layanan SIM-SDM harus ditingkatkan lagi mulai dari variasi warna, akses informasi yang cepat kepada pengguna, kesigapan dalam merespon pengguna yang membutuhkan bantuan dan memberikan rasa percaya kepada pengguna. Pada Kuadran 2 untuk mempertahankan kualitas layanannya mulai dari penyimpanan dokumen/catatan pengguna, memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna, fitur yang ada telah memenuhi kebutuhan pengguna, layanan yang ramah dan nyaman untuk pengguna serta memiliki waktu beroperasi yang nyaman. Pada Kuadran 3 layanan yang harus ditingkatkan tetapi tidak terlalu penting dengan mempertimbangkan manfaat yang dirasakan pengguna, mulai dari fasilitas yang memiliki daya tarik visual, fasilitas yang memadai, material dan fasilitas fisik yang menarik dan penyampaian informasi kepada pengguna sesuai waktu yang dijanjikan. Pada Kuadran 4 layanan SIM-SDM telah dilaksanakan dengan baik dengan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kemudahan pengoperasian layanan untuk melayani pengguna.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menyarankan kesimpulan berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai *servqual* antara selisih dari nilai persepsi dan harapan yang sesuai dengan skala kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah variabel *tangibles* dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,00%. Variabel kedua adalah *emphaty* dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,42%. Variabel ketiga adalah *responsiveness* dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,45%. Variabel keempat adalah *reliability* dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,58%. Variabel terakhir adalah *assurance* dengan tingkat kesesuaian 96,59%.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan yang diterima pengguna SIM-SDM BKKBN belum memenuhi harapan yang diinginkan sehingga perlu adanya peningkatan kualitas layanan agar dapat diterima oleh para pengguna SIM-SDM BKKBN

#### 5.2 Saran

Hasil penelitian yang disebutkan di atas merekomendasikan kepada:

1. Layanan SIM-SDM BKKBN Provinsi Sumatera Selatan agar dapat lebih meningkatkan lagi layanannya sehingga dapat memenuhi harapan para penggunanya. Terutama dalam memberikan respon kepada penggunanya, dan memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh penggunanya.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel atau indikator yang belum digunakan pada penelitian ini agar dapat menggali informasi yang lebih mendalam lagi. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel atau indikator yang belum digunakan pada penelitian ini agar dapat menggali informasi yang lebih mendalam lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Rusdiana, M., & Moch. Irfan, S. M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan, Metode Importance-performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE. Yogyakarta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Raneka Cipta.
- Arpan, A. (2017). *Analisis kualitas layanan pegadaian application support system integrated online (passion) menggunakan metode service quality (servqual)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).
- Aulia, M. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode SERVQUAL*. (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).
- Binotoyo, A., & Alfanur, F. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bober Cafe Bandung)*. *eProceedings of Management*, 1(3).
- Bintoro & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Daniel. (2010). *Using The Servqual Model To Asses Service Quality And Customer Satisfaction*. Student Umea School of business.
- Fathoni, F. (2017). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. *Semnasteknomedia Online*, 4(1), 1-4.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. *Semnasteknomedia Online*, 4(1), 1-4.
- Ghazali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. *Variabel Pemoderasi*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23 (2), 1470, 1494.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2022). *"Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen-Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) Pada Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional"*. (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Jakarta).

