

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA JAMBI**

SKRIPSI



Oleh :
ROZANAH
701190064

**Skripsi Ini ditulis untuk memenuhi
Sebagian persyaratan untuk mendapatkan
gelar Sarjana (S. Kom)**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA
SAIFUDDIN JAMBI**

2023

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA JAMBI**

SKRIPSI



Oleh :
ROZANAH
701190064

**Skripsi Ini ditulis untuk memenuhi
Sebagian persyaratan untuk mendapatkan
gelar Sarjana (S. Kom)**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA
SAIFUDDIN JAMBI**

2023

NOTA DINAS

Jambi, 2 Agustus 2023

Kepada
Yth. Dekan Fakultas sains dan Teknologi
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Assalamualaikum. Wr wb

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna
Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Di Bpjs Ketenagakerjaan
Cabang Kota Jambi

Nama : Rozanah

NIM : 701190064

Jurusan : Sistem Informasi

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk diujikan dalam sidang Munaqsyah.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I,



Andreo Yudertha, M. Eng

NIDN. 1605111007

NOTA DINAS

Jambi, 2 Agustus 2023

Kepada
Yth. Dekan Fakultas sains dan Teknologi
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Assalamualaikum. Wr wb

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna
Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Di Bpjs Ketenagakerjaan
Cabang Kota Jambi

Nama : Rozanah

NIM : 701190064

Jurusan : Sistem Informasi

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk diujikan dalam sidang Munaqsyah.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Pembimbing II,



MHD. Theo Ari Bangsa, M. Cs

NIDN. 2007089205



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Lintas Jambi Ma. Bulian Km. 16 Sei. Duren Kec. Jaluko Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/Fax : (0741) 584118 Web. <https://uinjambi.ac.id/email> : mail@uinjambi.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR
Nomor : B-^{FOS}/D. VII/PP.009/09/2023

Skrripsi Tugas Akhir dengan Judul : "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile(JMO) di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

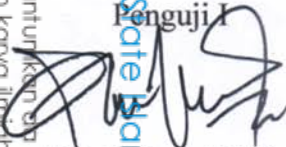
Nama : Rozanah
NIM : 701190064
Telah dimunaqasahkan pada : 07 Agustus 2023
Nilai Munaqasah : 88,48

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

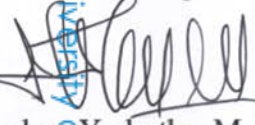
TIM MUNAQASAH:
Ketua Sidang


Dr. Try Susanti, S.Si., M. Si
NIP. 197603032005012005

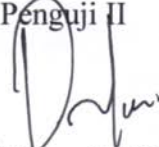
Penguji I


Albet Priadi, M. Kom
NIDN.2009019002

Pembimbing I


Andree Yudertha, M. Eng
NIP.198907262020121006

Penguji II


Pol Metra, M. Kom
NIDN.2015069105

Pembimbing II



M. Theo Ari Bangsa, M. Kom
NIDN.2007089205

Sekretaris Sidang


M. Theo Ari Bangsa, M. Kom
NIDN. 2007089205

Jambi, 01 September 2023

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi


Iskandar, S.Ag., M.Pd., M.S.I., M.H., Ph.D
NIP.197512242009121001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber atau menyebutkan sumber aslinya.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Sate Platonic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rozanah

NIM : 701190064

Jurusan : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA JAMBI

Merupakan skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi bukan hasil karya saya sendiri atau terindikasi adanya unsur plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 7 Agustus 2023



Rozanah
NIM: 701190064

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tuaku yang tercinta yang telah mengasuhku mulai dari lahir hingga dewasa sekarang ini, semoga kedua orang tuaku selalu mendapat rahmat dari Allah Subhanahuwa Ta'ala, Amin. Dan terima kasih juga kepada Saudara/i kandung yang tercinta yakni abang dan kakak, Terimakasih atas dukungan dan do'anya sehingga saya dapat menyelesaikan studi pendidikan di perguruan tinggi ini, sahabat-sahabat seperjuangan khususnya Program Studi Sistem Informasi, umumnya Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi serta orang-orang yang mencintai ilmu pengetahuan. Dan terimah kasih juga kepada para bapak ibu dosen khususnya dosen pembimbing satu dan dosen pembimbing dua. Terimakasih untuk semua yang telah membantuku dalam penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SubhanahuwaT'ala selalu memberikan taufiq dan hidayah kepada kita semua. Amin yaa Robbal 'Alamin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

MOTTO:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا
فَعَلْتُمْ نُدْمِينَ

“Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.” (Q.S Al-Hujaraat: 6)

Berita yang dibutuhkan masyarakat adalah salah satu dari pelayanan prima Pemerintah dengan melakukan pelayanan yang baik dan memuaskan pengguna atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pengguna mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

penulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Allah Subhanahuwa Ta'ala dan salam atas Nabi Muhammad Shalallahu'alaihiwasallam, pembawa risalah pencerahan bagi manusia.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat inayah 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. Bapak Prof. DR. H. Su'aidi, MA.Ph.D. selaku Rektor UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi
2. Bapak Iskandar, S.Pd., M.Pd., M.SI., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Ibu Dr. Try Susanti, S.Si., M.Si. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Bapak Mutamassikin, M. Kom, selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak Andreo Yudertha, ST., M. Eng. Selaku Pembimbing I dan Bapak Mhd.Theo Ari Bangsa, M. Cs. Selaku Pembimbing II.
6. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Ayah, Ibu, dan saudara-saudaraku yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
8. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2019 di Fakultas sains dan teknologi Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
9. 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.

Jambi, 7 Agustus 2023

Penulis



Rozanah

NIM: 701190064

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ABSTRACT

Pandemi COVID-19 melanda dunia pada awal 2020. Dengan memberikan dampak yang sangat negatif terhadap perekonomian, Kesehatan dan sosial. Wabah ini memaksa masyarakat untuk menjaga jarak dari kerumunan. Teknologi yang berkembang pesat menjadikan salah satu jawaban Bpjs ketenagakerjaan, untuk setiap peserta yang ingin melakukan klaim dimudahkan dengan adanya aplikasi JMO, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan sehubungan dengan kepuasan pengguna Aplikasi JMO. yang menggunakan Besar sampel sebanyak 100 responden digunakan dalam metode penelitian kuantitatif ini. Rumus Slovin digunakan dalam teknik pengambilan sampel yang juga menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Analisis pengolahan data menggunakan pendekatan servqual untuk mengevaluasi kualitas layanan, dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan persepsi terhadap layanan yang mereka terima. Sedangkan Importance Performance Analysis merupakan teknik analisis untuk menemukan elemen kinerja utama yang harus ditunjukkan oleh suatu bisnis dalam memenuhi kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hasil pengolahan data berdasarkan 7 dimensi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta dengan aplikasi JMO berada dalam kategori ketidakpuasan, yang ditunjukkan dengan nilai Gab negatif (-), dalam penghitungan keseluruhan nilai pada metode servqual yang diperoleh dari hasil Gap pada Kenyataan dan harapan pengguna JMO pada keseluruhan memiliki nilai negatif dari Fulfillment -0,06, Compensation -0,03, Contact -0,1, responsiveness -0,04, privacy -0,12, Reliabilitas -0,08 dan Efficiency -0,05. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi pengguna belum memuaskan kebutuhan partisipan. Mayoritas pertanyaan, menurut hasil pengolahan data di IPA, terdapat di kuadran B, yang sesuai dengan faktor-faktor yang dianggap penting oleh masyarakat dan sentimen kesenangan yang relatif tinggi. Karena setiap karakteristik pada kuadran ini mengangkat layanan dalam perspektif pengguna, maka karakteristik tersebut harus dilestarikan. Meskipun hasil analisis Gap kurang baik, namun melalui studi IPA ditemukan bahwa sebagian besar indikator kualitas layanan meskipun belum dianggap sempurna, namun cukup untuk meningkatkan tingkat pengguna layanan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *Servqual*, IPA

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic hit the world in early 2020. It had a very negative impact on the economy, health and society. This outbreak forces people to keep their distance from crowds. Rapidly developing technology makes one of the answers to BPJS employment, for every participant who wants to make a claim it is made easier with the JMO application. The aim of this research is to evaluate the quality of service in relation to user satisfaction of the JMO Application. which uses a sample size of 100 respondents used in this quantitative research method. The Slovin formula is used in sampling techniques which also use questionnaires to collect data. Data processing analysis uses a servqual approach to evaluate service quality, by comparing the service they expect with the perception of the service they receive. Meanwhile, Importance Performance Analysis is an analysis technique to find the main performance elements that must be demonstrated by a business in meeting service user satisfaction. Based on the results of data processing based on 7 dimensions, it can be concluded that the level of participant satisfaction with the JMO application is in the dissatisfaction category, which is indicated by a negative Gab value (-), in calculating the overall score using the servqual method obtained from the Gap results in the Reality and expectations of JMO users on the whole has a negative value of Fulfillment -0,06, Compensation -0,03, Contact -0,1, responsiveness -0,04, privacy -0.12, Reliability -0.08 and Efficiency -0.05. This figure shows that the level of user perception has not satisfied the participants' needs. The majority of questions, according to the results of data processing in IPA, are in quadrant B, which corresponds to factors considered important by society and relatively high satisfaction sentiments. Because each characteristic in this quadrant elevates the service from the user's perspective, it must be preserved. Even though the results of the Gap analysis are not good, through the IPA study it was found that although most of the service quality indicators are not considered perfect, they are sufficient to increase the level of service users.

Keywords: *Quality of service, Servqual, IPA*

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
NOTA DINAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO:	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan masalah	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Tahapan Penelitian	16
3.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	17
3.3 Metode Pengumpulan Data	18
3.4 Populasi dan Sampel	19
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.6 Analisis data	22
3.7 Indikator Penelitian	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Penelitian	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

4.2 Hasil Penelitian	31
4.3 Pengujian Analisis.....	32
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian.....	34
4.5 Analisis <i>Servqual</i>	41
4.6 Importance and Performance Analysis (IPA)	44
4.7 Rekomendasi pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persepsi Perbandingan Kinerja Dan Harapan	7
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Pembobotan Penilaian Dengan Skala Lingker.....	19
Tabel 3.2 Indikator Dan Beberapa Pertanyaan Penelitian	26
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Uji Validitas	33
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	36
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel kualitas Informasi	39
Tabel 4.6 Penelitian Variabel Kualitas Sistem.....	40
Tabel 4.7 Hasil Analisis Servqual.....	43
Tabel 4.8 Hasil Gap metode <i>Servqual (Service Quality)</i>	44
Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian Serta Rata – Rata Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Responden	47
Tabel 4.10 Titik Potong Masing-Masing Indikator Dan Titik Potong Importance and Performance Analysis (IPA)	49
Tabel 4.11 Perhitungan Uji Kesenjangan (GAP) IPA	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	17
Gambar 3.2 Diagram Kartecius.....	25
Gambar 4.1 Aplikasi JMO	30
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Bpjs Ketenaga Kerjaan	31
Gambar 4.3 Program Prentase Responden.....	32
Gambar 4.4 Diagram Kartecius Persepsi Dan Harapan Berdasarkan Item-Item ..	58

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi COVID-19 menyebar ke seluruh dunia pada awal tahun 2020 dengan dampak kesehatan, sosial, dan ekonomi yang sangat buruk. Dengan wabah ini, masyarakat harus menghindari kerumunan, yang biasanya melakukan aktivitas kehidupan secara langsung jadi terbatas. Maka dengan adanya Teknologi dan informasi yang berkembang pesat menjadikan salah satu jawaban bagi setiap orang yang berkunjung, salah satunya adalah Biro Ketenagakerjaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJamostek). Hal ini dilakukan untuk mengurangi pengaruh penyebaran Covid-19 (Ade deva wiranda,2022).

BPJS Ketenagakerjaan adalah sebuah organisasi yang dikelola pemerintah dan dipimpin oleh Presiden, memberikan jaminan keamanan bagi seluruh pekerja Indonesia baik di sektor formal maupun tidak resmi serta bagi orang asing yang pernah bekerja di indonesia selama minimal enam bulan. Peserta program jaminan sosial tentu sudah tidak asing lagi bagi para pekerja atau lembaga tersebut. Dimana merupakan institusi negara yang mengumpulkan iuran dari pekerja dan mengelolanya sebagai Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). (Ade deva wiranda,2022).

Maka Dengan adanya teknologi dan informasi, setiap orang dapat mengumpulkan data atau file dengan lebih mudah. BPJS Ketenagakerjaan juga menghadirkan inovasi pengumpulan dokumen dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi digital yang berkembang sangat pesat dan pengumpulan dokumen dapat dilakukan secara online atau digital melalui smartphone, yang dapat membantu peserta atau pengguna mengumpulkan berkas Cuma hanya dengan menggunakan layanan digital Jamsostek Mobile (JMO) (Lilis, 2019).

Aplikasi JMO menawarkan beberapa fitur opsional seperti pengecekan dana tabungan, pelaporan kecelakaan kerja, dan penarikan jaminan dengan mudah tanpa harus mengunjungi kantor BPJS ketenagakerjaan. Aplikasi ini digunakan oleh peserta BPJamsostek sebuah badan hukum publik yang memberikan perlindungan kepada pekerja terhadap risiko sosial ekonomi yang ditimbulkan oleh risiko pekerjaan. Adapun Fitur-fitur yang dimiliki JMO antara lain Update Data Pribadi,

Pengajuan dan Pelacakan Klaim JHT, Simulasi Saldo JHT dan JP, Cek Saldo JHT dan JP, Kartu Digital BPJamsostek, Informasi Pelayanan Masyarakat, Promosi, Berita Terkait BPJamsostek, Pengaduan, Laporan Terkait dan Memberikan informasi tentang manfaat layanan. dan juga Peserta yang jauh dari kantor BPJS Ketenagakerjaan cukup menggunakan aplikasi sehingga tidak perlu khawatir lagi harus bepergian ke kantor cabang. Jika saldo peserta kurang dari 10 juta dan ingin melakukan penarikan, maka dana akan masuk ke rekening paling lambat satu hari kerja di hari yang sama, sehingga penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile mudah dan cepat. Peserta dapat dengan mudah mengklaim JHT kapan saja, dan tidak perlu lagi datang sendiri ke kantor cabang (Ade deva wiranda, 2022).

Dengan adanya aplikasi JMO tersebut terdapat juga beberapa permasalahan yang muncul, dimana pengguna sangat kritis dengan kualitas aplikasi JMO salah satunya mengenai pemindaian foto biometrik dan reset akun yang menimbulkan banyaknya pengaduan oleh para pengguna. Maka perlu adanya pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi JMO. Untuk memberikan kemudahan akses mendapatkan informasi serta kelancaran dalam menjalankan layanan yang tersedia pada aplikasi JMO, sehingga perlu dilakukan kajian terhadap kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan beberapa faktor yaitu mengenai kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem. (Prasetio, 2020).

Kualitas pelayanan adalah apa yang diberikan suatu lembaga atau organisasi dalam rangka menyediakan atau memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dirasakan dan diingat oleh pelanggan meskipun tidak berwujud. pelayanan adalah hasil membandingkan harapan dengan kenyataan. Instansi atau organisasi harus memahami objek yang dilayaninya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memuaskan pelanggan. (Hana Kurnisty, 2021).

Kepuasan pengguna dirasakan melalui kualitas pelayanan, dimana memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu cara untuk membangun loyalitas pelanggan. Dimana Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengukur sejauh mana layanan yang diberikan oleh Aplikasi JMO selama ini. Yang akan mempengaruhi kepuasan dari pelanggan sehingga pelanggan akan selalu menggunakan aplikasi JMO. yang bertujuan akan menganalisis faktor-faktor yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

mempengaruhi seberapa puas pelanggan dengan kualitas layanan yang mereka terima dari Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan cabang jambi (Hana Kurnisty, 2021).

