

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
APLIKASI SIPELIK MENGGUNAKAN METODE *E- SERVQUAL* DI BALAI
STANDARISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI)

SKRIPSI



Oleh :

**PRIDA ANGELINA
2057201008**

SISTEM INFORMASI

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Prida Angelina
NIM : 2057201008
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Sipelik
Menggunakan Metode *E_Servqual* di Balai Standarisasi Dan Pelayanan Jasa
Industri (BSPJI)

Pekanbaru, 27 Juni 2024

Disetujui oleh, Pembimbing,



Susi Handayani, S.E, M.Kom., MTA
NIDN. 1025127401

Mengetahui,

Dekan
Ilmu Komputer



Dr. Yogi Sunardi, M.Kom., MTA., MCE
NIDN. 1022068803

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Febrizal Alfarasy Syam, M.Kom., MTA
NIDN. 1027029102

HALAMAN PENGESAHAN

NIM : 2057201008
Nama : Prida Angelina
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi SIPELIK Menggunakan Metode *E-Servequal* di Balai Standarisasi Dan Pelayanan Jasa Industri BSPJI.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 08 Juli 2024 sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar
Sarjana Komputer (S.Kom)

Dewan Penguji,

Ketua

Susi Handayani, SE, M.Kom., Ak., MTA
NIDN. 1025127401

Penguji I

Dr. Eddissyah Putra Pane, M.Kom., MTA
NIDN. 1025028001

Penguji II

Fana Wika, M.Kom., MTA
NIDN. 1018058901

Dekan
Ilmu Komputer



Dr. Yogi Kurniawan, M.Kom., MTA., MCE
NIDN. 1022068803

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Febrizal Alfarysy Syam, M.Kom., MTA
NIDN. 1027029102

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat Karya/Pendapat yang pernah ditulis oleh **orang** lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu Jiplakan/Plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi Akademis dan sanksi lain yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 27 Juni 2024
Yang membuat pernyataan



Prida Angelina
2057201008

HALAMAN PERSEMBAHAN

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bimbingan, bantuan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan rasa syukur dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terimakasih karena selalu memberikan harapan dan muzijat di waktu yang tepat ditengah keputusan penulis. Terimakasih karena sudah menyertai Angel saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan ditengah ketidak pastiaan. Terimakasih sudah menjadi rumah ternyaman penulis untuk meneteskan air mata sukacita.
2. Teristimewa Mamaku tercinta Annaria Br. Manalu (Almh) berat sekali rasanya ditinggal saat proses penyusunan skripsi ini. Banyak hal yang menyakitkan yang penulis lalui, tanpa sosok mama penulis di hantam kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Terimakasih selama hidup memberikan dukungan penuh kepada penulis, doa yang luar biasa, dan selalu mencurahkan kasih sayang yang tiada henti. Tidak ada yang bisa menggantikan posisi mama dihidupku selamanya.
3. Teruntuk cinta pertamaku Bapak Mangantar Tanjung (Alm), beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Puji Tuhan kini penulis sudah berada di tahap ini

4. Terimakasih pada diriku sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak perna memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.
5. Kakakku Mangisariana Tanjung (Mama Aldo) dan Abang Ipar Riwanto Sinaga (Bapak Aldo) Terimakasih sudah melanjutkan perjuangan mama dan memberikan dukungan penuh, menasehati, memberikan doa, memberikan berbagai saran saat Penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan Penulis, dan keperluan dalam menyelesaikan Skripsi.
6. Kepada keponakan-keponakan tercinta Riwaldo, Yura, dan Robin. Terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
7. Kepada saudara tak sedarah kak Ayu fitri dan adek Desy praestevenia Terimakasih sudah menjadi support sytem penulis.
8. Teruntuk bestie seperjuangan dan teman kos Brigita Manullang, Vikha Handayani, Dwi Anggainingsih, Restu Yulia, dan Sasmitha, Rahman, Rachel terima kasih atas segala dukungan, motivasi, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan.!!
9. Teristimewa untuk jodoh penulis kelak, kamu adalah alasan penulis menyelesaikan skripsi ini meskipun saat ini tidak mengetahui

keberadaamu. Karena penulis yakin bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya.