- Husein, Umar. 2010. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jogiyanto, H. (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis. Andi Offset.
- Jogiyanto, Hartono. (2018). Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data.
- Kasmir. (2016). Analisis Laporan Keuangan (9th ed.). Rajawali Pers.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip, Molan, B., Sarwiji, B., & Lane, K. (2009). Manajemen Pemasaran (Cetakan 4). Jakarta Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). *Gorontalo: Ideas Publishing*, 1-73.
- Marlindawati, 2013. Sistem Informasi Manajemen Proyek di PT.Quicksteps Sarana Solusindo, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), hlm 47-52.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Anlaysia. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Mulyani, S. (2016). Metode Analisis dan Perancangan Sistem, ISBN: 978-979-19906-2-2. Edisi Ke-2.
- O'brein, J. (2014). Sistem Informasi Manajemen (9th ed.). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, Leonard L., (1985). A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Putri, A. Y. P., & Wiratama, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Sistem Perwalian pada Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Metode SERVQUAL. *Applied Technology and Computing Science Journal*, 2(2), 90-97.
- Ramadita, D. G. (2016). PENGARUH PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN LAYANAN @WIFI.IF PT TELKOM INDONESIA. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Riadi, E., & Prabawati, A. (2016). Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS). Andi Offset.
- Riadi, Edi. (2016). Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS). Edisi 1. Yogyakarta: Andi

- Risman, A. R., & Wahyudi, A. T. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Bisnis Dan Komunikasi*. <https://doi.org/2356-4328>
- Rostina H. 2015. *Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian (Edisi 6)*. Buku 1. Cetakan kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Sentia, T., Mustafia, & Zuraidah, E. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100-108.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Siregar, & Syofian. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st ed.)*. Kencana.
- Siregar, Syofian, 2013, *Metode penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Kencana)
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuanittatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Chandra, F., & Gregorius. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4 (4th ed.)*. Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). “*Service, Quality dan Satisfaction*”. Yogyakarta: Penerbit: Andi., hal. 13-125.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi & Sunarti,. (2012). “*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Produk Tekonsel Menggunakan Metode Servqual, Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri*”. ISSN: 2085-9902, Pekan Baru. Yogyakarta: Andi

# **LAMPIRAN 1**

## Lembar Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452  
Telepon: (0711) 354668 Faximile (0711) 356209  
Website: [www.saintek.radenfatah.ac.id](http://www.saintek.radenfatah.ac.id)



Nomor : B-12g /Un.09/ PP.07/VIII.2/02/2023 Palembang, 10 Februari 2023  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : **Mohon Izin Penelitian**  
**An. Nabilla Nur Amalinda**

Kepada  
Yth. Kepala BKKBN Provinsi Sumatera Selatan  
di  
Palembang

Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :

Nama : Nabilla Nur Amalinda  
NIM / Program Studi : 1920803015 / Sistem Informasi  
Alamat : Jl. KH. Azhari 13 Ulu Lr. Pulo Kota Palembang  
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Sumberdaya Manusia (SIM-SDM) BKKBN Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *Servqual*  
Waktu Penelitian : 14 Februari s/d. 14 April 2023  
Objek Penelitian : Data tentang (SIM-SDM) BKKBN dan data pegawai BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu, kami haturkan terima kasih.

Nabilla Nur Amalinda  
083150597079



## Lembar Surat Balasan Izin Penelitian



Nomor : 1267/PL.01/J6/2023  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Palembang, 13 Februari 2023

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah  
di  
Tempat

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: B-129/Un.09/PP.07/VIII.2.02/2023 pada tanggal 10 Februari 2023 perihal Izin Penelitian, pada dasarnya kami tidak berkeberatan menerima Mahasiswa/i di bawah ini:

No	Nama	NIM	Jurusan	Jadwal
1.	Nabilla Nur Amalinda	1920803015	Sistem Informasi	14 Februari s.d 14 April 2023

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mematuhi semua peraturan dan tata tertib yang berlaku di Perwakilan BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/permintaan data dilaksanakan pada jam kerja di Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sumatera Selatan.
3. Data yang diteliti tersebut **hanya untuk keperluan akademis** yang hanya digunakan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Kepala Perwakilan  
BKKBN Provinsi Sumatera Selatan



MEDIHERYANTO, SH, M.H.