Kualitas layanan merupakan kunci dari kepuasan pengguna dimana Pengguna akan merasa tidak puas jika kinerjanya tidak memenuhi harapan pelanggan. Maka Pada Analisis Kualitas suatu layanan tersebut terdapat ada beberapa metode perbandingan yaitu salah satunya metode *Service Quality (ServQual)* yang digambarkan sebagai alat atau instrumen untuk mengukur besarnya kepuasan pengguna dari suatu layanan berbasis internet yang terdiri dari pembelian dan pengiriman barang atau jasa, digunakan untuk memastikan pengaruh kualitas layanan (Budiman et al, 2020). Yang kedua *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah teori sistem informasi yang menjelaskan bagaimana orang dapat memahami dan menggunakan TI. Ini menguraikan bagaimana orang menggunakan teknologi berdasarkan manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan. (Kersna Minan, 2021). Tiga *WebQual 4.0* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu website, dimana pengukuran kualitas website didasarkan pada persepsi pengguna. Oleh karena itu, metodologi WebQual 4.0 dapat digunakan untuk mengukur kualitas halaman web yang diakses melalui browser web di komputer pribadi. (Fuad Nur Hasan, 2022). Namun pada penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan metode *ServQual* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk membuat peringkat (rangking) bermacam-macam atribut jasa dan mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi dimana metode tersebut lebih cocok dalam melakukan pengukuran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Aplikasi JMO tersebut. Melihat uraian tersebut diatas maka peneliti terdorong untuk membuat laporan penelitian skripsi yang diberi judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAN APLIKASI JAMSOSTEK (JMO) DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA JAMBI”**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang di atas, maka masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas layanan dari aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan cabang kota jambi terhadap kepuasan pengguna”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan cabang kota jambi dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi bagi BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Jambi tentang Kualitas pelayanan JMO dalam kepuasan pengguna apakah sebuah Aplikasi tersebut sudah memberikan pelayanan terbaik untuk para pesertannya.
2. Sebagai bahan masukan bagi pihak BPJS Ketenagakerjaan cabang kota jambi dalam meningkatkan kualitas layanan Aplikasi JMO dengan menggunakan pendekatan metode *E-Servqual* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Dari Hasil analisis penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran.

1.5 Batasan masalah

Supaya penelitian tugas akhir ini tidak keluar dari pokok permasalahan maka penulis membatasi ruang lingkup masalah dengan sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian ini hanya untuk menganalisis pengaruh *Elektronik service quality* terhadap kepuasan para peserta yang menggunakan aplikasi JMO.
2. Dari Responden penelitian ini adalah para pengguna aktif aplikasi JMO yang berdomisili di kota jambi.
3. Untuk pengujian pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *Servqual* dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

IPA. Indikator pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk menjaga keberlangsungan suatu perusahaan, dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses tidaknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Balinado et al., 2021). Perusahaan harus dapat mengoptimalkan pengelolaan pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar kualitas tetap terjaga. Konsumen akan memberikan feedback yang positif apabila harapannya terhadap kinerja suatu perusahaan terpenuhi. Persepsi positif konsumen terhadap kinerja suatu perusahaan dapat dijadikan tolak ukur berhasil tidaknya perusahaan dalam memberikan pelayanan, begitu pula pelayanan yang diberikan kepada Konsumen. (Nindya Pramudiyanti, 2022).

2.1.2 Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller (2016:153), kepuasan pengguna merupakan penilaian yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan peserta, yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi seseorang terhadap suatu produk atau jasa dengan membandingkan kinerjanya dengan harapan yang menimbulkan perasaan senang atau kecewa, Apabila kinerja jauh dari harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Jika sudah sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas senang atau gembira (Laila & Lahagu, 2022; Larosa et al., 2022). Sedangkan kepuasan konsumen adalah perasaan positif pengguna yang terkait produk/jasa selama atau setelah menggunakan jasa atau produk tersebut (Zega, 2022).

Definisi tersebut disebutkan dari banyak penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan emosional seseorang dari membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan dalam jangka waktu tertentu, dimana kinerja pasca penggantian yang dirasakan setidaknya sama atau lebih baik. dari yang diharapkan. . Berikut dampak membandingkan persepsi kinerja dan harapan terhadap kepuasan pelanggan:

Pentingnya Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai respons emosional seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan selama periode waktu tertentu di mana kinerja setelah penggunaan produk setidaknya sama atau lebih besar dari yang diharapkan. Membandingkan persepsi dan ekspektasi kinerja mempunyai dampak berikut terhadap kepuasan pengguna:

Tabel 2.1 Persepsi Perbandingan antar Kinerja dan Harapan

Kinerja > Harapan	Sangat puas	Persepsi Positif
Kinerja > Harapan	Puas	Normal
Kinerja < Harapan	Tidak Puas	Persepsi Negatif

2.1.3 Analisis Gap

Analisis kesenjangan (Gap) merupakan rencana strategis yang membantu suatu perusahaan merencanakan seluruh aktivitas berdasarkan potensi perusahaan saat ini untuk mencapai visi perusahaan yang diharapkan. Dalam praktiknya, hal ini membantu memahami posisi perusahaan saat ini, tujuan yang ingin dicapai untuk mencapai visinya, dan bagaimana proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan visi tersebut. Dengan menggunakan analisis kesenjangan, Anda dapat melihat seberapa jauh perusahaan perlu melangkah dari titik awal (saat ini) menuju sasaran kepuasan yang diinginkan: (Tinezia & Amir Hamzah, 2019).

2.1.4 Service Quality (ServQual)

Metode *Quality of Service (ServQual)* adalah suatu teknik yang dapat membantu meningkatkan tingkat Kualitas layanan pengguna yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi mana pun. Hal ini juga dapat membantu mengidentifikasi beberapa perbedaan antara harapan dan kenyataan layanan yang sebenarnya, yang berarti bahwa jika harapan jauh lebih tinggi daripada kenyataan maka kualitas layanan dapat dianggap di bawah rata-rata. namun jika kenyataan jauh lebih besar dari harapan maka kualitas pelayanan yang diberikan dikatakan diatas rata-rata (LE et al., 2020). Selain itu, pendekatan *Service Quality* membantu mempermudah proses penilaian kualitas layanan suatu perusahaan bagi pengguna,



terutama pada tingkat perusahaan yang bertanggung jawab pada jasa (Ginting et al., 2021).

2.1.5 Dimensi Kualitas layanan

Kualitas pelayanan adalah suatu metode yang membantu untuk menentukan normalisasi yang dirasakan antara layanan yang diberikan oleh produsen dan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Dalam kualitas pelayanan, ada beberapa aspek yang menjadi dasar pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa ahli seperti Parasuraman, Zeithaml dan Berry melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis layanan dan telah mengidentifikasi faktor-faktor penentu kualitas layanan (Zulfinan Arizky Zulkifly, 2022).

Model Kualitas Pelayanan Elektronik mencakup tujuh dimensi menurut (Hana Kurniaty, 2021), yaitu:

1. *Efisien* suatu proses yang memungkinkan orang untuk dengan mudah dan cepat mengakses situs web.
2. *Reliability* (Ketersediaan Sistem), suatu prosedur yang berkaitan dengan kemampuan sistem untuk berfungsi secara teknik.
3. *Fulfillment* (Penyelesaian), juga disebut sebagai penyelesaian, mencakup aktivitas dan transaksi yang dapat dilakukan atau diselesaikan sesuai keinginan pengguna.
4. *Privasi* (Kerahasiaan) mencakup keamanan informasi pengguna seperti informasi pembelian dan identifikasi pribadi.
5. *Responsiveness*, meliputi pemberian informasi kepada pengguna bila diminta, secara cepat dan responsif.
6. *Kompensasi* adalah masalah pengembalian dana dan biaya transaksi yang terkait dengan operasi layanan saat terjadi insiden.
7. *Kontak*, kemampuan layanan pelanggan untuk memberikan layanan pelanggan melalui telepon atau obrolan online.

2.1.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA), Yaitu alat yang membantu dalam



menganalisis atau digunakan untuk membandingkan seberapa baik kinerja/layanan yang mungkin dialami oleh pengguna layanan relatif terhadap tingkat kepuasan yang diharapkan (Alamsyah, N, dkk., 2021).

Metode important performance analysis (IPA), pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James (1977), bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang disebut juga dengan analisis kuadran (Zaini, M., & Maukar, M, 2021).

Dalam hal ini, para responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap fungsionalitasnya tingkat aktivitas perusahaan yang berdasarkan analisis matriks kepentingan-kinerja, yang dapat digunakan sebagai panduan untuk memfokuskan sumber daya organisasi yang terbatas pada area di mana peningkatan kinerja dapat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan, matriks ini juga menunjukkan area atau atribut tertentu yang diprioritaskan. Dalam Membuat Importance-Performance matriks hasil kepentingan menunjukkan bahwa Pentingnya dan efektivitas layanan didasarkan pada skor pada sumbu Y (ordinat) Ordinat digunakan untuk mewakili tingkat kepentingan atau harapan responden, sedangkan sumbu X (absis) digunakan untuk mewakili kinerja perusahaan sebagaimana yang dirasakan responden. Dalam hal ini, titik koordinat dalam analisis Cartesian berkaitan dengan harapan dan kesan peserta terhadap kinerja layanan. Koordinat ini dapat digunakan untuk menentukan tingkat minat klien, fitur mana yang harus ditingkatkan, dan fitur mana yang harus dipertahankan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan. (Sondakh, dkk., 2020).

2.1.7 JMO Mobile

JMO Mobile adalah aplikasi layanan Jamsostek yang dihadirkan untuk memberikan layanan yang lebih optimal melalui online. JMO memiliki keunggulan dengan memiliki fitur-fitur yang lebih lengkap seperti pelaporan JKK, JHT, JP, info promo, kartu digital, berita-berita terkini, dll. JMO ini dianggap sangat membantu para peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tidak memiliki waktu dalam melakukan pengaduan di kantor cabang. Adanya JMO ini diharapkan peserta dapat merasakan pelayanan yang lebih optimal dari rumah tanpa perlu lelah ke kantor cabang (Jenica Sampe Pande, 2022). Aplikasi JMO tersebut digunakan oleh para Peserta dimana



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BPJamsostek ini merupakan aplikasi mobile dari Sektor publik memberikan perlindungan bagi pekerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi yang timbul oleh kecelakaan saat bekerja (Bagus satrio arisoemaryo, 2022).

2.1.8 Statistical Program for Social Science (SPSS)

SPSS merupakan salah satu alat yang sering digunakan untuk mengatur menganalisis atau mengorganisasikan data statistik. dimana SPSS juga dapat digunakan untuk menganalisis hampir semua file data dan dapat menghasilkan hasil dalam bentuk data tabular, data grafis, dan penelitian statistik. Menurut (Enterprise, 2018) dalam (Hana Kurniati, 2021).

Editor data pada tampilan SPSS utama terdiri dari:

1. *File* dapat digunakan untuk menangani masalah terkait file data, membuka file yang diinginkan, membuka file baru, menyimpan keluaran, dan banyak lagi.
2. *Edit* yang menangani masalah yang melibatkan penggantian atau penyesuaian nilai dalam data.
3. *View* merupakan fungsi tampilan yang dapat digunakan untuk menampilkan atribut variabel apa pun.
4. *Data* merupakan bagian yang menampilkan seluruh data yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.
5. *Transform* yaitu menu yang berfungsi mengubah data yang dipilih menurut aturan tertentu.
6. *Analisa* Ini adalah menu penting dalam SPSS karena memungkinkan Anda meluncurkan beberapa program sambil melakukan perhitungan statistik seperti deskriptif, uji t, uji f, regresi, dan lain-lain.
7. *Histogram* untuk membuat tipe grafik yang mendukung analisis statistik, seperti bentuk garis, diagram lingkaran, dan tipe grafik lainnya.
8. *Widget* Ini memperbarui tampilan menu lain dan memberikan informasi tentang modifikasi terkini.
9. *Windows* memiliki fungsi seperti meminimalkan semua jendela, mengakses area pandang yang telah dirancang sebelumnya, dll.
10. *Help* dimana Dengan menggunakan menu bantuan ini, kita dapat mengakses



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

informasi seperti Dukungan SPSS, Forum SPSS, dan banyak lagi.

11. *Output viewer* menampilkan data yang telah diproses, biasa dikenal dengan ikon berwarna biru di kiri atas. Seperti halnya menu editor, menu ini berisi file yang modifikasinya disesuaikan dengan keinginan pengguna.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimasukkan ke dalam penelitian ini untuk menghindari kesimpulan yang serupa. Tujuan penelitian terdahulu juga adalah untuk mendapatkan bahan untuk perbandingan dan referensi.

Janet Aprillea Solon, (2019). Pada judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jne dengan Menggunakan Metode *Servqual*. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien JNE terhadap komponen layanan yang diberikan dengan pendekatan *Servqual*. Survei ini diikuti oleh 150 konsumen JNE dari berbagai wilayah Indonesia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelanggan JNE secara umum memberikan peringkat kepuasan pelanggan pada lima aspek *Servqual* sebesar 94,39%. Respon adalah faktor dengan skor kepuasan tertinggi, dan faktor dengan skor kepuasan terendah. Berdasarkan matriks IPA, ini menunjukkan bahwa responsivitas adalah komponen yang paling penting bagi pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Tinezia Arum Candahani, (2019). Dengan Judul Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *E-Servqual* Studi Kasus Website Sale Stock Indonesia. Tujuan dari Penelitian Ini hamper sama dengan yang saya teliti yaitu mengali tentang Kualitas Layanan Menggunakan metode *E-Servqual* dan menggunakan Tujuh dimensi. Analisis kualitas layanan website diperlukan untuk mengetahui sejauh mana persepsi pengguna atau konsumen online mempengaruhi kualitas layanan yang dihasilkan. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa, meskipun layanan Sale Stock Indonesia secara umum berkualitas tinggi, namun layanan tersebut belum mampu memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Hana Kurniaty, (2021). Dengan judul Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *E-Servqual* di pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan *E-Servqual* yang mencakup



tujuh aspek untuk menilai kualitas layanan eCommerce Shopee dalam hal kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan penelitian, terdapat lima faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen: nilai t efisiensi (1,983), nilai t kesejahteraan (3,410), nilai t keamanan (2,799), dan nilai t kompensasi (2,746). Kontak berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t sebesar (-2,047). Berdasarkan hasil uji t, faktor reliabilitas dan responsiveness tidak banyak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna shopee di Pekanbaru.

Adiza Alya Amira, (2022). Dengan judul Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Aplikasi Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui feedback dan pengaruh e-Service Quality terhadap kepuasan klien pada aplikasi Shopee. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan elektronik yang mempunyai taraf 75,7% dan variabel kepuasan pelanggan yang mempunyai taraf 73% keduanya berada pada kelompok baik. Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa e-service quality mempunyai tingkat pengaruh sebesar 77,6% terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan Shopee dapat lebih memperhatikan permasalahan dan menilainya sesuai dengan aplikasi Toko untuk mengatasinya di aplikasi Shopee.