10. Kepada teman seperjuangan angkatan 2020 Sistem Informasi 06 Reg. B
Terimakasih sudah berjuang bersama di bangku perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Sipelik Menggunakan Metode *E_Servqual* di Balai Standarisasi Dan Pelaynan Jasa Industri (BSPJI)**”.

Penulisan Skripsi yang ditujukan untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam mencapai jenjang sarjana di Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru. Pada proses penyelesaian laporan ini, terdapat banyak rintangan dan hal-hal yang menghambat kinerja penulis, namun berkat dukungan, bantuan, arahan, nasihat serta kerjasama dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Yogi Yunefri, M.Kom., MTA., MCE, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning.
2. Bapak Afriansyah, M.Kom., MTAselaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Lucky Lhaura Van Fc, M.Kom., MTA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning.
4. Bapak Sutejo, M.Kom., MTA, S.E, M.Kom., MTA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning.

5. Bapak Febrizal Alfarasy Syam, M.Kom., MTA selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi , Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning.
6. Ibu Susi Handayani, S.E, M.Kom., Ak., MTA Dosen Pembimbing saya terimakasih telah membimbing saya dalam penulisan skripsi
7. Bapak Dr. Eddis Syahputra Pane, M.Kom., MTA selaku penguji 1 yang telah bersedia membimbing dan memberikan dukungan serta motivasi.
8. Ibu Fana Wiza, M.Kom., MTA selaku penguji 2 yang telah bersedia membimbing dan memberikan dukungan serta motivasi.
9. Bapak Bayu Febriadi, M.Kom., MTA selaku Dosen Pembimbing Akademik terimakasih atas bantuan dan arahan selama proses perkuliahan
10. Kepala Balai dan Staff Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini dan telah membantu dan memudahkan dalam pengambilan data informasi untuk penelitian ini.
11. Bapak/ibu dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning yang telah memberi ilmu dan pengetahuan selama ini.
12. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, bimbingan, serta kasih sayang yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi.

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI SIPELIK MENGGUNAKAN METODE *E- SERVQUAL* DI BALAI STANDARISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI).

Prida Angelina¹, Susi Handayani²

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Lancang Kuning

pridaangelina399@gmail.com , susi@unilak.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik telah berubah karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi terbaru adalah penggunaan aplikasi berbasis *web* dalam sistem informasi layanan publik (SIPELIK). Aplikasi ini telah menjadi alat penting bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik yang disediakan oleh salah satu lembaga pemerintah, yaitu Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri. Sistem pelayanan publik BPPSI Pekanbaru dikenal sebagai sipelik, yang dapat diakses baik oleh pegawai internal maupun eksternal. Metode *E-servqual* mengukur kualitas layanan elektronik (*online*) berdasarkan persepsi pengguna terhadap berbagai dimensi kualitas, kemampuan, daya tanggap, keamanan, dan lainnya. Dengan menggabungkan elemen-elemen ini, metode ini memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan untuk aplikasi berbasis *web* seperti SIPELIK. Aplikasi sipelik dapat diakses di [bspji.pekanbaru](http://bspji.pekanbaru.go.id), karena sipelik memiliki dua jenis pengguna: pelanggan dan pegawai. Namun, untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan telah mencapai tingkat yang diharapkan dan menentukan potensi perbaikan, diperlukan analisis lebih lanjut dalam kasus di mana metode *E-servqual* digunakan dalam Sipelik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada aplikasi berbasis *web* sistem informasi layanan publik (Sipelik) di balai standarisasi dan pelayanan jasa industri. Penelitian ini menggunakan metode *E-servqual*, yang menghubungkan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada aplikasi berbasis *web* sistem informasi layanan publik (Sipelik). Masalah pertama yang diidentifikasi oleh penulis adalah penurunan kinerja server, dan masalah berikutnya adalah kurangnya fitur tombol print. Metode *E-servqual* ini memiliki lima dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan), *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (Daya tanggap), *assurance* (Jaminan), *emphaty* (empati). Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis memberi judul penelitian ini yaitu, " Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Sipelik Menggunakan Metode *E- Servqual* Di Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI).