Perwakilan BKKBN Provinsi Sumatera Selatan

Jl. Demang Lebar Daun, Palembang, Sumatera Selatan 30137

T: (+62711) 355348 | F: (+62711) 355146/321708 | E: prov.sumsel@bkkbn.go.id

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN | <https://bit.ly/e-layananWBS>

## Lembar Berita Acara Wawancara



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**  
Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126 Telp.  
(0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id



### BERITA ACARA WAWANCARA

Pada tanggal 23 Febuari telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : BKKBN Provinsi Sumatera Selatan

Narasumber : Gita Sulistyani, S.Sos

Bagian : Kepegawaian

Pihak wawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di BKKBN Provinsi Sumatera Selatan kemudian narasumber memberikan jawaban terakait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Palembang, 23 Febuari 2023

Mengetahui,

( Gita Sulistyani, S.Sos )

## Lembar Hasil Wawancara



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN  
FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Alamat : Jln. Prof.K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (071)353360  
Website: www.radenfatah.ac.id

### LAMPIRAN WAWANCARA

**Pewawancara** : Nabilla Nur Amalinda

**Narasumber** : Gita Sulistyani, S.Sos

**Bagian** : Kepegawaian

**Tempat** : Ruang Perw. BKKBN Provinsi Sumatera Selatan

**Alamat** : Jl Demang Lebar Daun ilir Barat I Lorok Pakjo

**Tanggal** : 23 Febuari 2023

**Pewawancara** : Sejak kapan SIM-SDM diterapkan di BKKBN Provinsi Sumatera Selatan?

**Narasumber** : Pada Tahun 2016 SIM-SDM diterapkan untuk pegawai BKKBN.

**Pewawancara** : Siapa pengguna Sitem Informasi SIM-SDM ?

**Narasumber** : Seluruh pegawai BKKBN PNS/P3K/Honoror.

**Pewawancara** : Apakah ada sistem informasi untuk pegawai BKKBN ?

**Narasumber** : Ada, Sistem Informasi yang biasa digunakan untuk pegawai ialah Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) baik web maupun mobile.

**Pewawancara** : SIM-SDM itu sistem seperti apa ?

**Narasumber** : Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) didalamnya terdapat Absensi, Data Utama (Data Pribadi, dan data Keluarga), Pengajuan Cuti, Cetak Daftar Riwayat Hidup, Sanggahan, Sivika, Tunjangan Kinerja, penghasilan Pertahun, SPT Tahunan, Digitalisasi, dan Daftar Pegawai.

## Lembar Hasil Wawancara



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN  
FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Alamat : Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (071)353360  
Website: www.radenfatah.ac.id

- 
- Pewawancara** : Apakah di SIM-SDM terdapat kendala saat digunakan?
- Narasumber** : Kendala yang sering dialami pada SIM-SDM terkadang maintenance mengakibatkan sistem tidak dapat digunakan dan memakan waktu jika pengguna untuk keperluan mengakes, akun user terkeluar dengan sendirinya, respon yang lambat saat mengklik menu-menu tampilan.
- Pewawancara** : Apakah ada rencana kedepan untuk meningkatkan kualitas/mutu pelayanan dari SIM-SDM ?
- Narasumber** : Untuk rencana meningkatkan pelayanan SIM-SDM yang pastinya ada Dari segi isi di dalamnya untuk mempermudah pegawai menggunakannya.
- Pewawancara** : Berapa banyak pengguna dari SIM-SDM?
- Narasumber** : Untuk pengguna SIM-SDM seluruh Indonesia itu kurang lebih 6000 pengguna, untuk di Provinsi Sumatera Selatan dikantor Demang Lebar Daun maupun di lapangan seluruhnya 604 pengguna.

Palembang, 23 Febuari 2023

( Gita Sulistyani, S.Sos. )

## Lembar Berita Acara Penyebaran Kuesioner



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**  
Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126 Telp.  
(0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id



### BERITA ACARA PENYEBARAN KUESIONER

Pada tanggal 22 Mei sampai dengan 5 Juni telah dilaksanakan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : BKKBN Provinsi Sumatera Selatan  
Responden : Karyawan BKKBN Provinsi Sumatera Selatan  
Peneliti : Nabilla Nur Amalinda (1920803015)  
Fakultas/ Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi

Peneliti telah melakukan penyebaran kuesioner dengan pihak responden melalui cara *online googleform* yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di BKKBN Provinsi Sumatera Selatan kemudian responden menjawab setiap butir pertanyaan terakit yang dibutuhkan pewawancara. Adapun kuesionernya yang disebar peneliti terlampir.