Beny Irawan, (2022). Dengan judul Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Servqual*. Tingkat kepuasan pasien dengan pelayan institusi rumah sakit akan menjadi ukuran untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Proses pengukuran, mulai dari pengumpulan data hingga hasil analisis, dapat dipercepat dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi. Hasil analisis ini dapat digunakan sebagai data pendukung dalam proses pengambilan keputusan. Penelitian ini menemukan bahwa sistem pendukung keputusan komputerisasi awalnya dibangun dengan menggunakan diagram yang ada dalam Unified Modelling Language (UML) sebelum menjadi perangkat lunak. Hasilnya adalah perangkat lunak yang memiliki desain yang terstruktur yang dapat mengumpulkan data dan kemudian mengolahnya untuk mengubahnya menjadi informasi yang relevan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

Adapun tabel perbandingan peneliti terdahulu adalah sebagai berikut:



Tabel 2.2 Tabel perbandingan penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	(Janet Aprillea Solon, 2019)	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan JNE dengan menggunakan Metode <i>ServQual</i> .	Metode <i>E-Serqual</i>	Berdasarkan temuan penelitian, konsumen JNE secara umum melaporkan tingkat kepuasan sebesar 94,39%. Menurut matriks IPA, elemen ini merupakan salah satu prioritas utama untuk meningkatkan kualitas layanan dari lima dimensi penerapan <i>Servqual</i> .
2	Tinezia Arum Candahani, (2019)	Analisis Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i> Studi Kasus Website Sale Stock Indonesia	Metode <i>E-Serqual</i>	Studi Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan Sale Stock Indonesia dipuji, dan penyampaian layanan perusahaan secara keseluruhan masih jauh dari harapan pelanggan.
3	(Hana Kurniaty, 2021)	Analisis Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i> Shopee Terhadap	Metode <i>E-Serqual</i>	Hasil dari aspek penelitian ini adalah nilai t efektif (1,983), nilai t-nilai implementasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
		Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i> di pekanbaru.		(3,410), nilai t privasi (2,799), nilai t kompensasi kompensasi (2,746). terhadap kepuasan konsumen dan kontak mempunyai nilai pengaruh t (-2,047) yang berdampak negatif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan aspek kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Shopee di Pekanbaru.
4	Adiza Alya Amira, (2022)	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Aplikasi Shopee	Metode <i>E-Serqual</i>	Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel e-serqual berada pada kategori baik dengan rate sebesar 75,7% dan variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori baik dengan rate sebesar 73%. Berdasarkan hasil pengolahan data, kualitas pelayanan mempengaruhi pelanggan dengan tingkat dampak sebesar 77,6%. Berdasarkan hasil



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

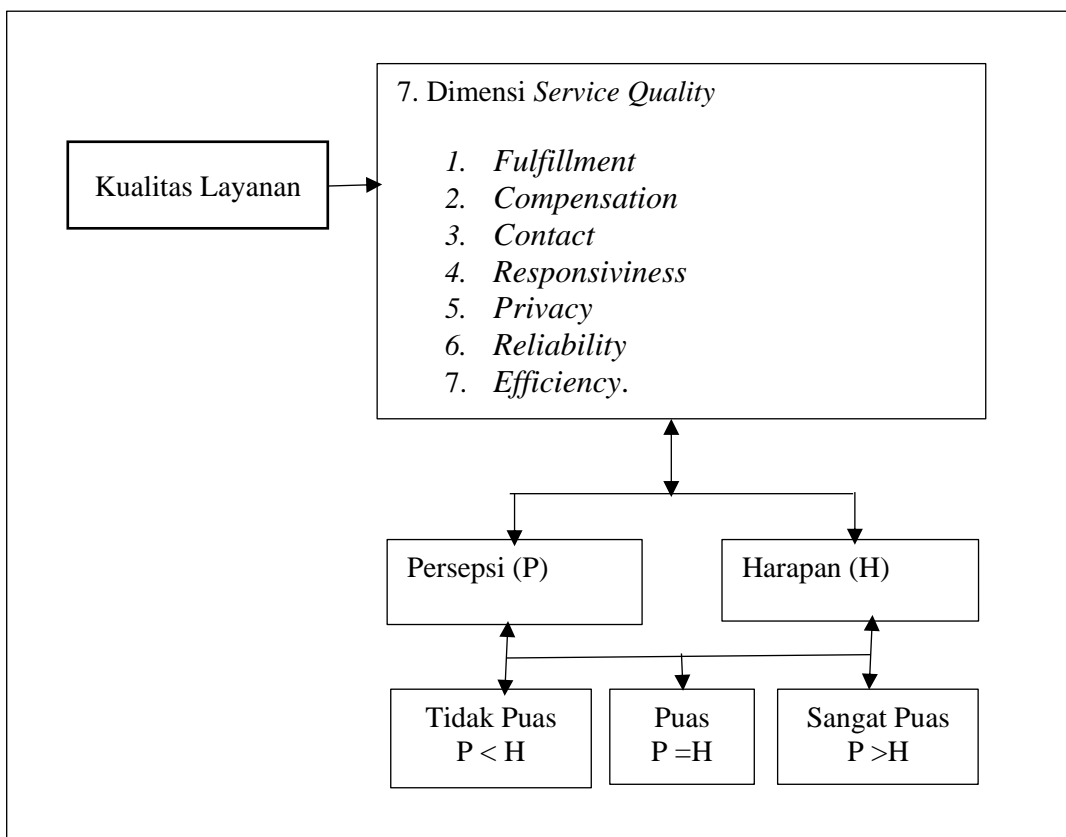
No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				tersebut, pihak shopee dapat lebih memperhatikan dan melakukan penilaian berdasarkan permasalahan yang ada pada aplikasi shopee agar aplikasi shopee menjadi semakin lengkap.
5	Beny Irawan, (2022)	Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode <i>Servqual</i> .	Metode <i>E-Servqual</i>	Perangkat lunak yang dibuat dari desain terstruktur hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengumpulkan data, mengevaluasinya, dan kemudian mengubahnya menjadi informasi yang benar untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

Dalam penelitian yang relevan diatas berbeda dengan penulis teliti, hal tersebut bisa dilihat dari judul dan latar belakang penelitian, serta objek penelitian didalam penelitian yang relewa objek yang menjadi penelitian lebih kepada *e-commerce* sedangkan penulis lebih kepada aplikasi layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, kesamaanya sama-sama menggunakan metode penelitian *Servqual* dan menganalisis kepuasan pengguna sebuah layanan dengan aplikasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut (Suryani dan Hendryadi, 2015:93), kerangka teori adalah representasi konseptual dari suatu teori atau sekelompok teori yang menawarkan penjelasan logis tentang hubungan atau sejumlah aspek yang telah diidentifikasi sebagai elemen penting dalam menggambarkan masalah yang diteliti. Berikut ini penulis memberikan kerangka pemikiran untuk membantu mencapai tujuan dan arah penelitian ini. Berikut kerangka berpikirnya:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III METODE PENELITIAN

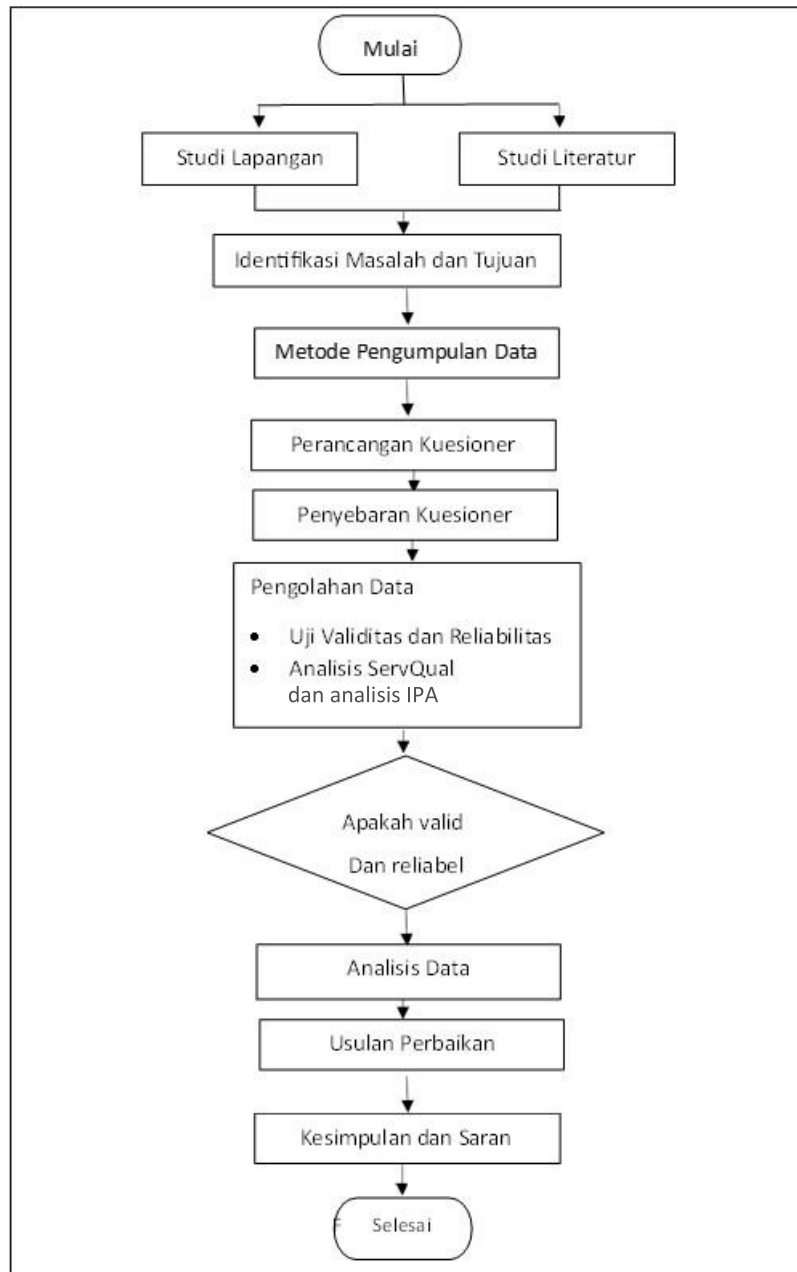
3.1 Tahapan Penelitian

Kajian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, diawali dengan pemilihan isu yang akan menjadi fokus kajian Penerapan JMO BPJS Ketenagakerjaan. Langkah selanjutnya adalah menentukan variabel mana yang akan digunakan dalam penelitian, setelah itu akan dipilih sampel populasi dan jumlah sampelnya. Langkah selanjutnya adalah membuat kuesioner yang relevan dengan permasalahan yang diselidiki, setelah itu dikirimkan kepada responden Pengguna JMO melalui Google Form. Data dikumpulkan dari pengguna yang berlokasi di kota Jambi. Setelah pengumpulan data dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS. Jika survei valid, maka dilanjutkan dengan pengumpulan data utama untuk penelitian. Kemudian materi diolah dengan menggunakan metode servqual, setelah diolah hasilnya dianalisis dan ditarik kesimpulan berdasarkan hasil yang diperoleh selama penelitian ini.

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk angka dan statistik. Metode penelitian kuantitatif mengacu pada penggunaan data numerik yang dapat diukur secara objektif untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, data dikumpulkan melalui penggunaan instrumen pengumpulan data seperti kuesioner, survei, pengukuran objektif, atau eksperimen. Data kemudian dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan tren yang signifikan.

Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian



3.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi yang dipilih yaitu di BPJS Ketenagakerjaan cabang kota jambi terhadap 100 peserta responden. Waktu pengumpulan data melalui kuisisioner dimulai dari bulan Maret 2023 sampai bulan April 2023.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data lapangan yang diperlukan untuk penelitian ini, dibutuhkan beberapa metode pengumpulan data, antara lain:

3.3.1 Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini efektif ketika peneliti tahu variabel mana yang akan diukur, Data tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dikumpulkan dengan cara ini yang berbentuk angket tentang persepsi dan harapan pengguna tentang isu-isu yang berbeda yang meliputi tujuh dimensi servqual. Pekerjaan yang dalam Kuesioner ini memilih alternatif jawaban, untuk setiap pernyataan dan lima alternatif jawaban dalam bentuk skor. Teknologi ini harus digunakan pada penelitian agar mendapatkan data primer.

3.3.2 Observasi

Observasi atau pengamatan memiliki ciri-ciri dasar peristiwa naturalistik yang terjadi dalam konteks peristiwa yang alamiah (asli), penulis cukup berpartisipasi dalam komunikasi dan observasi ini mengamati jalannya alam kehidupan sehari-hari. Menurut Sutisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang terdiri dari beberapa proses biologis dan psikologis. Dua yang paling penting adalah proses persepsi dan ingatan. Metode ini digunakan oleh para ilmuwan untuk memperoleh informasi rinci melihat fakta dan keadaan secara rinci secara langsung.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumen adalah dokumen tertulis yang berisi pernyataan tertulis oleh individu atau organisasi yang diperlukan untuk memeriksa transaksi atau memberikan jaminan akuntansi dan berguna untuk mengumpulkan sumber data, dengan bukti, data alami yang kompleks, memperluas kumpulan data untuk mencapai hasil tersebut. Metode ini digunakan peneliti sebagai metode gold standard dalam penelitian, dan dokumentasi peneliti yang menggunakan metode ini



konsisten dengan jumlah data pengguna yang digunakan.

3.3.4 Skala Likert

Teknik pengumpulan data Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan dan memperoleh data mengenai persepsi dan harapan dari pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan di kota Jambi. Pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dapat diukur dengan menggunakan skala Likert. Ini memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan nilai atau bobot pada masing-masing indikator kuesioner. Untuk menunjukkan perbedaan antara ekspektasi dan persepsi masing-masing indikasi, diberikan skala Likert 1 sampai 4 untuk setiap pertanyaan, dengan angka 1 menunjukkan sesuatu yang sangat tidak terduga dan angka 4 menunjukkan sesuatu yang cukup diharapkan (Haming et al., 2019).

Tabel 3.1 Pembobot penilaian dengan *Skala Likert Servqual*

Keterangan	Penilaian
Sangat tidak Setuju	1
Tidak setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 populasi

Populasi mengacu pada jumlah tempat yang berisi objek atau orang yang atributnya dipilih oleh peneliti dan digunakan untuk dipelajari dan disimpulkan dalam penelitian. Populasi yang diambil peserta BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan pengguna JMO Mobile.

3.4.2 Sampel

Sampel penelitian ini adalah jumlah pengguna layanan aplikasi JMO pada tahun 2023, dari jumlah populasi penggunaan JMO Sebanyak 54.000 user maka akan

dilakukan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% dengan jumlah populasi sebanyak 54.000 user. dan untuk jumlah populasinya diambil langsung dari pengguna Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan di cabang jambi, Jadi jumlah sampel yang akan diperoleh yaitu:

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

$$e = 10\% = 0,1$$

$$e^2 = 0,01$$

$$N = 54.000$$

n = Jumlah Sampel

$$n = 54.000 : 1+54.000(0.01)$$

$$n = 54.000 : 541$$

$$n = 99,8$$

$$n = 100$$

$$n = 100 \text{ Responden}$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Sampel yang diambil dari penelitian ini 10%

Dari rumus ini diambil populasi dari 54.000 Pengguna dan jumlah sampel yang akan digunakan 100 orang responden.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas suatu kuesioner dinilai dengan menggunakan uji validitas. Jika pertanyaan-pertanyaan dalam suatu kuesioner dapat menunjukkan apa yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka dianggap valid. (Ghozali, 2016:52). Tujuan dilakukan Uji Validitas ini dikarenakan ingin memastikan apakah kuisisioner yang sudah dibuat dan sudah diisi oleh Responden dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga dapat diketahui apakah variabel yang telah ditentukan dapat diukur

oleh indikator-indikator yang sudah dituliskan. Sehingga di SPSS nanti kita sudah melakukan analisis data maka nanti kita dapat mengetahui nilai validitas dengan cara mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor totalnya.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggambarkan keandalan suatu proses pengukuran. Suatu pengukuran dikatakan sangat reliabel jika beberapa pengukuran pada sekelompok subjek memberikan hasil yang sama. Hasil yang disajikan relatif sama, meskipun terdapat sedikit perbedaan. Namun jika selisihnya cukup besar maka pengukurannya dikatakan tidak reliabel. (Tinezia Arum Cendahani, 2019).