Kata Kunci: Pelayanan, Teknologi *E-Serqual*, Pengguna, Kualitas

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SIPELIK
APPLICATION SERVICES USING THE E-SERVQUAL METHOD AT THE
CENTER FOR STANDARDIZATION AND INDUSTRIAL SERVICES
(BSPJI).**

Prida Angelina¹ , Susi Handayani²
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Lancang Kuning
pridaangelina399@gmail.com , susi@unilak.ac.id

ABSTRACT

Public services have changed due to advances in information and communication technology. The latest innovation is the use of web-based applications in the public service information system (SIPELIK). This application has become an important tool for the public to access information and public services provided by one of the government institutions, namely the Center for Standardization and Industrial Services. BPPSI Pekanbaru's public service system is known as simple, which can be accessed by both internal and external employees. The E-servqual method measures the quality of electronic (online) services based on user perceptions of various dimensions of quality, capability, responsiveness, security, and others. By combining these elements, this method provides a comprehensive picture of service quality for web-based applications such as SIPELIK. The Sipelik application can be accessed at BSPJIPEKANBARU, because Sipelik has two types of users: customers and employees. However, to determine the extent to which service quality has reached the expected level and determine the potential for improvement, further analysis is needed in cases where the E-servqual method is used in Sipelik. The aim of this research is to analyze user satisfaction with service quality in web-based applications for the public service information system (Sipelik) at the standardization and industrial services center. This research uses the E-servqual method, which correlates user satisfaction with service quality in web-based applications for the public service information system (Sipelik). The first problem identified by the author was a decrease in server performance, and the next problem was the lack of a print button feature. The E-servqual method has five dimensions, namely Reliability (Reliability), direct evidence (direct evidence), responsiveness (Responsiveness), guarantee (Guarantee), empathy (empathy). Based on the problems explained above, the author gave this research the title, "Analysis of User Satisfaction with the Quality of Sipelik Application Services Using the E-Servqual Method at the Center for Standardization and Industrial Services (BSPJI).

Keywords: Service, E-Serqual Technology, Users, Quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
B. Teori Dasar yang Digunakan.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20

A.	Tahap- Tahap Penelitian.....	20
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C.	Data yang digunakan.....	26
D.	Teknik Pengumpulan Data	27
E.	Metode	28
BAB IV GAMBARAN TEMPAT PENELITIAN.....		31
A.	Sejarah Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri	31
B.	VISI dan MISI (BSPJI).....	32
C.	TUGAS dan FUNGSI.....	32
D.	STRUKTUR ORGANISASI.....	34
E.	PELAYANAN JASA BALAI STANDARISASI D A N PELAYANAN JASA INDUSTRI PEKANBARU	35
F.	SUMBER DAYA MANUSIA	36
G.	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		38
A.	Hasil Analisis Data	38
1.	Hasil Analisis Demografi Responden	38
2.	Hasil Analisis Perhitungan Servqual.....	41
3.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	54
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		62

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Angket dan Kuesioner	23
Tabel 5. 1 Nilai Ekspektasi Setiap Dimensi.....	42
Tabel 5. 2 Nilai Persepsi Setiap Dimensi.....	42
Tabel 5. 3 Nilai Atribut Dimensi Tangibles.....	43
Tabel 5. 4 Nilai Atribut Dimensi Reliability.....	44
Tabel 5. 5 Nilai Atribut Dimensi Responsiveness	45
Tabel 5. 6 Nilai Atribut Dimensi Assurance.....	46
Tabel 5. 7 Nilai Atribut Dimensi Empathy	47
Tabel 5. 8 Analisis Servqual Score (Gaps)	49
Tabel 5. 9 Perbandingan Kualitas Layanan Setiap Dimensi Servqual.....	50
Tabel 5. 10 Nilai Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 5. 11 Analisis Weighted Servqual Score (WSC)	51
Tabel 5. 12 Analisis Aktual Servqual Score (ASC).....	53
Tabel 5. 13 Uji Validasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahap Penelitian	20
Gambar 4. 1 Struktur organisasi di BSPJI Pekanbaru.....	34
Gambar 5. 1 Grafik jenis kelamin responden.....	39
Gambar 5. 2 Grafik usia responden.....	40
Gambar 5. 3 Grafik kota tinggal/domisili responden.....	40
Gambar 5. 4 Grafik pekerjaan responden	41
Gambar 5. 5 Analisis Servqual Score (Gaps).....	48
Gambar 5. 6 Kualitas Layanan Setiap Dimensi Servqual	50
Gambar 5. 7 Analisis Weighted Servqual Score (WSC).....	52
Gambar 5. 8 Case Processing Summary	56
Gambar 5. 9 Reliability Statistic	56
Gambar 5. 10 Item Total Statistics.....	57