Palembang, 13 Juli 2023  
Mengetahui,

Gita Sulistyani, S.Sos

## Kuesioner

### Yth Responden,

Saya Nabilla Nur Amalinda merupakan mahasiswi Uin Raden Fatah Palembang yang sedang menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) BKKBN Provinsi Sumatera Selatan Dengan Menggunakan Metode Servqual”. Saya mengharapkan kerjasamanya yang baik dalam mengisi kuesioner ini secara lengkap, objektif, jujur dan benar. Segala bentuk Informasi yang Bapak/Ibu berikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan Akademik. Terima kasih atas partisipasinya.

### Identitas Responden

Nama :

**Petunjuk Pengisian** : Berikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia. Pada masing-masing pertanyaan terdapat 5 alternatif jawaban yang mengacu pada Teknik Skala Likert, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (**STS**) = 1
2. Tidak Setuju (**TS**) = 2
3. Netral (**N**) = 3
4. Setuju (**S**) = 4
5. Sangat Setuju (**SS**) = 5

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	STS	SS
		1	2	3	4	5
<b>Tangibles (Tampilan Fisik) Persepsi</b>						
1.	Fasilitas Layanan SIM-SDM BKKBN yang memiliki daya tarik visual					
2.	Fasilitas yang diberikan Layanan SIM-SDM BKKBN sudah memadai					
3.	Material dan fasilitas fisik yang menarik di Layanan SIM-SDM BKKBN					
4.	Warna yang bervariasi di Layanan SIM-SDM BKKBN					
<b>Reliability (Kehandalan) Persepsi</b>						
1.	Layanan SIM-SDM BKKBN memberikan informasi sesuai kebutuhan					
2.	Layanan SIM-SDM BKKBN menyampaikan informasi sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
3.	Kemudahan pengoperasian layanan SIM-SDM dalam melayani pengguna					
4.	Layanan SIM-SDM BKKBN menyimpan catatan/dokumen pengguna dengan baik					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap) Persepsi</b>						
1.	Layanan SIM-SDM BKKBN dengan cepat memberikan akses informasi kepada pengguna					
2.	Layanan SIM-SDM BKKBN selalu sigap dalam merespon pengguna yang membutuhkan bantuan					
3.	Semua layanan yang berkaitan tersedia di SIM-SDM BKKBN					
4.	Layanan SIM-SDM BKKBN menginformasikan kepada pengguna tentang waktu penyampaian informasi yang diminta pengguna					
<b>Assurance (Jaminan) Persepsi</b>						
1.	Layanan SIM-SDM BKKBN memberikan rasa percaya kepada pengguna					
2.	Layanan SIM-SDM BKKBN secara konsisten memberikan terbaik kepada pengguna					
3.	Layanan SIM-SDM BKKBN sudah mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna					
<b>Emphaty (Empati) Persepsi</b>						
1.	Fitur yang ada di layanan SIM-SDM BKKBN telah memenuhi kebutuhan pengguna					
2.	Layanan yang ada di SIM-SDM BKKBN ramah dan nyaman akan digunakan pengguna					
3.	Layanan SIM-SDM BKKBN memahami kebutuhan pengguna					