Setelah pengujian validitas, pengujian reabilitas adalah langkah berikutnya. untuk mengetahui seberapa konsisten jawaban responden terhadap pertanyaan yang mengukur variabel-variabel. Penelitian ini menggunakan program SPSS, yang memungkinkan untuk mengukur reabilitas uji statistik dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha Coefficient. Sebuah konstruk atau variabel dianggap reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari besar 0,60.

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

Keterangan:

- r₁₁ : Realibilitas yang dicari
 e : Jumlah item pertanyaan yang di uji
 $\sum \sigma^2$: Jumlah item pertanyaan yang di uji
 σ^2 : Varians Total

Jika $\alpha > 0,60$ berarti reliabel cukup, sedangkan jika $\alpha > 0,70$ berarti semua item soal reliabel dan semua tes mempunyai keyakinan tinggi. Atau jika $\alpha > 0,80$ Jika $\alpha < 0,50$ sehingga reliabilitasnya rendah. Jika α rendah maka kemungkinan besar satu atau beberapa elemen tidak dapat diandalkan.

3.6 Analisis data

Tujuan dari analisis data ini adalah untuk membuat data lebih mudah dibaca dan dipahami. Di mana data yang diperoleh dari kuesioner, Ovserpasi, dan dokumentasi dikumpulkan dan disusun secara sistematis Menyusun pola untuk memilih pola mana yang penting untuk dipelajari dan diatasi, kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain, dilakukan dengan mengklasifikasikan data ke dalam katagori.

3.6.1 Pengukuran ServQual

Pengukuran Servqual digunakan untuk menilai kualitas suatu jasa atau layanan, dimana pengguna membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan layanan yang dirasakan mereka alami (analisis kesenjangan). Dapat Menghitung dengan menggunakan rumus skor servqual:

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

Berikut ini adalah Perhitungan skor pelayanan atau analisis perbedaan antara kenyataan dan harapan dapat dilihat sebagai berikut (Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja,2018):

Item by item, misalnya, P1 - H1, P2 - H2, dan seterusnya.

Dimensi by dimension, misalnya $(P1 + P2 + P3 + P4/4) - (H1 + H2 + H3 + H4/4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap servqual, yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22)$.

Untuk menganalisis Kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus:

$$SQ = P - H$$

Keterangan:

SQ : Tingkat Kualitas Pelayanan

P : Persepsi Pengguna

H : Harapan Pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hasil perhitungan kemudian dibagi menjadi tiga kategori yaitu tidak puas (kecewa), puas dan sangat puas (senang). jika persepsi lebih rendah dari yang diharapkan, jika kinerja layanan tidak memenuhi harapan, pengguna akan merasa kecewa, yang menunjukkan kinerja yang buruk; jika kinerja memenuhi harapan, pengguna akan merasa puas, yang menunjukkan kinerja yang sangat baik; dan jika kinerja melebihi harapan, pengguna akan merasa senang, yang menunjukkan kinerja yang sangat baik. Jika pengguna merasa kecewa atau tidak puas, penyedia layanan publik harus memprioritaskan peningkatan dan perbaikan.

3.6.2 Pengukuran Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu teknik analisis deskriptif, teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh Perusahaan guna memuaskan kepuasan pengguna jasa (konsumen).

Dalam teknik ini, Responden diminta untuk menilai fungsionalitas tingkat aktivitas perusahaan dan hasilnya akan dianalisis dalam Matriks Pentingnya-Kinerja, yang dapat digunakan sebagai panduan untuk mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada area di mana peningkatan kinerja dapat memberikan pengaruh yang signifikan. berdampak pada kepuasan pelanggan. keseluruhan, matriks ini juga menunjukkan area atau kualitas mana yang diprioritaskan. Dalam Membuat Importance-Performance matriks, hasil-kepentingan, menunjukkan korelasi antara nilai-nilai penting dan kinerja bisnis berdasarkan faktor-faktor yang dinilai responden. kinerja perusahaan digambarkan oleh sumbu X (absis), dan tingkat kepentingan atau harapan responden digambarkan oleh sumbu Y (ordinat). Selanjutnya dalam titik koordinat yang menunjukkan harapan dan pendapat mengenai kualitas layanan. Koordinat ini dapat digunakan untuk menentukan seberapa tertarik klien, fitur mana yang perlu dikembangkan, dan fitur mana yang perlu dipertahankan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan.

Langkah pertama dalam membuat Importance-Performance Matrix Menentukan derajat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas barang yang diteliti dengan membandingkan skor kinerja dengan skor



kepentingan. Dengan Rumus tingkat pemakaian yang sesuai adalah (Atica Puspitaningtyas, 2018):

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Tk_i = Tingkat Kesesuaian

Tk_i = Skor penilaian kinerja

Tk_i = Skor penilaian kepentingan

Langkah kedua adalah menghitung nilai rata-rata setiap atribut dalam persentase dengan menggunakan rumus:

$$X = \frac{\sum x_i}{n} \qquad Y = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata tingkat kinerja layanan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk

n = Jumlah responden

Kemudian dihitung dari nilai rata-rata seluruh atribut yang termasuk dalam tingkat kepentingan (y) kinerja (X) yang merupakan batas pada diagram kartesius, dengan rumus:

$$X = \frac{\sum x_i}{k} \qquad Y = \frac{\sum y_i}{k}$$

Keterangan:

X = Rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut

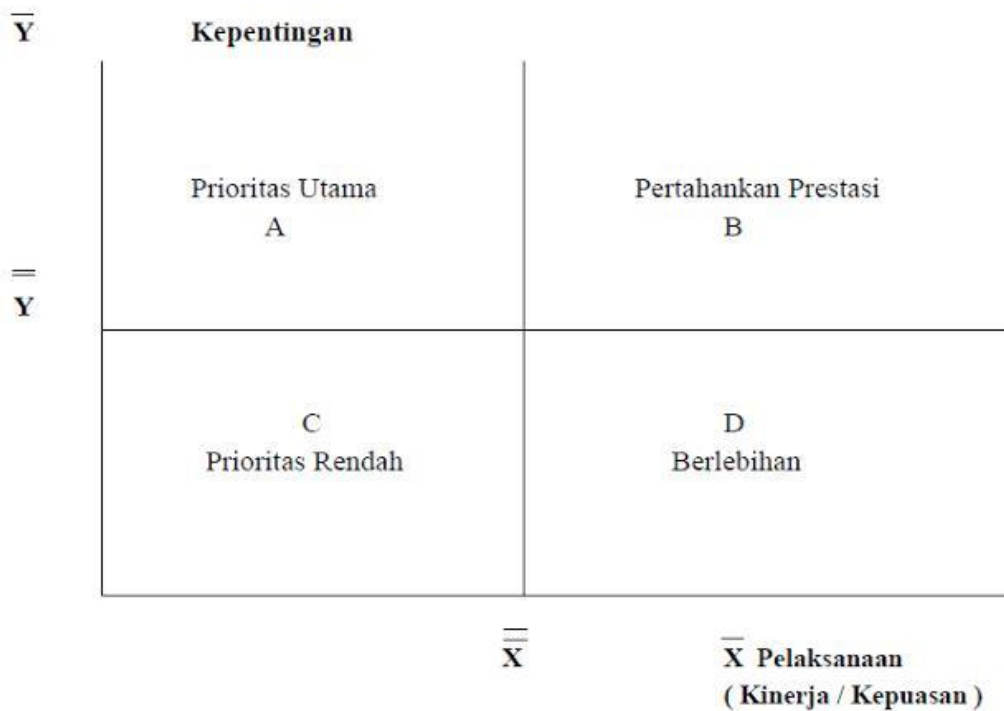
Y = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Tahapan terakhir yaitu menjabarkan tiap atribut dalam diagram kartesius.

Saat analisis kartesius dilakukan, hasilnya akan berupa empat kuadran, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Diagram Kartesius



Gambar 3.2 Diagram Kartesius

Strategi yang dapat dibangun untuk setiap variabel lokasi Keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut (Meita Qorina Sabila,2018):

1. Kuadran A (Proritas Utama)

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dibahas di sini. Namun, faktanya, mereka tidak memenuhi harapan pengguna, menyebabkan kepuasan pengguna masih rendah. Kuadrat ini membutuhkan perbaikan variabel. Dengan cara ini, perusahaan meningkatkan variabel kinerja kuartal melalui perbaikan terus menerus.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Ini adalah bagian dari hal-hal yang pengguna anggap penting dan sesuai dengan perasaan mereka, yang menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Karena semua variabel ini meningkatkan pengalaman pengguna, sebaiknya variabel-variabel dalam kuadran ini dipertahankan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Ini adalah area di mana elemen dianggap tidak berkinerja baik dan tidak terlalu penting atau tidak diinginkan. Karena dampaknya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna sangat kecil, variabel-variabel dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali.

4. **Kuadran D (Berlebihan)**

Ini adalah area yang dianggap komponen di wilayah ini berlebihan dan kurang bernilai. Perusahaan dapat memangkas biaya dengan mengurangi variabel-variabel di kuadran ini.

Lihat detail.

3.7 Indikator Penelitian

Tabel 3.2 Indikator dan beberapa pertanyaan Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Service Quality (Kualitas Layanan)	<i>Fulfillment</i> (Penyelesaian)	Customer Service JMO bersedia membantu Ketika peserta membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi sampai selesai.
		Aplikasi JMO bisa melakukan pencairan klaim dengan waktu cepat.
		Transaksi pembayaran iuran menggunakan aplikasi JMO mudah dipahami.
	<i>Compensation</i> (Kompensasi)	Aplikasi JMO sangat baik digunakan dalam melakukan transaksi .
		Adanya Aplikasi JMO melakukan proses Klaim JHT bisa dilakukan kapanpun dan

Variabel	Indikator	Pertanyaan
		dimanapun.
		Proses klam menggunakan aplikasi JMO lebih mudah dan cepat.
	Contact (Kontak)	Customer Service Aplikasi JMO dalam memberikan pelayanan kepada peserta sangat cepat.
		Call Center dapat dihubungi dalam waktu 24 jam.
		Call center BPJS Ketenagakerjaan akan membantu peserta untuk menemukan berbagai solusi atas kendala yang dihadapi.
	Information Quality (Kualitas Informasi)	Responsiveness (Responsif)
Aplikasi JMO Menyediakan Informasi yang sesuai dengan kebutuhan Peserta.		
Aplikasi JMO menyediakan informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh peserta.		
	Privacy (Rahasia Pribadi)	Data pribadi peserta sangat terjaga privasinya sehingga aman dan terpercaya.
		Memberikan jaminan perlindungan data pribadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Variabel	Indikator	Pertanyaan	
System Quality (Kualitas Sistem)		peserta.	
		Data proses transaksi peserta terlindungi.	
	<i>Reliability</i> (Ketersediaan Sistem)		Aplikasi JMO memberikan kinerja yang baik dan dapat diandalkan karena kelangkaannya ada kesalahan (Error).
			Dalam melakukan pengkinian data di aplikasi JMO sering kali ada kendala atau kegagalan.
			Fitur JMO sesuai dengan tampilan yang ingin di akses.
	<i>Efficiency</i> (Effisiensi)		Aplikasi JMO memberikan kemudahan dalam penggunaan keperluan bertransaksi dengan efisien dan efektif.
			Tampilan Aplikasi JMO mudah di mengerti.
			Aplikasi JMO memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Historis dan Geografi

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu cara baru atau gagasan kreatif untuk memperbaharui, menyederhanakan atau mendisrupsi peraturan, prosedur, metode, pendekatan dan struktur organisasi pelayanan sehingga bernilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Salah satu lembaga publik yang terus meningkatkan pelayanan melalui inovasi layanan digital. Yaitu dari BPJS ketenagakerjaan (BPJamsostek) adalah program yang menjamin pekerja terhadap segala potensi bahaya yang terkait dengan pekerjaannya, termasuk bahaya sosial dan keuangan. Program BPJS Ketenagakerjaan mencakup pelayanan kesehatan, hari tua, kematian, dan kecelakaan kerja. adalah inisiatif pemerintah yang menggunakan mekanisme asuransi sosial untuk melindungi pekerja dari bahaya sosial ekonomi tertentu. Jaminan hari tua (JHT), jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JKM), upah tidak diklaim (BPU), jasa konstruksi, dan jaminan hari tua hanyalah beberapa program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan.

Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah harus melakukan pelayanan publik sebagai upaya penyesuaian terhadap kemajuan teknologi informasi. Untuk mendongkrak pelayanan, salah satu instansi BPJS ketenagakerjaan telah merilis aplikasi JMO yang telah diupgrade. Melalui aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi, penelitian ini berupaya memahami bagaimana inovasi pelayanan publik berkembang.

Fitur yang dimiliki JMO adalah update data pribadi, pengajuan dan pelacakan klaim JHT, simulasi saldo JHT dan JP, cek saldo JHT dan JP, kartu digital BPJamsostek, kemudahan informasi saluran manfaat, promosi, berita terkait BPJamsostek, pengaduan, laporan. layanan terkait yang diberikan dan informasi tentang manfaat layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Gambar 4.1 Aplikasi JMO

4.1.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

1. Visi BPJS Ketenagakerjaan

Menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa yang amanah, bertatakelola yang baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan.

2. Misi BPJS Ketenagakerjaan

Melalui program Jaminan sosial ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

- 1) Melindungi dan mensejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
- 2) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja.
- 3) Mendukung pengembangan dan kemandirian perekonomian nasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

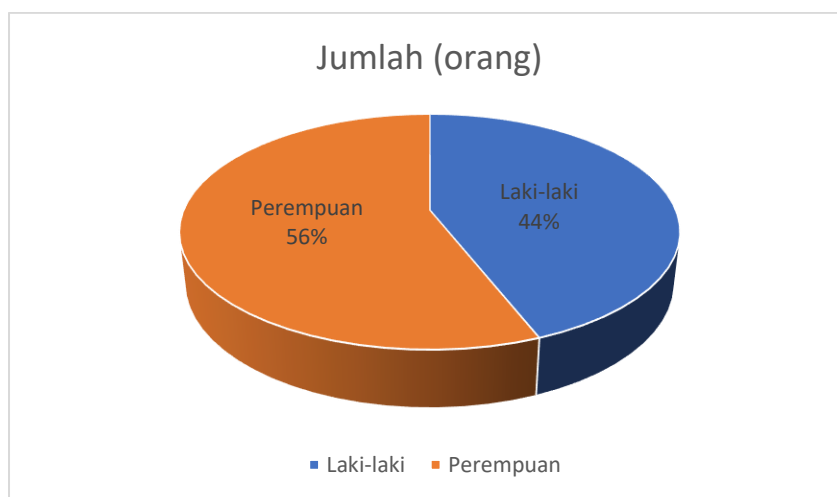
4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Karakteristik menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Jumlah	100	100%



Gambar 4.3 Program Presentase Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas merupakan data yang menunjukkan jumlah dan persentase partisipan dalam penelitian ini yaitu memiliki dua kategori jenis kelamin, yaitu Laki-laki dan Perempuan. Jadi, 44% dari total partisipan adalah laki-laki, sedangkan 56% dari total partisipan adalah perempuan. Jumlah persentase keduanya harus sama dengan 100%, yang menandakan bahwa data telah dihitung dengan benar.