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang telah muncul adalah penggunaan aplikasi berbasis *web* dalam *sistem informasi* layanan publik (*SIPELIK*). Aplikasi berbasis *web* ini telah menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik yang disediakan oleh salah satu lembaga pemerintah yaitu Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri.

Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri adalah salah satu lembaga pemerintah yang berkomitmen untuk memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Sistem Pelayanan publik (*SIPELIK*) merupakan suatu sistem yang dikembangkan oleh balai pengembangan produk dan standarisasi industri atau yang lebih dikenal dengan BPPSI Pekanbaru. *Sipelik* adalah sistem pelayanan publik yang dapat diakses oleh pihak internal (pegawai) dan eksternal (pelanggan dan calon pelanggan) BPPSI Pekanbaru.

Metode *E-servqual* adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik (online) berdasarkan persepsi pengguna terhadap berbagai dimensi kualitas, kemampuan, daya tanggap, keamanan dan lainnya. Dengan menggabungkan aspek-aspek ini metode *E-Servqual* memberikan pandangan menyeluruh tentang kualitas layanan suatu aplikasi berbasis web, seperti *SIPELIK*.

Aplikasi Sipelik digunakan pada tahun 2019. Sipelik memiliki dua tipe user, pelanggan dan pegawai, aplikasi tersebut dapat di akses di bspjpekanbaru.kementrian.go.id. Namun dalam kondisi pengguna metode *E-Servqual* dalam Sipelik perlu adanya analisis lebih lanjut untuk memberikan penilaian sejauh mana kualitas layanan telah mencapai tingkat yang diharapkan, serta menentukan potensi perbaikan yang dapat dilakukan. Berdasarkan penelitian penulis tentang permasalahan dalam sistem informasi layanan publik (Sipelik) masalah pertama adalah server down, selanjutnya kurangnya fitur tombol print. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada aplikasi berbasis web sistem informasi layanan publik (Sipelik) di balai standarisasi dan pelayanan jasa industri dengan menggunakan metode *E-servqual*, dimana metode ini menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyediaan jasa yang mengenai kualitas pelayanan elektronik,serta merupakan awal yang baik dalam memahami,mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode *E-servqual* ini memiliki lima dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan), *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (Daya tanggap), *assurance* (Jaminan), *emphaty*(empati).Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis memberi judul penelitian ini yaitu,” Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Sipelik Menggunakan Metode *E- Servqual* Di Balai Standarisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, berikut perumusan masalah dalam penelitian ini. Bagaimana analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi berbasis *web* sistem informasi layannan publik (SIPELIK) di Balai Standarisasi dan Pelayanan Industri dengan menggunakan metode *E_Servqual*?

C. Batasan Masalah

1. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Pelayanan Publik (SIPELIK) yang diakses pihak Unit Pelayanan Publik BSPJI.
2. Pada penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* sebagai kerangka kerja untuk mengukur kualitas layanan.penelitian yang berfokus pada dimensi- dimensi yang dijelaskan dalam metode *E-Servqual*,seperti keandalan, daya tanggap, keamanan dan aspek-aspek kualitas layanan lainnya.
3. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis perhitungan *E- servqual*, dan teknik pengumpulan data SPSS (*Statistical Program For Social Science*).
4. Variabel yang digunakan pada pengukuran ada lima variabel *E_Servqual* yaitu *Efficiency*/Efesien, *Reability*/Kehandalan, *Responsiveness*/Daya tanggap, *Fulfilltment*/Akuransi janji, *Privacy*/Privasi.
5. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner fisik.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebgai berikut. Untuk menganalisis dan

memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pada aplikasi berbasis *web* sistem informasi layanan publik (Sipelik) menggunakan metode *E_Servqual*.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Bagi Penulis, dapat mengetahui tingkat kualitas kepuasan pengguna sistem informasi layanan publik (SIPELIK) pada Balai Standarisasi Pelayanan dan Jasa Industri menggunakan metode *e-servqual* dan dapat menjadi bahan atau nilai rekomendasi dalam meningkatkan layanan sistem informasi dan layanan publik pada balai standarisasi pelayanan dan jasa industri.