4.	Layanan SIM-SDM BKKBN memiliki waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman					
5.	Layanan SIM-SDM BKKBN memperlakukan pengguna dengan perhatian					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	STS	SS
		1	2	3	4	5
<b>Tangibles (Tampilan Fisik) Harapan</b>						
1.	Fasilitas Layanan SIM-SDM BKKBN yang memiliki daya tarik visual					
2.	Fasilitas yang diberikan Layanan SIM-SDM BKKBN sudah memadai					
3.	Material dan fasilitas fisik yang menarik di Layanan SIM-SDM BKKBN					
4.	Warna yang bervariasi di Layanan SIM-SDM BKKBN					
<b>Reliability (Kehandalan) Harapan</b>						
1.	Layanan SIM-SDM BKKBN memberikan informasi sesuai kebutuhan					
2.	Layanan SIM-SDM BKKBN menyampaikan informasi sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
3.	Kemudahan pengoperasian layanan SIM-SDM dalam melayani pengguna					
4.	Layanan SIM-SDM BKKBN menyimpan catatan/dokumen pengguna dengan baik					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap) Harapan</b>						
1.	Layanan SIM-SDM BKKBN dengan cepat memberikan akses informasi kepada pengguna					
2.	Layanan SIM-SDM BKKBN selalu sigap dalam merespon pengguna yang membutuhkan bantuan					
3.	Semua layanan yang berkaitan tersedia di SIM-SDM BKKBN					
4.	Layanan SIM-SDM BKKBN menginformasikan kepada pengguna tentang waktu penyampaian informasi yang diminta pengguna					
<b>Assurance (Jaminan) Harapan</b>						
1.	Layanan SIM-SDM BKKBN memberikan rasa percaya kepada pengguna					
2.	Layanan SIM-SDM BKKBN secara konsisten memberikan terbaik kepada pengguna					
3.	Layanan SIM-SDM BKKBN sudah mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna					
<b>Emphaty (Empati) Harapan</b>						
1.	Fitur yang ada di layanan SIM-SDM BKKBN telah memenuhi kebutuhan pengguna					

2.	Layanan yang ada di SIM-SDM BKKBN ramah dan nyaman akan digunakan pengguna					
3.	Layanan SIM-SDM BKKBN memahami kebutuhan pengguna					
4.	Layanan SIM-SDM BKKBN memiliki waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman					
5.	Layanan SIM-SDM BKKBN memperlakukan pengguna dengan perhatian					

# **LAMPIRAN 2**

## PERHITUNGAN DATA 86 RESPONDEN

**Tabel 1.** Data Rekapitulasi Identitas Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	27	31,4%
2.	Perempuan	59	68,6%
Total		86	100%

**Tabel 2.** Data Rekapitulasi Identitas Kota dan Kabupaten

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah	Persentase
18.	Kota Palembang	45	52,3%
19.	Banyuasin	2	2,3%
20.	Musi Banyuasin	5	5,9%
21.	Ogan Ilir	2	2,3%
22.	Ogan Komering Ilir	2	2,3%
23.	Ogan Komering Ulu	1	1,2%
24.	OKU-Timur	3	3,5%
25.	OKU-Selatan	3	3,5%
26.	Prabumulih	2	2,3%
27.	Muaraenim	2	2,3%
28.	Pali	2	2,3%
29.	Lahat	3	3,5%
30.	Pagaralam	4	4,6%
31.	Empat Lawang	2	2,3%
32.	Lubuklinggau	5	5,9%
33.	Musi Rawas	1	1,2%
34.	Musi Rawas Utara	2	2,3%
Total		86	100%

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi

N O.	<i>Tangibles</i>				<i>Reliability</i>				<i>Responsiveness</i>				<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5
15	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	2	4	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
18	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
19	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
26	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	3
27	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4
29	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
34	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
38	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
39	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5

41	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
45	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4	2	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
52	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
74	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
83	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5





80	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
81	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
82	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	7	8	7	8	7	7	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	9
	3	4	9	3	9	8	0	4	2	1	7	9	0	1	2	3	3	6	8	0

HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 86 RESPONDEN VARIABEL PERSEPSI MENGGUNAKAN SPSS

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibels*

Correlations						
		T1	T2	T3	T4	Total
T1	Pearson Correlation	1	.579**	.750**	.698**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
T2	Pearson Correlation	.579**	1	.341**	.376**	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
T3	Pearson Correlation	.750**	.341**	1	.806**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	86	86	86	86	86
T4	Pearson Correlation	.698**	.376**	.806**	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.676**	.480**	.763**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel *Realibility*