4.3 Pengujian Analisis

4.3.1 Uji Validitas.

Berdasarkan analisis item, pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan skor tiap item dengan skor variabel (total seluruh skor soal). Dengan menggunakan komputer dan SPSS versi 25, metode korelasi menghitung Korelasi Pearson. Jika nilai r hitung suatu item lebih besar dari nilai r tabelnya, maka item tersebut dianggap valid. Berdasarkan Tabel 4.2, temuan uji validitas yang dilakukan dengan pendekatan korelasi Pearson adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Item	rHitung		rTabel	Keterangan
			persepsi	harapan		
Kualitas Layanan	<i>Fulfillment</i>	X1	0,731	0,658	0,3	Valid
		X2	0,609	0,571	0,3	Valid
		X3	0,697	0,678	0,3	Valid
	<i>Compensation</i>	X4	0,720	0,725	0,3	Valid
		X5	0,732	0,747	0,3	Valid
		X6	0,712	0,715	0,3	Valid
	<i>Contact</i>	X7	0,828	0,818	0,3	Valid
		X8	0,778	0,723	0,3	Valid
		X9	0,828	0,696	0,3	Valid
Kualitas Informasi	<i>Responsiviness</i>	X2.1	0,847	0,788	0,3	Valid
		X2.2	0,808	0,845	0,3	Valid
		X2.3	0,806	0,753	0,3	Valid
Kualitas Sistem	<i>Privacy</i>	X3.1	0,801	0,725	0,3	Valid
		X3.2	0,805	0,714	0,3	Valid
		X3.3	0,834	0,815	0,3	Valid
	<i>Reliability</i>	X3.4	0,792	0,793	0,3	Valid
		X3.5	0,368	0,448	0,3	Valid
		X3.6	0,672	0,652	0,3	Valid

	<i>Efficiency</i>	X3.7	0,754	0,680	0,3	Valid
		X3.8	0,726	0,681	0,3	Valid
		X3.9	0,840	0,787	0,3	Valid

Seperti Hasil Uji Validitas ditunjukkan pada tabel 4.2 diatas, semua item memperoleh nilai perhitungan validitas $\geq 0,3$, dengan demikian item instrumen penelitian dianggap valid. Bahwa semua instrumen survei yang berkaitan dengan *Fulfillment*, *Compensation*, *Contact*, *Responsiviness*, *Privacy*, *Reliability* dan *Efficiency*. Dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan kuesioner survei dapat digunakan dalam penelitian ini

4.3.2 Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi instrumen pengukuran konstruk. Reliabilitas merupakan syarat yang diperlukan untuk menjamin validitas kuesioner dengan tujuan tertentu. Dengan Teknik Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas alat ukur yang digunakan. Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6, dan jawaban responden terhadap survei dianggap dapat diandalkan. Sebaliknya, jika Cronbach's alpha kurang dari 0,6, maka jawaban responden terhadap kuesioner tidak dapat diandalkan sebagai instrumen pengukuran. (Fika Ayu Widyanita, 2018).

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Item	AlphaCronbach		Keterangan
			persepsi	harapan	
Kualitas Layanan	<i>Fulfillment</i>	X1	0,885	0,869	Reliabel
		X2	0,896	0,874	Reliabel
		X3	0,887	0,865	Reliabel
	<i>Compensation</i>	X4	0,885	0,862	Reliabel
		X5	0,884	0,858	Reliabel
		X6	0,886	0,864	Reliabel
	<i>Contact</i>	X7	0,875	0,851	Reliabel

		X8	0,880	0,861	Reliabel
		X9	0,875	0,855	Reliabel
Kualitas Informasi	<i>Responsiviness</i>	X2.1	0,590	0,584	Reliabel
		X2.2	0,687	0,477	Reliabel
		X2.3	0,736	0,763	Reliabel
Kualitas Sistem	<i>Privacy</i>	X3.1	0,863	0,833	Reliabel
		X3.2	0,862	0,834	Reliabel
		X3.3	0,859	0,821	Reliabel
	<i>Reliability</i>	X3.4	0,864	0,825	Reliabel
		X3.5	0,915	0,889	Reliabel
		X3.6	0,875	0,841	Reliabel
	<i>Efficiency</i>	X3.7	0,868	0,838	Reliabel
		X3.8	0,871	0,838	Reliabel
		X3.9	0,858	0,825	Reliabel

nilai Cronbach's alpha untuk masing-masing variabel ditunjukkan pada Tabel 4.3 di atas dimana Cronbach's alpha setiap variabel penelitian adalah Fulfillment, Compensation, Contact, Responsiviness, Privacy, Reliability dan Efficiency. nilai lebih besar dari 0,6. Dari hasil ini, kita dapat menyimpulkan bahwa alat penelitian apa pun bisa dilakukan dan diandalkan serta digunakan untuk penyelidikan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian tersebut dapat diterapkan pada bidang studi lain dan hasilnya konstan sepanjang waktu.

4.4 Deskripsi Hasil Penelitian

4.4.1 Hasil Jawaban Responden

Dengan bantuan uraian jawaban responden, dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan responden terhadap dimensi variabel *Fulfillment*, *Compensation*, *Contact*, *Responsiviness*, *Privacy*, *Reliability* dan *Efficiency*. Berdasarkan informasi yang terkumpul, disusun tanggapan responden kemudian menganalisis untuk memastikan gambaran masing-masing variabel. Faktor-faktor berikut menjadi dasar Peringkat responden ini:

Penilaian dengan skor terendah adalah: 1



Hasil evaluasi tertinggi adalah: 4

$$\text{Interval} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

Untuk mencapai batasan penilaian masing-masing variabel sebagai berikut:

1,00 – 1,75 = Sangat Tidak Setuju

1,76 – 2,50 = Tidak Setuju

2,51– 3,25 = Setuju

3,26 – 4,00= Sangat Setuju

4.4.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Tabel berikut menunjukkan hasil penilaian responden terhadap tiga indikator variabel kualitas layanan:

Tabel 4.4 Penilaian Responden terhadap Variabel kualitas layanan

Indikator	pertanyaan	N	Mean		Kreteria
			Harapan	Persepsi	
<i>Fulfillment</i>	Customer Service JMO bersedia membantu Ketika peserta membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi sampai selesai.	100	351	350	Sangat Setuju
	Aplikasi JMO bisa melakukan pencairan klaim dengan waktu cepat.	100	349	341	Sangat Setuju
	Transaksi pembayaran iyuran BPJS ketenagakerjaan bisa hanya menggunakan aplikasi JMO mudah	100	357	347	Sangat Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Indikator	pertanyaan	N	Mean		Kreteria
			Harapan	Persepsi	
	dilakukan.				
Nilai Rata-rata Responden		100	3,52	3,46	Sangat Setuju
<i>Compensation</i>	Aplikasi JMO sangat baik digunakan dalam melakukan transaksi.	100	354	354	Sangat Setuju
	Adanya aplikasi JMO melakukan proses klaim Jht bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.	100	363	358	Sangat Setuju
	Proses klaim menggunakan aplikasi JMO lebih mudah dan cepat.	100	358	353	Sangat Setuju
Nilai Rata-rata Responden		100	3,58	3,55	Sangat Setuju
<i>Contact</i>	Customer Service Aplikasi JMO dalam memberikan pelayanan kepada peserta sangat cepat.	100	359	349	Sangat Setuju
	Call Center dapat dihubungi dalam waktu 24 jam.	100	359	350	Sangat Setuju
	Call center bpjs ketenagakerjaan akan membantu peserta untuk menemukan	100	356	344	Sangat Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Indikator	pertanyaan	N	Mean		Kreteria
			Harapan	Persepsi	
	berbagai solisi atas kendala yang dihadapi.				
Nilai Rata-rata Responden		100	3,58	3,48	Sangat Setuju

Dijelaskan dari seratus responden, dengan penilaian berdasarkan variabel, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.4 di atas. kualitas Layanan dengan memberikan penilaian perindikator:

- 1) *Fulfillment* pada Indikator Pertanyaan bagian ini terdapat tiga pertanyaan yang berhubungan dengan harapan dan persepsi terkait fulfillment (pengisian harapan) terhadap layanan JMO (Jaminan Sosial Ketenagakerjaan). Dari nilai Rata-rata jawaban responden terhadap pertanyaan ini. Rata-rata tersebut adalah sebesar 3,52 untuk harapan dan 3,46 untuk persepsi. Angka tersebut menunjukkan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan.
- 2) *Compensation* pada Indikator Pertanyaan ini juga memiliki tiga pertanyaan yang berkaitan dengan kompensasi (penggantian) terkait aplikasi JMO. Informasi yang diberikan memiliki format yang sama dengan bagian *Fulfillment*. Dalam hal ini, rata-rata responden adalah 3,58 untuk harapan dan 3,55 untuk persepsi, menunjukkan sangat setuju yang tinggi dengan pernyataan yang diberikan.
- 3) *Contact* Indikator Pertanyaan ini melibatkan tiga pertanyaan yang berkaitan dengan kontak dan pelayanan customer service. Informasi yang diberikan memiliki format yang sama seperti bagian sebelumnya. Rata-rata responden adalah 3,58 untuk harapan dan 3,48 untuk persepsi, menunjukkan sangat setuju yang tinggi dengan pernyataan yang diberikan.

Tabel tersebut memberikan ringkasan hasil jawaban dari 100 responden terhadap indikator pertanyaan yang diajukan. Secara keseluruhan, responden



menunjukkan persepsi yang sangat setuju terhadap semua indikator yang diukur, baik dari segi harapan maupun persepsi mereka terhadap layanan JMO.

4.4.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi

Tabel 4.5 Penilaian Responden terhadap Variabel kualitas Informasi

Indikator	Pertanyaan	N	Maen		Kriteria
			Harapan	Persepsi	
Responsiviness	Aplikasi JMO menyediakan informasi yang akurat.	100	357	351	Sangat Setuju
	Aplikasi JMO Menyediakan Informasi yang sesuai dengan kebutuhan Peserta.	100	354	349	Sangat Setuju
	Aplikasi JMO menyediakan informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh peserta.	100	349	346	Sangat Setuju
Nilai Rata-rata Responden		100	3,53	3,49	Sangat Setuju

Dijelaskan dari seratus responden, dengan penilaian berdasarkan variabel, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.5 di atas. kualitas Informasi dengan Indikator *Responsiveness* (Responsivitas) Terdapat tiga pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi peserta terhadap responsivitas aplikasi JMO dalam

menyediakan informasi. Menunjukkan jumlah nilai rata-rata dari jawaban responden terhadap pertanyaan ini sebesar 3,54 untuk harapan dan 3,49 untuk persepsi. Angka-angka tersebut menunjukkan tingkat setuju dengan pernyataan yang diberikan.

Secara keseluruhan, tabel ini memberikan ringkasan hasil jawaban dari 100 responden terhadap tiga pertanyaan yang diajukan untuk mengukur responsivitas aplikasi JMO. Berdasarkan nilai rata-rata, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju aplikasi JMO menyediakan informasi yang akurat, sesuai dengan kebutuhan peserta, dan mencakup semua informasi yang dibutuhkan oleh peserta.

4.4.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem

Tabel 4.6 Penelitian Variabel Kualitas Sistem

Indikator	pertanyaan	N	Mean		Kreteria
			Harapan	Persepsi	
<i>Privacy</i>	Data pribadi peserta sangat terjaga privasinya sehingga aman dan terpercaya.	100	369	357	Sangat Setuju
	Memberikan jaminan perlindungan data pribadi peserta.	100	362	347	Sangat Setuju
	Data proses transaksi peserta terlindungi.	100	351	343	Sangat Setuju
Nilai Rata-rata Responden		100	3,61	3,49	Sangat Setuju
<i>Reliability</i>	Aplikasi JMO bekerja dengan baik dan dapat diandalkan karena jarang ada kesalahan. (<i>Error</i>).	100	349	341	Sangat Setuju
	dalam melakukan pengkinian data di	100	255	346	Sangat Setuju

Indikator	pertanyaan	N	Mean		Kreteria
			Harapan	Persepsi	
	aplikasi JMO sering kali ada kendala atau kegagalan.				
	Fitur JMO sesuai dengan tampilan yang ingin di akses.	100	334	327	Sangat Setuju
Nilai Rata-rata Responden		100	3,13	3,05	Setuju
<i>Efficiency</i>	Aplikasi JMO memberikan kemudahan dalam penggunaan keperluan bertransaksi dengan efisien dan efektif.	100	356	354	Sangat Setuju
	Tampilan Aplikasi JMO mudah di mengerti.	100	353	344	Sangat Setuju
	Aplikasi JMO memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.	100	352	349	Sangat Setuju
Nilai Rata-rata Responden		100	3,54	3,49	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.6 diatas bahwa dijelaskan dari 100 responden, dengan penilaian responden terhadap variabel kualitas Sistem dengan memberikan penilaian perindikator:

- 1) *Privacy* Indikator Pertanyaan ini terdiri dari tiga pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi peserta terhadap privasi data dalam aplikasi JMO. Dengan jumlah nilai Rata-rata responden terhadap pertanyaan

Sebesar 3,61 untuk harapan dan 3,49 untuk persepsi. Angka tersebut menunjukkan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan.

- 2) *Reliability* Indikator Pertanyaan ini melibatkan tiga pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi peserta terhadap keandalan aplikasi JMO. Informasi yang diberikan memiliki format yang sama seperti bagian sebelumnya. Dan nilai Rata-rata responden sebesar 3,13 untuk harapan dan 3,05 untuk persepsi, menunjukkan setuju dengan pernyataan yang diberikan.
- 3) *Efficiency* Indikator Pertanyaan ini mencakup tiga pertanyaan yang terkait dengan harapan dan persepsi peserta terhadap efisiensi aplikasi JMO. Informasi yang diberikan memiliki format yang sama dengan bagian sebelumnya. Untuk nilai Rata-rata respondennya sebesar 3,54 untuk harapan dan 3,49 untuk persepsi, menunjukkan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan.

Tabel tersebut memberikan ringkasan hasil jawaban dari 100 responden terhadap indikator pertanyaan yang diajukan untuk mengukur harapan dan persepsi mereka terhadap privasi, keandalan, dan efisiensi aplikasi JMO. Berdasarkan nilai rata-rata, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan yang diberikan dalam semua tiga bagian tersebut. Secara khusus, responden memiliki tingkat harapan yang lebih tinggi terkait dengan privasi dan efisiensi, sedangkan tingkat persepsi mereka lebih tinggi terkait dengan privasi dan keandalan aplikasi JMO.

4.5 Analisis *Servqual*

Tabel 4.7 menggunakan metode *servqual* untuk mengukur dari tiga variabel Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Sistem. Setiap variabel memiliki beberapa indikator yang mewakili aspek yang berbeda dari variabel tersebut, serta nilai harapan dan persepsi terkait dengan indikator-indikator tersebut. Berikut adalah penjelasan untuk setiap variabel dan indikator dalam tabel:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.7 Hasil Analisis *Servqual*

Variabel	Indikator	Harapan	Presepsi
Kualitas Layanan	<i>Fulfillment</i>	3,52	3,46
	<i>Compensation</i>	3,58	3,55
	<i>Contact</i>	3,58	3,48
Kualitas Informasi	<i>Responsiveness</i>	3,53	3,49
Kualitas Sistem	<i>Privacy</i>	3,61	3,49
	<i>Reliability</i>	3,13	3,05
	<i>Efficiency</i>	3,54	3,49

Kualitas Layanan Tabel 4.7 ini mencakup tiga indikator kualitas layanan, yaitu *Fulfillment*, *Compensation*, dan *Contact*. Untuk Nilai harapan yang diberikan dalam tabel ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kualitas layanan. Rata-rata harapan untuk *Fulfillment* adalah 3,52, untuk *Compensation* 3,58, dan untuk *Contact* 3,58. Dan untuk Nilai persepsi yang diberikan dalam tabel ini menunjukkan persepsi responden terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Rata-rata persepsi untuk nilai *Fulfillment* adalah 3,46, untuk *Compensation* 3,55, dan untuk *Contact* 3,48.