2. Bagi Tempat Penelitian

Bagi Tempat Penelitian, dapat menjadi bahan atau nilai rekomendasi dalam meningkatkan layanan kualitas layanan sistem informasi layanan publik (SIPELIK) pada Balai Standarisasi Pelayanan dan Jasa Industri.

3. Bagi Pembaca

Bagi Pembaca, penelitian ini dapat menabahnya wawasan dan pengetahuan mengenai metode *e-servqual*, dan dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian-penelitian yang relevan dengan penulis.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 4 (empat) bab dan isi dari masing-masing bab dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tinjauan penelitian terdahulu dan penjabaran teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan digunakan penulis dalam melakukan analisis maupun uraian mengenai judul skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang aliran sistem informasi dan tahap-tahap dalam melakukan penelitian, jenis-jenis penelitian, teknik pengumpulan data, analisa hubungan tiap perspektif dengan fungsi bisnis serta *system* informasi dari organisasi.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan Gambaran Umum tentang objek penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan Hasil dan Pembahasan menggunakan metode E-Serqual.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang Kesimpulan dan saran penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian keseluruhan Aktual *Servqual Score* (ASC) terbesar menunjukkan bahwa BSPJI Pekanbaru sudah hampir memenuhi harapan dari pengguna, tetapi BSPJI Pekanbaru masih perlu meningkatkan kualitas layanannya hingga memenuhi harapan dari pengguna. Urutan Aktual *Servqual Score* (ASC) terbesar selanjutnya adalah dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy dengan nilai sebesar 90%, 84%, 81%, dan 92%. Rata-rata Aktual *Servqual Score* (ASC) adalah sebesar 90% yang menunjukkan bahwa kualitas BSPJI Pekanbaru sejauh ini baru memenuhi 90% dari harapan pengguna. BSPJI Pekanbaru harus lebih meningkatkan kualitas layanan serta perbaikan sesuai dengan prioritas yang telah ditunjukkan pada bagian *Weighted Servqual Score* (WSC) sebelumnya dalam meningkatkan Aktual *Servqual Score* (ASC) sehingga dapat semakin baik dalam memenuhi harapan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan BSPJI Pekanbaru untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*) karena dalam penelitian ini variabel tersebut sangat besar pengaruhnya sehingga dapat semakin baik dalam memenuhi harapan pengguna.

2. Adapun peningkatan kualitas yang perlu diprioritaskan yaitu pada atribut asuransi yang dimana sangat berpengaruh terhadap harapan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *e-servqual* (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44-49.
- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362-368.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Servqual* dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31.
- Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Putri, N. L. P. N. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-SERVQUAL*): Berfokus pada Website ZuBlu. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 12(1), 86-94.
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 18(1), 75-81.
- Nangameka, T. I. (2020). KUALITAS SISTEM INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT.
- Octavia, T., & Dafid, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode *Servqual* Pada PT Musi Dwi Jaya. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 69-80.

- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12-31.
- Putri, M. P., Herawati, H., & Sari, I. P. (2021). Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 6(2), 99-108.
- Putranto, A., Putra, A. S. B., Hikmah, N., Imanirubiarko, S., Susanto, S., & Purwati, S. (2023). Program Pelatihan Analisis Data Menggunakan Aplikasi Spss Dalam Penyusunan Artikel Ilmiah Pada Jurnal Internasional. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 10146-10153.
- Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020). Analisis Kualitas Layanan Inaportnet Dikantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Dengan Metode *Servqual* Dan Qfd. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 82-96.
- Susanto, T. V., Yudiana, Y., & Setiyani, L. (2022). Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal. Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti). *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 16(4), 142-152.