Correlations						
		R1	R2	R3	R4	Total
R1	Pearson Correlation	1	.663**	.627**	.618**	.641**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86

R2	Pearson Correlation	.663**	1	.805**	.606**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R3	Pearson Correlation	.627**	.805**	1	.610**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R4	Pearson Correlation	.618**	.606**	.610**	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.641**	.685**	.676**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 7.** Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Correlations						
		R 1	R 2	R 3	R 4	Total
R_1	Pearson Correlation	1	.832**	.524**	.536**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R_2	Pearson Correlation	.832**	1	.681**	.648**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R_3	Pearson Correlation	.524**	.681**	1	.651**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R_4	Pearson Correlation	.536**	.648**	.651**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.756**	.792**	.643**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 8.** Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance*

Correlations					
		A1	A2	A3	Total
A1	Pearson Correlation	1	.803**	.619**	.766**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000

	N	86	86	86	86
A2	Pearson Correlation	.803**	1	.656**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86
A3	Pearson Correlation	.619**	.656**	1	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.766**	.731**	.723**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 9.** Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty*

		Correlations					
		E1	E2	E3	E4	E5	Total
E1	Pearson Correlation	1	.767**	.633**	.376**	.579**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
E2	Pearson Correlation	.767**	1	.795**	.428**	.479**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
E3	Pearson Correlation	.633**	.795**	1	.529**	.533**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
E4	Pearson Correlation	.376**	.428**	.529**	1	.314**	.424**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.003	.000
	N	86	86	86	86	86	86
E5	Pearson Correlation	.579**	.479**	.533**	.314**	1	.549**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003		.000
	N	86	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.721**	.694**	.662**	.424**	.549**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 86 RESPONDEN VARIABEL  
HARAPAN MENGGUNAKAN SPSS

**Tabel 10.** Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibels*

<b>Correlations</b>						
		T1	T2	T3	T4	Total
T1	Pearson Correlation	1	.790**	.798**	.692**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
T2	Pearson Correlation	.790**	1	.711**	.753**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
T3	Pearson Correlation	.798**	.711**	1	.792**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86
T4	Pearson Correlation	.692**	.753**	.792**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.775**	.749**	.774**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 11.** Hasil Uji Validitas Variabel *Realibility*

<b>Correlations</b>						
		R1	R2	R3	R4	Total
R1	Pearson Correlation	1	.741**	.682**	.598**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R2	Pearson Correlation	.741**	1	.665**	.629**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R3	Pearson Correlation	.682**	.665**	1	.858**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R4	Pearson Correlation	.598**	.629**	.858**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.699**	.693**	.728**	.750**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

T

**Tabel 12.** Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Correlations						
		R_1	R_2	R_3	R_4	Total
R_1	Pearson Correlation	1	.824**	.688**	.765**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R_2	Pearson Correlation	.824**	1	.803**	.775**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R_3	Pearson Correlation	.688**	.803**	1	.713**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86
R_4	Pearson Correlation	.765**	.775**	.713**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.789**	.821**	.759**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 13.** Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance*

Correlations					
		A1	A2	A3	Total
A1	Pearson Correlation	1	.717**	.707**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86
A2	Pearson Correlation	.717**	1	.702**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86
A3	Pearson Correlation	.707**	.702**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.769**	.745**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 14.** Hasil Uji Validitas Variabel *Emphaty*

Correlations							
		E1	E2	E3	E4	E5	Total
E1	Pearson Correlation	1	.805**	.718**	.722**	.727**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
E2	Pearson Correlation	.805**	1	.778**	.699**	.704**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
E3	Pearson Correlation	.718**	.778**	1	.844**	.729**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
E4	Pearson Correlation	.722**	.699**	.844**	1	.844**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
E5	Pearson Correlation	.727**	.704**	.729**	.844**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.796**	.749**	.772**	.729**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 60 RESPONDEN VARIABEL  
PERSEPSI *STATISTIC CRONBACH'S ALPHA* MENGGUNAKAN SPSS