Kualitas Informasi Tabel ini mencakup satu indikator kualitas informasi yaitu *Responsiveness*. Untuk Nilai harapan yang diberikan dalam tabel menunjukkan harapan responden terhadap kualitas informasi yang diberikan. Rata-rata harapan untuk *Responsiveness* adalah 3,54. Dan untuk Nilai persepsi yang diberikan dalam tabel ini menunjukkan nilai Rata-rata persepsi *Responsiveness* adalah 3,49.

Kualitas Sistem Tabel ini mencakup tiga indikator kualitas sistem yaitu *Privacy*, *Reliability*, dan *Efficiency*. Untuk Nilai harapan yang diberikan dalam tabel ini menunjukkan harapan responden terhadap kualitas sistem. Untuk nilai Rata-rata harapannya *Privacy* sebesar 3,61, untuk *Reliability* 3,13, dan untuk *Efficiency* sebesar 3,54. Dan untuk Nilai persepsi yang diberikan dalam tabel menunjukkan nilai Rata-rata persepsi untuk *Privacy* adalah 3,49, untuk *Reliability* adalah 3,05, dan untuk *Efficiency* adalah 3,49.

Tabel ini memberikan ringkasan hasil jawaban dari responden terkait harapan dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Nilai harapan mencerminkan harapan responden terhadap aspek-aspek yang diamati, sementara nilai persepsi mencerminkan persepsi responden terhadap pengalaman. Dalam tabel ini, secara umum, responden mempunyai tingkat harapan cukup besar terhadap semua variabel dan indikator, dan persepsi mereka sebagian besar setuju dengan harapan tersebut.

4.5.1 Analisis Penilaian Responden (Gap)

Tabel 4.8 dibawah ini menggunakan metode *Servqual* untuk mengukur persepsi dan harapan responden terhadap kualitas layanan. Metode ini membandingkan harapan responden terhadap kualitas layanan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang sebenarnya. Selisih antara harapan dan persepsi, yang disebut "Gap", digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Berikut adalah penjelasan untuk setiap variabel, indikator, harapan, persepsi, dan Gap dalam tabel:

Tabel 4.8 Hasil Gap metode *Servqual* (*Service Quality*)

Variabel	indikator	Harapan	Presepsi	Gap
Kualitas Layanan	<i>Fulfillment</i>	3,52	3,46	-0,06
	<i>Compensation</i>	3,58	3,55	-0,03
	<i>Contact</i>	3,58	3,48	-0,01
Kualitas Informasi	<i>Responsiviness</i>	3,53	3,49	-0,04
Kualitas Sistem	<i>Privacy</i>	3,61	3,49	-0,12
	<i>Reliability</i>	3,13	3,05	-0,08
	<i>Efficiency</i>	3,54	3,49	-0,05

Dalam metode *Servqual* ini, perbedaan antara harapan dan persepsi responden dihitung untuk setiap indikator dan variabel. Perbedaan ini digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Jika perbedaan antara harapan dan persepsi positif, artinya responden merasa layanan tersebut melebihi harapan. Namun, jika perbedaan negatif, artinya responden merasa



layanan tersebut tidak memenuhi harapan.

Berdasarkan hasil Gap pada Kenyataan dan harapan pengguna JMO memiliki nilai keseluruhan negatif untuk *Fulfillment* -0,06, *Compensation* -0,03, *Contact* -0,1, *responsiveness* -0,04, *privacy* -0,12, *Reliability* -0,08 dan *Efficiency* -0,05. Nilai tersebut menyimpulkan bahwa tingkat persepsi pengguna belum memenuhi kebutuhan pesertannya.

Maka Dalam konteks tabel ini, Gap negatif menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi responden terhadap kualitas layanan. Semakin besar Gap negatif, semakin besar ketidakpuasan responden terhadap layanan yang diberikan.

4.6 Importance and Performance Analysis (IPA)

Dalam metode IPA, analisis lebih berfokus pada pemahaman dan interpretasi mendalam dari persepsi dan harapan individu. Tabel 4.9 ini dapat digunakan sebagai langkah awal untuk melihat variasi dan pola dalam data, yang kemudian akan dijelaskan dan diinterpretasikan secara lebih mendalam dalam laporan penelitian atau analisis berikutnya.

4.6.1 Uji Kesesuaian

Langkah pertama metode IPA, khususnya, lebih berfokus pada derajat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja kualitas item yang diteliti dengan membandingkan nilai efisiensi pada sumbu X dengan tingkat kepentingan pada sumbu Y. Analisis tersebut bertujuan untuk membandingkan penilaian konsumen terhadap pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas kinerja layanan. Gunakan rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian persepsi responden

Y_i = Skor penilaian harapan responden

Kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi dalam tiga level yaitu:

- a. Kesesuaian tinggi : 80% sampai dengan 100%
- b. Kesesuaian sedang : 60% sampai dengan 79%
- c. Kesesuaian rendah : <60%

Selanjutnya, rumus Tki berikut ini digunakan untuk melihat beberapa Tki pada nilai tingkat kesesuaian, tingkat kepentingan rata-rata, dan tingkat kinerja responden:

$$\begin{aligned} Tk_1 &= \frac{350}{351} \times 100\% \\ &= 1,00 \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Tk_2 &= \frac{341}{349} \times 100\% \\ &= 0,98 \times 100\% \\ &= 98\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Tk_3 &= \frac{347}{357} \times 100\% \\ &= 0,97 \times 100\% \\ &= 97\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Tk_4 &= \frac{354}{354} \times 100\% \\ &= 1,00 \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Tk_5 &= \frac{358}{363} \times 100\% \\ &= 0,99 \times 100\% \\ &= 99\% \end{aligned}$$

Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian serta rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja responden

No	Σ Persepsi	Σ Harapan	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Kepentingan (Y)
1	350	351	100%	3,50	3,51
2	341	349	98%	3,41	3,49
3	347	357	97%	3,47	3,57
4	354	354	100%	3,54	3,54
5	358	363	99%	3,58	3,63
6	353	358	99%	3,53	3,58
7	349	359	97%	3,49	3,59
8	350	359	97%	3,50	3,59
9	344	356	97%	3,44	3,56
10	351	357	98%	3,51	3,57
11	349	354	99%	3,49	3,54
12	346	349	99%	3,46	3,49
13	357	369	97%	3,57	3,69
14	347	362	96%	3,47	3,62
15	343	351	98%	3,43	3,51
16	341	349	98%	3,41	3,49
17	246	255	96%	2,46	2,55
18	327	334	98%	3,27	3,34
19	354	356	99%	3,54	3,56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

No	Σ Persepsi	Σ Harapan	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Kepentingan (Y)
20	344	353	97%	3,44	3,53
21	349	352	99%	3,49	3,52
Total	7200	7347	98%	72,00	73,47

Total di bagian bawah tabel 4.9 perhitungan uji kesesuaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dimana Tingkat kesesuaian total yang mencapai 80% hingga 100% (98%). Tingkat kesesuaian tertinggi dicapai oleh id nomor 1 dengan indikator Customer Service JMO bersedia membantu Ketika peserta membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi sampai selesai dan id nomor 4 dengan indikator Aplikasi JMO sangat baik digunakan dalam melakukan transaksi.

Pada nilai total mencerminkan bahwa seluruh skor atau nilai yang dikumpulkan dalam penelitian. Yaitu ada pada baris terakhir "Total", dimana melihat jumlah total dari seluruh skor atau nilai yang dikumpulkan dalam penelitian. Total skor persepsi kinerja adalah 7200, total skor harapan kinerja adalah 7347, tingkat kesesuaian rata-rata adalah 98%, rata-rata skor kinerja adalah 72,00 dan skor kepentingan adalah 73,47.

Tabel 4.10 Perpotongan Masing-Masing Indikator Dan perpotongan Importance and Performance Analysis (IPA)

NO	Indikator	Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
	<i>Fulfillment</i>			
1	Customer Service JMO bersedia membantu Ketika peserta	X1	3,50	3,51



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

NO	Indikator	Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
	membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi sampai selesai.			
2	Aplikasi JMO bisa melakukan pencairan klaim dengan waktu cepat.	X2	3,41	3,49
3	Transaksi pembayaran iuran BPJS ketenagakerjaan bisa hanya menggunakan aplikasi JMO mudah dilakukan.	X3	3,47	3,57
Compensation				
4	Aplikasi JMO sangat baik digunakan dalam melakukan transaksi.	X4	3,54	3,54
5	Adanya aplikasi JMO melakukan proses klaim Jht bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.	X5	3,58	3,63
6	Proses klaim menggunakan aplikasi JMO lebih mudah dan cepat.	X6	3,53	3,58
Contact				
7	Customer Service Aplikasi JMO dalam memberikan pelayanan kepada peserta sangat cepat.	X7	3,49	3,59
8	Call Center dapat dihubungi dalam waktu 24 jam.	X8	3,50	3,59
9	Call center bpjs ketenagakerjaan akan membantu peserta untuk menemukan berbagai solusi atas kendala yang dihadapi.	X9	3,44	3,56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

NO	Indikator	Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
Responsiveness				
10	Aplikasi JMO menyediakan informasi yang akurat.	X2.1	3,51	3,57
11	Aplikasi JMO Menyediakan Informasi yang sesuai dengan kebutuhan Peserta.	X2.2	3,49	3,54
12	Aplikasi JMO menyediakan informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh peserta.	X2.3	3,46	3,49
Privacy				
13	Data pribadi peserta sangat terjaga privasinya sehingga aman dan terpercaya.	X3.1	3,57	3,69
14	Memberikan jaminan perlindungan data pribadi peserta.	X3.2	3,47	3,62
15	Data proses transaksi peserta terlindungi.	X3.3	3,43	3,51
Reliability				
16	Aplikasi JMO bekerja dengan baik dan dapat diandalkan karena jarang ada kesalahan. (<i>Error</i>).	X3.4	3,41	3,49
17	dalam melakukan pengkinian data di aplikasi JMO sering kali ada kendala atau kegagalan.	X3.5	2,46	2,55
18	Fitur JMO sesuai dengan tampilan yang ingin di akses.	X3.6	3,27	3,34
Efficiency				
19	Aplikasi JMO memberikan		3,54	3,56



NO	Indikator	Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
	kemudahan dalam penggunaan keperluan bertransaksi dengan efisien dan efektif.	X3.7		
20	Tampilan Aplikasi JMO mudah di mengerti.	X3.8	3,44	3,53
21	Aplikasi JMO memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.	X3.9	3,49	3,52
	Total		$\frac{72,00}{21}$	$\frac{73,47}{21}$
	Titik Potong (Rata-rata)		3,43	3,50

Tabel ini memberikan gambaran umum tentang persepsi dan harapan individu, tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan, serta rata-rata kinerja dan kepentingan dari partisipan dalam penelitian. Informasi ini dapat digunakan untuk menganalisis perbedaan antara persepsi dan harapan, serta menjelaskan hubungan antara kinerja dan kepentingan dalam konteks yang diteliti dengan diperolehnya nilai titik potong yaitu dengan dengan Nilai rata-rata kinerja (persepsi) adalah 3,43 dan nilai rata-rata kepentingan (harapan) adalah 3,50.

4.6.2 Uji Kesenjangan (Gap) Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis kesenjangan membantu menentukan tingkat kualitas nilai kinerja dengan harapan. Analisis kesenjangan membantu menentukan Identifikasi tingkat kualitas nilai kinerja berdasarkan harapan Anda. Dimana Ada perbedaan antara kualitas yang dirasakan saat ini dan kualitas yang ditargetkan sebelumnya digunakan untuk menghitung tingkat kualitas layanan aplikasi JMO. Setelah itu, laporan ini akan digunakan sebagai dokumen untuk mengevaluasi langkah-langkah yang diperlukan untuk menutup kesenjangan atau meningkatkan antisipasi kinerja di masa depan. Yang disebut kualitas penerapan tingkat layanan yang baik diwakili

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

oleh nilai $Q_i (\text{gap}) \geq 0$.

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui derajat kualitas pelayanan penerapan JMO dilihat dari nilai selisih (Gap) antara kualitas yang dirasakan (bagian kinerja) dan kualitas yang diharapkan (bagian harapan). Berikut rumus untuk uji kesenjangan (gap).

$$Q_i (\text{Gap}) = K_{in} (X_i) - K_{ep} (Y_i)$$

Keterangan:

$Q_i (\text{Gap})$ = Tingkat kesenjangan kualitas

$K_{in} (X_i)$ = Nilai kualitas yang dirasakan saat ini atau aktual (rata-rata kinerja)

$K_{ep} (Y_i)$ = Nilai kualitas ideal atau harapan dan penting untuk dikembangkan (rata-rata harapan).

Tabel 4.11 Perhitungan Uji Kesenjangan (GAP) IPA

NO	Indikator	Atribut	Performance (Xi)	Importance (Yi)	Kesenjangan (Gap) "Qi"
	<i>Fulfillment</i>				
1	Customer Service JMO bersedia membantu Ketika peserta membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi sampai selesai.	X1	3,50	3,51	-0.01
2	Aplikasi JMO bisa melakukan pencairan klaim dengan waktu cepat.	X2	3,41	3,49	-0.08
3	Transaksi		3,47	3,57	-0.10



NO	Indikator	Atribut	Performance (Xi)	Importance (Yi)	Kesenjangan (Gap) "Qi"
	pembayaran iyuran BPJS ketenagakerjaan bisa hanya menggunakan aplikasi JMO mudah dilakukan.	X3			
<i>Compensation</i>					
4	Aplikasi JMO sangat baik digunakan dalam melakukan transaksi.	X4	3,54	3,54	0
5	Adanya aplikasi JMO melakukan proses klaim Jht bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.	X5	3,58	3,63	-0.05
6	Proses klaim menggunakan aplikasi JMO lebih mudah dan cepat.	X6	3,53	3,58	-0.05
<i>Contact</i>					
7	Customer Service Aplikasi JMO dalam	X7	3,49	3,59	-0.10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

NO	Indikator	Atribut	Performance (Xi)	Importance (Yi)	Kesenjangan (Gap) "Qi"
	memberikan pelayanan kepada peserta sangat cepat.				
8	Call Center dapat dihubungi dalam waktu 24 jam.	X8	3,50	3,59	-0.09
9	Call center bpjs ketenagakerjaan akan membantu peserta untuk menemukan berbagai solisi atas kendala yang dihadapi.	X9	3,44	3,56	-0.12
	Responsiviness				
10	Aplikasi JMO menyediakan informasi yang akurat.	X2.1	3,46	3,49	-0.06
11	Aplikasi JMO Menyediakan Informasi yang sesuai dengan kebutuhan Peserta.	X2.2	3,57	3,69	-0.05
12	Aplikasi JMO menyediakan informasi yang	X2.3	3,47	3,62	-0.03



NO	Indikator	Atribut	Performance (Xi)	Importance (Yi)	Kesenjangan (Gap) "Qi"
	lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh peserta.				
	<i>Privacy</i>				
13	Data pribadi peserta sangat terjaga privasinya sehingga aman dan terpercaya.	X3.1	3,51	3,57	-0.12
14	Memberikan jaminan perlindungan data pribadi peserta.	X3.2	3,49	3,54	-0.15
15	Data proses transaksi peserta terlindungi.	X3.3	3,46	3,49	-0.08
	<i>Reliability</i>				
16	Aplikasi JMO bekerja dengan baik dan dapat diandalkan karena jarang ada kesalahan. (<i>Error</i>).	X3.4	3,41	3,49	-0.08
17	dalam	X3.5	2,46	2,55	-0.09

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

NO	Indikator	Atribut	Performance (Xi)	Importance (Yi)	Kesenjangan (Gap) “Qi”
	melakukan pengkinian data di aplikasi JMO sering kali ada kendala atau kegagalan.				
18	Fitur JMO sesuai dengan tampilan yang ingin di akses.	X3.6	3,27	3,34	-0.07
	<i>Efficiency</i>				
19	Aplikasi JMO memberikan kemudahan dalam penggunaan keperluan bertransaksi dengan efisien dan efektif.	X3.7	3,54	3,56	-0.02
20	Tampilan Aplikasi JMO mudah di mengerti.	X3.8	3,44	3,53	-0.09
21	Aplikasi JMO memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.	X3.9	3,49	3,52	-0.03
Total			72.00	73.47	-1.47

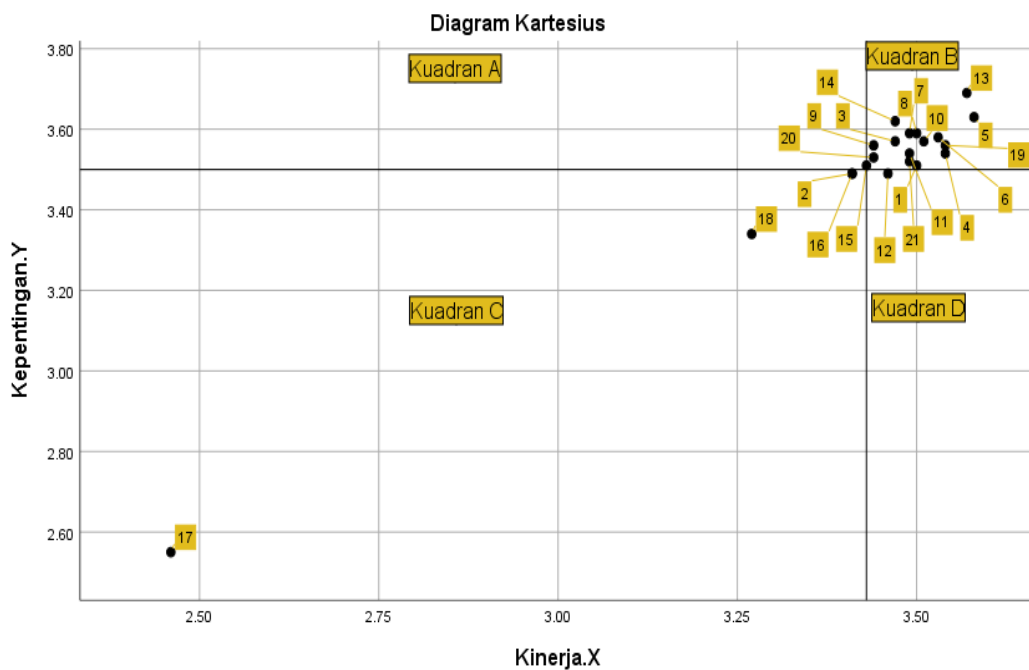
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Nilai gap secara keseluruhan bernilai -1,42 atau bernilai negatif. Hal ini menunjukkan kualitas layanan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi Layanan aplikasi JMO saat ini dirasa belum memenuhi standar kualitas yang diinginkan oleh responden. Adapun indikator yang memiliki kesenjangan yang terbesar didapat oleh indikator X12 yaitu “Secara keseluruhan pengguna puas dengan Aplikasi JMO Memberikan informasi lengkap termasuk semua informasi yang dibutuhkan oleh peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi.

4.6.3 Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis IPA (Importance Performance Analysis) menunjukkan posisi masing-masing indikator dalam matrix IPA yang terdiri dari 4 (empat) kuadrat, yaitu:



Gambar 4.4 Diagram Kertesius Persepsi dan harapan berdasarkan item-item

Berdasarkan gambar di atas 4.4 dapat diketahui bahwa letak Item-item kualitas Layanan dibagi menjadi beberapa kuadran. Dari hasil analisis grafik diatas mampu mengetahui posisi tingkat harapan penngguna dalam kinerja kualitas layanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran di atas kiri menunjukkan bahwa peningkatan kinerja adalah prioritas utama, dan barang-barang di kuadran ini adalah prioritas utama peningkatan kualitas. Kuadran ini mencakup area yang penting bagi pengguna tetapi belum memenuhi harapan pengguna, sehingga diperlukan perbaikan segera untuk memenuhi harapan dan kepuasan pengguna. Kuadran ini mencakup karakteristik berikut:

15 : Data proses transaksi peserta terlindungi.

2. Kuadran B (Pertahankan prestasi)

Kuadran ini berada di kanan atas yang artinya kinerjanya sudah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dan berusaha mempertahankannya. Item pada kuadran ini merupakan capaian atau manfaat aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Cabang untuk Ketenagakerjaan di Kota Jambi yang patut dipertahankan karena memenuhi harapan pengguna dan sektor-sektor penting menurut pengguna dan dianggap puas harapan pengguna.

Sifat-sifat yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- a. 1 : Customer Service JMO bersedia membantu Ketika peserta membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi sampai selesai.
- b. 3 : Transaksi pembayaran iuran BPJS ketenagakerjaan bisa hanya menggunakan aplikasi JMO mudah dilakukan.
- c. 4 : Aplikasi JMO sangat baik digunakan dalam melakukan transaksi.
- d. 5 : Adanya aplikasi JMO melakukan proses klaim Jht bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.
- e. 6 : Proses klaim menggunakan aplikasi JMO lebih mudah dan cepat.
- f. 7 : Customer Service aplikasi JMO dalam memberikan pelayanan kepada peserta sangat cepat
- g. 8 : Call center dapat dihubungi dalam waktu 24 jam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- h. 9 : Call center bpjs ketenagakerjaan akan membantu peserta untuk menemukan berbagai solusi atas kendala yang dihadapi
- i. 10 : Aplikasi JMO menyediakan informasi yang akurat
- j. 11 : Aplikasi JMO menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan peserta
- k. 13 : Data pribadi peserta sangat terjaga privasinya sehingga aman dan terpercaya
- l. 14 : Memberikan jaminan perlindungan data pribadi peserta
- m. 15 : Data proses transaksi peserta terlindungi.
- n. 19 : Aplikasi JMO memberikan kemudahan dalam penggunaan keperluan bertransaksi dengan efisien dan efektif.
- o. 20 : Tampilan aplikasi JMO mudah di mengerti
- p. 21 : Aplikasi JMO memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Prioritas rendah ditampilkan di kuadran kiri bawah. Item-item di Kuadran C adalah item-item yang dianggap kurang penting oleh pengguna, sehingga pengelola aplikasi mempunyai prioritas rendah. Sifat-sifat yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- a. 2 : Aplikasi JMO bisa melakukan pencairan klaim dengan waktu cepat.
- b. 16 : Aplikasi JMO bekerja dengan baik dan dapat diandalkan karena jarang adanya kendala (Error)
- c. 17 : Dalam melakukan pengkinian data di aplikasi JMO sering kali ada kendala atau kegagalan
- d. 18 : Fitur JMO sesuai dengan tampilan yang ingin diakses.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini berada di kanan bawah, item-item yang terdapat pada kuadran ini dianggap sebagai area mubazir karena dianggap tidak penting oleh

pengguna namun memiliki performa tinggi. Jika kepentingannya rendah tetapi kinerjanya tinggi, maka kualitasnya terlalu tinggi dan oleh karena itu sering diabaikan. Sifat-sifat yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- a. 12 : Aplikasi JMO menyediakan informasi yang lengkap yang mencakup semua informasi yang diperlukan oleh peserta.

Peneliti melakukan penelitian terhadap 100 responden dan sampel 44 laki-laki dan 56 perempuan yang bersedia mengisi kuesioner penelitian berdasarkan temuan pengolahan data yang telah dilakukan. Dalam studi ini digunakan 21 pertanyaan sebagai determinan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil variabel 7 Gap 3, secara umum pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan belum memenuhi harapan pengguna. Hasil tersebut menentukan bahwa penggunaan BPJS pada aplikasi JMO harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.

1. Kualitas layanan yang memiliki nilai keseluruhan negatif untuk *Fulfillment* merupakan kumpulan aktifitas serta transaksi yang dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pengguna. Hasil nilainya sebesar -0,06. *Compensation* merupakan hal berkaitan dengan pengembalian dana, biaya dalam melakukan transaksi pada penanganan sebuah jasa saat terjadi masalah, hasil nilainya sebesar -0,03. *Contact* yaitu ketersediaan layanan pelanggan untuk melayani pengguna melalui chat online atau telepon, hasil nilainya sebesar -0,1. Dimana hasil ini belum memenuhi harapan konsumen dimana harapan konsumen menjadi lebih tinggi dari pada persepsinya.
2. Kualitas Informasi yaitu ada *responsiveness* yaitu berkaitan dengan pemberian suatu informasi terkini kepada konsumen secara cepat dan responsif, Hasil nilainya sebesar -0,04. Dimana hasil ini belum memenuhi harapan konsumen dimana harapan konsumen menjadi lebih tinggi dari pada persepsinya.
3. Kualitas Sistem yaitu ada *privacy* berupa keamanan data pengguna seperti data transaksi dan data identitas pengguna yang aman dan tidak tersebar luas, untuk hasil nilainya sebesar -0,12. *Reliability* Prosedur berbasis yang berkaitan dengan kemampuan teknologi sistem dapat digunakan tanpa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kesulitan, nilai sebesar -0,08. Dan *Efficiency* suatu proses yang berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan akses sebuah situs, dan hasil nilainya sebesar -0,05. Nilai tersebut menyimpulkan bahwa tingkat harapan lebih tinggi dari persepsi pengguna maka belum memenuhi kebutuhan pesertannya.

Selain itu, hasil analisis kinerja penting didasarkan pada tata letak titik di setiap Kuadran diagram kartesius digunakan untuk mewakili aspek-aspek yang dianggap penting dalam upaya menyenangkan pengguna jasa. temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kuadran B mengandung sebagian besar pertanyaan yang dianggap penting oleh pengguna, dan kuadran C mengandung pertanyaan yang dianggap penting oleh pengguna. Meskipun hasil analisis Gap menunjukkan hasil yang buruk, analisis IPA menunjukkan bahwa sebagian besar indikator kualitas layanan sudah cukup untuk meningkatkan kualitas pengguna.

4.7 Rekomendasi pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi

Berdasarkan hasil analisis data, peneliti melakukan penelitian terhadap 100 responden, terdiri dari 44 laki-laki dan 56 perempuan yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian. Studi ini menemukan bahwa ada 7 item yang perlu diperbaiki dan 20 item yang harus dipertahankan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi. Dengan kriteria berikut yang harus dipertahankan:

- a. 1 : Customer Service JMO bersedia membantu Ketika peserta membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi sampai selesai.
- b. 2 : Aplikasi JMO bisa melakukan pencairan klaim dengan waktu cepat.
- c. 3 : Transaksi pembayaran iuran BPJS ketenagakerjaan bisa hanya menggunakan aplikasi JMO mudah dilakukan.
- d. 4 : Aplikasi JMO sangat baik digunakan dalam melakukan transaksi.
- e. 5 : Adanya aplikasi JMO melakukan proses klaim Jht bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- f. 6 : Proses klam menggunakan aplikasi JMO lebih mudah dan cepat.
- g. 7 : Customer Service aplikasi JMO dalam memberikan pelayanan kepada peserta sangat cepat
- h. 8 : Call center dapat dihubungi dalam waktu 24 jam
- i. 9 : Call center bpjs ketenagakerjaan akan membantu peserta untuk menemukan berbagai solusi atas kendala yang dihadapi
- j. 10 : Aplikasi JMO menyediakan informasi yang akurat
- k. 11 : Aplikasi JMO menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan peserta
- l. 12 : Aplikasi JMO menyediakan informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh peserta.
- m. 13 : Data pribadi peserta sangat terjaga privasinya sehingga aman dan terpercaya
- n. 14 : Memberikan jaminan perlindungan data pribadi peserta
- o. 15 : Data proses transaksi peserta terlindungi.
- p. 16 : Aplikasi JMO bekerja dengan baik dan dapat diandalkan karena jarang ada kesalahan (Error)
- q. 18 : Fitur JMO sesuai dengan tampilan yang ingin diakses.
- r. 19 : Aplikasi JMO memberikan kemudahan dalam penggunaan keperluan bertransaksi dengan efisien dan efektif.
- s. 20 : Tampilan aplikasi JMO mudah di mengerti
- t. 21 : Aplikasi JMO memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.

Diharapkan kepada pengelola dapat memastikan bahwasanya informasi yang ada pada aplikasi layanan tidak melebihi waktu estimasi sehingga dapat memberikan kesan positif dan memiliki reputasi yang dianggap baik oleh pengguna aplikasi layanan Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota

Jambi yang berada di Kota Jambi. Apabila informasi Jamsostek yang disajikan tidak sesuai, maka pengguna tidak akan merasa puas. Semakin puas pengguna aplikasi layanan Jamsostek Mobile (JMO), maka semakin banyak pengguna menggunakan jasa aplikasi layanan Jamsostek Mobile (JMO), sebagai penyedia jasa garansi bagi karyawan terhadap segala macam risiko yang dihadapi dalam pekerjaan mereka, baik resiko ekonomi maupun sosial.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pengguna Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan, dapat disimpulkan pada tingkat kepuasan peserta yaitu pada katagori belum puas, yang ditunjukkan dengan nilai Gab negatif (-), pada perhitungan *servqual* keseluruhan yang diperoleh nilai Gap pada Kenyataan dan harapan pengguna JMO secara keseluruhan adalah negatif untuk *Fulfillment* sebesar -0,06, *Compensation* -0,03, *Contact* -0,1, *responsiveness* -0,04, *privacy* -0,12, *Reliability* r -0,08 dan *Efficiency* -0,05. Nilai tersebut menyimpulkan bahwa tingkat persepsi pengguna belum memenuhi kebutuhan pesertanya.

Sedangkan hasil pengolahan data IPA menunjukkan bahwa sebagian besar Tingkat kepuasan pengguna relatif lebih tinggi di kuadran B karena dianggap paling signifikan oleh pengguna dan berkorelasi langsung dengan cara mereka memandang sesuatu. Faktor-faktor pada kuadran ini harus dipertahankan karena meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun hasil analisis Gap mengecewakan, namun analisis IPA menunjukkan bahwa sebagian besar indikator kualitas layanan sudah cukup untuk meningkatkan kualitas pengguna.