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	81.2674	54.598	.627	.932
T2	81.1512	57.165	.422	.935
T3	81.1512	54.247	.727	.930
T4	81.1395	54.545	.640	.931
R1	81.0930	56.297	.601	.932
R2	81.1744	54.546	.637	.931
R3	81.0581	55.279	.632	.931
R4	81.0814	55.464	.619	.932
R_1	81.1395	54.051	.718	.930
R_2	81.1279	53.854	.760	.929
R_3	81.0581	56.361	.604	.932
R_4	81.1279	55.831	.625	.932
A1	81.1395	54.592	.733	.930
A2	81.1163	54.386	.691	.930
A3	81.0233	55.623	.690	.931
E1	81.0465	54.257	.677	.931
E2	81.0581	55.114	.652	.931
E3	81.0000	56.047	.623	.932
E4	81.0000	57.365	.356	.937
E5	81.1163	56.292	.492	.934

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 60 RESPONDEN VARIABEL HARAPAN *STATISTIC CRONBACH'S ALPHA* MENGGUNAKAN SPSS

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	84.4070	68.715	.740	.957
T2	84.2791	70.321	.718	.957
T3	84.3372	69.426	.742	.957
T4	84.2907	70.397	.685	.958
R1	84.3372	70.697	.661	.958
R2	84.3488	69.783	.649	.959
R3	84.3256	70.599	.694	.958
R4	84.2791	70.815	.721	.957
R_1	84.3023	70.190	.763	.957
R_2	84.3140	70.477	.800	.956
R_3	84.3605	70.610	.730	.957
R_4	84.3372	69.167	.768	.957
A1	84.3256	70.175	.740	.957
A2	84.3140	70.171	.712	.957
A3	84.3023	70.966	.707	.957
E1	84.2907	70.115	.770	.957
E2	84.2907	71.103	.721	.957
E3	84.2558	70.593	.745	.957
E4	84.2326	71.004	.698	.958
E5	84.2093	70.991	.701	.958

# **LAMPIRAN 3**

## Lembar Konsultasi Pembimbing 1



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**  
 Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126 Telp. (0711)35276  
 website: www.radenfatah.ac.id



KARTU BIMBINGAN **PROPOSAL PENELITIAN**

Nama : Nabilla Nur Amalinda  
 NIM : 1920803015  
 Judul : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) BKKBN Provinsi Sumatera Selatan Dengan Menggunakan Metode Servqual  
 Dosen Pembimbing I : Rusmala Santi, M.Kom.

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing	Paraf
1	16/6/2023	1. Bab 1 2. Bab 2 3. Bab 3	Rumusan masalah teori kualitas Layanan sesuai teori di bab 2 sesuaikan dgn. pedoman skripsi	
2	10/7/2023	1. Bab 1 2. Bab 2 3. Bab 3	} All	
		4. Bab 4 5. Bab 5	} All	

## Lembar Konsultasi Pembimbing 2

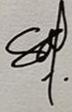
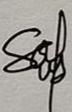
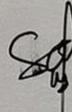


**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**  
Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126 Telp. (0711)35276  
 website: www.radenfatah.ac.id



**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nabilla Nur Amalinda  
 NIM : 1920803015  
 Judul : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIM-SDM) BKKBN Provinsi Sumatera Selatan Dengan Menggunakan Metode Servqual  
 Dosen Pembimbing II : Muhamad Son Muarie, M.Kom.

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing	Paraf
1.	24/2023 /5	Bimbingan Bab I - bab III	- perbaiki nisan typo - tambah referensi	
2.	26/2023 /5	Bimbingan Bab I - bab III	masih perbaiki	
3.	30/2023 /5	Bimbingan Bab I - bab III	Acc Bab I & Bab III	
4	6/2023 /6	Bimbingan Bab IV	- tambah referensi di bagian penyataan angka - pembahasan perbaiki	



## Lembar Validasi Para Ahli

VALIDASI PARA AHLI (EXPERT)

INTRUMEN PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
SUMBER DAYA MANUSIA (SIM-SDM) BKKBN PROVINSI SUMATERA  
SELATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

NABILLA NUR AMALINDA  
NIM 1920803015

Kepada Yth. Bapak/Ibu : Ruliansyah, M.kom......

### Petunjuk Pengisian Lembar Validasi

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat bapak/ibu sebagai ahli (*Judgment Expert*) tentang kualitas kontens instrument penelitian. Pendapat, penilaian, saran dan koreksi dari Bapak/ibu untuk perbaiki dan peningkatan model evaluasi kinerja dosen. Untuk itu kami mohon Bapak/ibu untuk memberikan penilaian **Instrumen Penelitian** dengan memberikan checklist (✓) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat Bapak/ibu. Alternatif skor penilaian berkisar dari 1 sampai dengan 5, dengan kriteria sebagai berikut.

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Sesuai dengan etika penelitian, data-data (pendapat, penilaian saran dan koreksi) Bapak/ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian disertasi ini. Atas kesediaan Bapak/ibu dalam mengisi lembar validasi ini saya ucapkan terima kasih.

Palembang, 24 Mei..... 2023

Peneliti,



Nabilla Nur Amalinda

No	Aspek	Skor				
		1	2	3	4	5
<b>I. Kelayakan Isi Instrumen</b>						
1	Kejelasan petunjuk pengisian instrumen.					✓
2	Keluasan cakupan aspek instrumen.				✓	
3	Kejelasan indicator setiap aspek.					✓
4	Kecocokan indicator dengan item.					✓
5	Proposisi dan kecukupan jumlah item.			✓		
6	Kesederhanaan rumusan item.				✓	
7	Kemudahan memahami/memaknai item.					✓
8	Menghindarkan responden dari pengarahannya teselubung, tekanan malu dalam menjawab.					✓
9	Kreatifitas penyusunan instrumen untuk memperoleh objektivitas jawaban responden agar terhindar dari bias dan memotivasi responden untuk menjawabnya.					✓
<b>II. Kelayakan Bahasa Instrumen</b>						
10	Keterbatasan/kemudahan dalam membaca.					✓
11	Kemudahan cara menjawab.					✓
12	Efisiensi waktu/tenaga dalam mengerjakan.					✓
13	Pengguna Bahasa Indonesia yang baku.					✓
14	Kemudahan memahami/memaknai item.					✓
<b>III. Aspek Penulisan</b>						
15	Standar notasi/format huruf dan lay out.				✓	
16	Angket memiliki tulisan yang sesuai.				✓	
17	Angket memiliki Jarak spasi yang sesuai.					✓
18	Angket memiliki susunan kolom yang teratur.					✓
Jumlah Skor						
Rata-rata Skor						

Penilaian umum:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

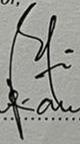
Kesimpulan

- A = Dapat digunakan tanpa revisi  
 B = Dapat digunakan dengan sedikit revisi  
 C = Dapat digunakan dengan revisi sedang  
 D = Dapat digunakan dengan revisi banyak  
 E = Tidak dapat digunakan

Mohon saran dan komentar Bapak/ibu :

Palembang, 29/5/2023

Validator,

  
(Rikangul.....)

## RIWAYAT HIDUP



Nama Nabilla Nur Amalinda saya lahir di Jakarta, tepatnya pada tanggal 11 Agustus 2001. Pendidikan dasar saya diselesaikan pada tahun 2013 di MI. Munawariyah Palembang, Pendidikan Menengah Pertama saya selesaikan pada tahun 2016 di SMP PGRI 1 Palembang, Pendidikan Sekolah Menengah Atas saya selesaikan pada tahun 2019 di SMA Negeri 19 Palembang. Pada tahun itu juga saya melanjutkan kuliah pada program studi Sistem Informasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang saya selesaikan pada tahun 2023.