5.2 Saran

Untuk saran yang dapat peneliti sampaikan kepada BPJS Ketenagakerjaan mengenai penerapan JMO, berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada ketiga tabel yang sudah diteliti, khususnya kualitas pelayanan, informasi. Kualitas dan kualitas sistem. Agar dapat mengembangkan kualitas pelayanan supaya mampu memberikan mutu pelayanan yang sebaik-baiknya, mampu memenuhi atau menyamai harapan peserta, namun tidak hanya memuaskan tetapi juga unggul, sehingga mampu bersaing di dunia digital

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, N., Widodo, T. T., & Setyabudhi, A. L. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan di UPTD Metrologi Legal Kota Batam pada Sektor Industri dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 6(01), 52-59.
- Atica Puspitaningtyas, (2018). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi s1 pendidikan matematika dengan metode servqual (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika UIN Raden Intan Lampung).
- Bagus Satrio Arisoemaryo, Rizki Tri Prasetyo, (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode end User Computing Satisfaction'. *Jurnal Teknik Elektro dan ...*, 10(2), pp. 110–117. <https://www.ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti/article/view/724/516>
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2),41-48.
- Broto, B. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *ECOBISMA*, 7(2), 95-108. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1764>
- Ghozali, I. (2018). Analisis Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hana Kurniaty, (2021). 'Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *E-Servqual* di Pekanbaru'
- <http://repository.radenintan.ac.id/6367/1/SKRIPSI.pdf>
- <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.14>
- <https://journal.akprind.ac.id/index.php/script/article/view/2342>

Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). 'Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*', 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>

Lilis, C., & Fajriyani, D. (2019). Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja Lilis Cucu Sumartini dan Dini Fajriany Ardining Tias, 3(2), 111-118.

Meita Qorina Sabila, (2018). Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flarent Salon Yogyakarta
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/6943/SKRIPSI.pdf?sequence=1>

Sondakh, E., & Rosyida, F. H. (2020). Kepuasan Pengguna Jasa Trucking PT Iron Bird Logistics Menggunakan Metode IPA. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(02), 19-24.

Tinezia Arum Cendahani, Amir Hamzah & Uning Lestari. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *E-Servqual* (Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia), 7(2), 2338-6313

Wibawa, S. W. (2020). Menakar Kelayakan Metode Riset Digital di Tengah Pandemi. Retrieved from <https://www.kompas.com/sains/read/2020/08/25/110600623/menakar-kelayakan-metode-riset-digital-di->

Zaini, M., & Maukar, M. (2021). Analisis Persepsi Konsumen Pengguna Layanan Streaming Film Daring (Online) Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *Jisamar (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 5(2), 276-285.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Zega, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 63– 69.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.14>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Uji *Reliability* X1 Persepsi SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.P	27.9600	16.382	.643	.885
X2.P	28.0500	17.321	.501	.896
X3.P	27.9900	16.980	.612	.887
X4.P	27.9200	17.105	.648	.885
X5.P	27.8800	16.794	.656	.884
X6.P	27.9300	16.732	.626	.886
X7.P	27.9700	15.666	.766	.875
X8.P	27.9600	16.160	.704	.880
X9.H	28.0200	15.515	.763	.875

Lampiran 1.2 Uji Validitas X1 Persepsi SPSS

Correlations

		X1.P	X2.P	X3.P	X4.P	X5.P	X6.P	X7.P	X8.P	X9.H	TOTAL
X1.P	Pearson Correlation	1	.258**	.449**	.332**	.551**	.491**	.567**	.620**	.540**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.010	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.P	Pearson Correlation	.258**	1	.293**	.420**	.260**	.269**	.483**	.473**	.566**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.010		.003	.000	.009	.007	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.P	Pearson Correlation	.449**	.293**	1	.440**	.560**	.422**	.493**	.436**	.568**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.P	Pearson Correlation	.332**	.420**	.440**	1	.525**	.465**	.571**	.508**	.591**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.P	Pearson Correlation	.551**	.260**	.560**	.525**	1	.523**	.532**	.405**	.554**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6.P	Pearson Correlation	.491**	.269**	.422**	.465**	.523**	1	.616**	.458**	.489**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7.P	Pearson Correlation	.567**	.483**	.493**	.571**	.532**	.616**	1	.638**	.574**	.828**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8_P	Pearson Correlation	.620**	.473**	.436**	.508**	.405**	.458**	.638**	1	.588**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9_H	Pearson Correlation	.540**	.566**	.568**	.591**	.554**	.489**	.574**	.588**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.731**	.609**	.697**	.720**	.732**	.712**	.828**	.778**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 1.3 Uji Reliability X2 Persepsi SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1P	6.9500	1.402	.657	.590
X2.2P	6.9700	1.444	.567	.687
X2.3P	7.0000	1.374	.531	.736

Lampiran 1.4 Uji Validitas X2 Persepsi SPSS

Correlations

		X2.1P	X2.2P	X2.3P	TOTAL2
X2.1P	Pearson Correlation	1	.582**	.527**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2P	Pearson Correlation	.582**	1	.420**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3P	Pearson Correlation	.527**	.420**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL2	Pearson Correlation	.847**	.808**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Lampiran 1.5 Uji *Reliability* X3 Persepsi SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1P	37.0300	31.262	.709	.902
X2.2P	37.0500	30.997	.709	.902
X2.3P	37.0800	31.529	.575	.908
X3.1P	36.9700	30.534	.726	.901
X3.2P	37.0700	30.692	.736	.901
X3.3P	37.1100	30.220	.770	.899
X3.4P	37.1300	30.478	.737	.900
X3.5P	38.0800	34.014	.193	.930
X3.6P	37.2700	31.876	.594	.907
X3.7P	37.0000	31.212	.739	.901
X3.8P	37.1000	31.121	.660	.904
X3.9P	37.0500	29.866	.797	.897

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran 1.6 Uji Validitas X3 Persepsi SPSS

Correlations

		X3.1P	X3.2P	X3.3P	X3.4P	X3.5P	X3.6P	X3.7P	X3.8P	X3.9P	TOTAL3
X3.1P	Pearson Correlation	1	.600**	.683**	.588**	.173	.417**	.615**	.583**	.639**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.085	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2P	Pearson Correlation	.600**	1	.735**	.613**	.073	.559**	.600**	.530**	.661**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.471	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3P	Pearson Correlation	.683**	.735**	1	.702**	.164	.455**	.605**	.506**	.675**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.103	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4P	Pearson Correlation	.588**	.613**	.702**	1	.115	.490**	.676**	.444**	.638**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.255	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5P	Pearson Correlation	.173	.073	.164	.115	1	.217*	.076	.192	.180	.368**
	Sig. (2-tailed)	.085	.471	.103	.255		.030	.451	.055	.074	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6P	Pearson Correlation	.417**	.559**	.455**	.490**	.217*	1	.399**	.371**	.556**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.030		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7P	Pearson Correlation	.615**	.600**	.605**	.676**	.076	.399**	1	.535**	.563**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.451	.000		.000	.000	.000

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber as
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Gunung Djati
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8P	Pearson Correlation	.583**	.530**	.506**	.444**	.192	.371**	.535**	1	.639**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.055	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.9P	Pearson Correlation	.639**	.661**	.675**	.638**	.180	.556**	.563**	.639**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.074	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL3	Pearson Correlation	.801**	.805**	.834**	.792**	.368**	.672**	.754**	.726**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 1.7 Uji Reliability X1 Harapan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.H	28.5500	13.038	.543	.869
X2.H	28.5700	13.682	.478	.874
X3.H	28.4900	13.182	.587	.865
X4.H	28.5200	13.141	.615	.862
X5.H	28.4300	12.934	.663	.858
X6.H	28.4800	13.000	.593	.864
X7.H	28.4700	12.393	.744	.851
X8.H	28.4700	12.938	.630	.861
X9.H	28.5000	12.232	.696	.855

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asil:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran 1.8 Uji Validitas X1 H SPSS

Correlations

		X1.H	X2.H	X3.H	X4.H	X5.H	X6.H	X7.H	X8.H	X9.H	TOTAL
X1.H	Pearson Correlation	1	.227*	.467**	.365**	.423**	.385**	.468**	.311**	.480**	.658**
	Sig. (2-tailed)		.023	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.H	Pearson Correlation	.227*	1	.422**	.359**	.317**	.228*	.376**	.331**	.523**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.023		.000	.000	.001	.022	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.H	Pearson Correlation	.467**	.422**	1	.371**	.448**	.363**	.427**	.331**	.524**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.H	Pearson Correlation	.365**	.359**	.371**	1	.484**	.471**	.538**	.525**	.407**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.H	Pearson Correlation	.423**	.317**	.448**	.484**	1	.489**	.606**	.458**	.524**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6.H	Pearson Correlation	.385**	.228*	.363**	.471**	.489**	1	.566**	.504**	.395**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7.H	Pearson Correlation	.468**	.376**	.427**	.538**	.606**	.566**	1	.617**	.565**	.818**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8_H	Pearson Correlation	.311**	.331**	.331**	.525**	.458**	.504**	.617**	1	.510**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9_H	Pearson Correlation	.480**	.523**	.524**	.407**	.524**	.395**	.565**	.510**	1	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.658**	.571**	.678**	.725**	.747**	.715**	.818**	.723**	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber as
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho

Lampiran 1.9 Uji Reabilitas X2 Harapan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1H	7.0300	1.282	.548	.584
X2.2H	7.0600	1.107	.624	.477
X2.3H	7.1100	1.230	.409	.763

Lampiran 1.10 Uji Validitas X2 Harapan SPSS

Correlations

		X2.1H	X2.2H	X2.3H	TOTAL2
X2.1H	Pearson Correlation	1	.619**	.318**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
X2.2H	Pearson Correlation	.619**	1	.414**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3H	Pearson Correlation	.318**	.414**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL2	Pearson Correlation	.788**	.845**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran 1.11 Uji Reliability X3 Harapan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1H	27.1200	13.299	.643	.833
X3.2H	27.1900	13.347	.628	.834
X3.3H	27.3000	12.455	.746	.821
X3.4H	27.3200	12.987	.728	.825
X3.5H	28.2600	13.932	.236	.889
X3.6H	27.4700	13.686	.556	.841
X3.7H	27.2500	13.402	.583	.838
X3.8H	27.2800	13.456	.587	.838
X3.9H	27.2900	12.612	.709	.825

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran 1.12 Uji Validitas X3 Harapan SPSS

		Correlations									
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	TOT
		H	H	H	H	H	H	H	H	H	AL3
X3.1 H	Pearson	1	.514*	.597*	.488*	.127	.273*	.442*	.593*	.630*	.725**
	Correlation		*	*	*		*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.207	.006	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2 H	Pearson	.514**	1	.660*	.585*	.070	.398*	.574*	.363*	.469*	.714**
	Correlation			*	*		*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.488	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3 H	Pearson	.597**	.660*	1	.656*	.159	.474*	.466*	.539*	.655*	.815**
	Correlation		*		*		*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.113	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4 H	Pearson	.488**	.585*	.656*	1	.219*	.500*	.559*	.446*	.618*	.793**
	Correlation		*	*		*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.029	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5 H	Pearson	.127	.070	.159	.219*	1	.353*	.124	.156	.215*	.448**
	Correlation				*		*			*	
	Sig. (2-tailed)	.207	.488	.113	.029		.000	.218	.120	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6 H	Pearson	.273**	.398*	.474*	.500*	.353*	1	.355*	.280*	.466*	.652**
	Correlation		*	*	*	*		*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000		.000	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7 H	Pearson	.442**	.574*	.466*	.559*	.124	.355*	1	.459*	.405*	.680**
	Correlation		*	*	*		*		*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.218	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

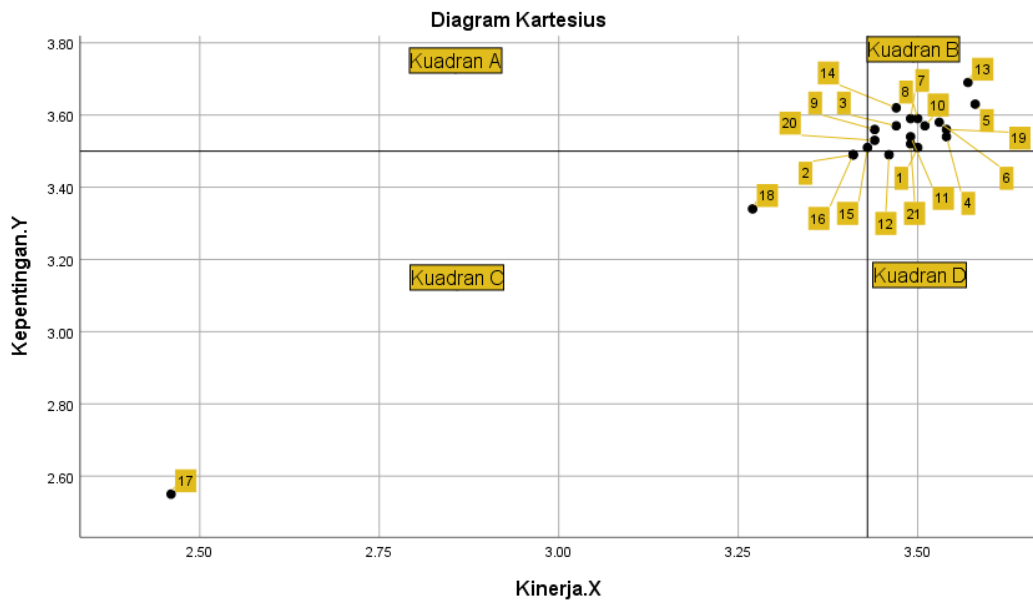
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

X3.8 H	Pearson	.593**	.363*	.539*	.446*	.156	.280*	.459*	1	.526*	.681**
	Correlation		*	*	*		*	*		*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.120	.005	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.9 H	Pearson	.630**	.469*	.655*	.618*	.215*	.466*	.405*	.526*	1	.787**
	Correlation		*	*	*		*	*	*		*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.032	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOT AL3	Pearson	.725**	.714*	.815*	.793*	.448*	.652*	.680*	.681*	.787*	1
	Correlation		*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 1.13 Uji IPA SPSS



Lampiran 1.14 Tabel Kuesioner dengan Skala Likert

Responden	Hasil Kuesioner dengan menggunakan Skala Likert																						
	Kualitas Layanan					Kualitas Informasi					Kualitas Sistem												
	X1 P	X2 P	X3 P	X4 P	X5 P	X6 P	X7 P	X8 P	X9 P	X10 P	X2.1 P	X2.2 P	X2.3 P	X3.1 P	X3.2 P	X3.3 P	X3.4 P	X3.5 P	X3.6 P	X3.7 P	X3.8 P	X3.9 P	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	4	1	4	1	1	3	1
5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3
19	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	1	1	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	4	1	3	2	1	1
36	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
38	2	2	4	4	4	4	2	1	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
49	3	1	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4
52	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3
53	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3
55	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4
56	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3
58	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
59	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3
60	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4
61	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3
62	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3
63	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3
64	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3
65	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4
66	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3
67	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4
68	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
69	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4
70	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3
71	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
72	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3
73	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
74	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4
75	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3
76	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4
77	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
78	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4
79	3																						

Lampiran 1. 16 Foto Gedung BPJS Ketenagakerjaan



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 1. 17 Melakukan wawancara ke staf BPJS Ketenagakerjaan



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 1.18 Penyebaran Kuesioner



@ Hak cipta milik UIN Suttha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (*CURRICULUM VITAE*)

A. Identitas Diri

Nama : Rozanah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Nilau, 14 Maret 2001
Alamat : Sungai Nilau
Email : rozanah972@gmail.com
HP : 082249233689



B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal:
 - a. SD Negeri No 59 Tahun 2007
 - b. MTS Negeri 4 Tahun 2013
 - c. SMKN 1 Merangin Tahun 2016
2. Pendidikan Non-Formal
3. Prestasi Akademik
4. Karya Ilmiah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi