

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIPRAJA
KABUPATEN SIDOARJO DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ZONE
OF TOLERANCE & E-SERVQUAL***

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Studi Sistem Informasi



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh :

ARLINNAJAH DWI SYAFITRI

NIM : H76217029

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : ARLINNAJAH DWI SYAFITRI

NIM : H76217029

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2017

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIPRAJA KABUPATEN SIDOARJO DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ZONE OF TOLERANCE & E-SERVQUAL*”. Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 31 Mei 2024

Yang menyatakan,



Arlinnajah Dwi Syafitri

NIM. H76217029

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal Skripsi oleh :

Nama : Arlinnajah Dwi Syafitri

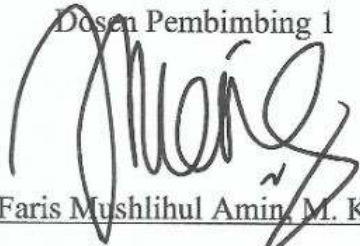
NIM : H76217029

JUDUL : Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi SIPRAJA Kabupaten Sidoarjo Dengan Menggunakan Metode ZOT (*Zone Of Tolerance*) .

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 06 Februari 2024

Dosen Pembimbing 1



Faris Mushlihul Amin, M. Kom

NIP : 198808132014031001

Dosen Pembimbing 2



Khalid, M. Kom

NIP : 197906092014031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Arlinnajah Dwi Syafitri ini telah dipertahankan didepan
tim Penguji Skripsi
di Surabaya, 31 Mei 2024

Mengesahkan,

Tim Penguji,

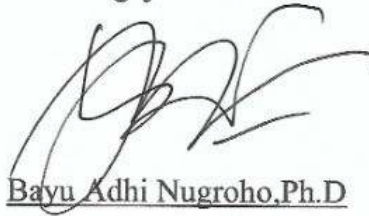
Penguji I



Dwi Rollawati, M.T

NIP : 197909272014032001

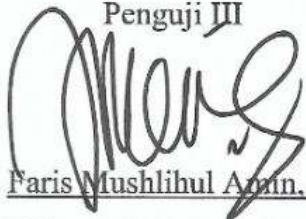
Penguji II



Bayu Adhi Nugroho, Ph.D

NIP : 197905182014031001

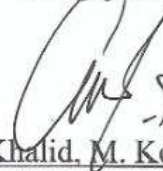
Penguji III



Faris Mushlihul Amin, M. Kom

NIP : 198808132014031001

Penguji IV



Khalid, M. Kom

NIP : 197906092014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. A. Saiful Hamdani, M.Pd

NIP: 196507312000031002



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ARLINNAJAH DWI SYAFITRI
NIM : H76217029
Fakultas/Jurusan : SAINTEK/ SISTEM INFORMASI
E-mail address : arlinnajah02@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipraja Kabupaten Sidoarjo Dengan.

Menggunakan Metode Zone Of Tolerance & E-Servqual.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

(Arlinnajah Dwi Syafitri)

ABSTRAK

SIPRAJA atau Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan aplikasi pelayanan administrasi persuratan dan perijinan berbasis android dan web yang diresmikan oleh PemKab pada tahun 2020. SIPRAJA adalah aplikasi layanan publik yang beroperasi di bidang jasa tentunya sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Oleh sebab itu, kualitas suatu pelayanan terbilang bagus bisa diukur dari kepuasan pelanggannya. Selain itu, metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan diperlukan. Dengan mempertimbangkan masalah tersebut, bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIPRAJA kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan metode *zone of tolerance* dan *E-servqual*. Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa pada perhitungan Gap *E-Servqual* terdapat beberapa nilai skor yang negatif yaitu pada dimensi ke 11,12,13,16,17,18,dan 21 yang menunjukkan jika terdapat nilai gap negatif maka pengguna layanan masih belum merasa puas. Namun, berdasarkan hasil pemetaan nilai *Zone Of Tolerance* pernyataan tersebut semua pernyataan bernilai positif dan posisi *Zone Of Tolerance* berada diatas MSA dan MSS yang artinya pengguna aplikasi SIPRAJA .

Kata Kunci : Kepuasan pengguna,SIPRAJA, *E-ServQual*, *Zone of Tolerance*

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

SIPRAJA or Sidoarjo People's Service System is an Android and web-based application for correspondence and licensing administration services which was inaugurated by the Regency Government in 2020. SIPRAJA is a public service application that operates in the service sector, of course very closely connected with customers. Therefore, the quality of a service that is considered good can be measured by customer satisfaction. Apart from that, a method that can be used to assess service quality is needed. By considering these problems, the aim is to analyze the level of satisfaction of users of the SIPRAJA application in Sidoarjo district using the zone of tolerance and E-servqual methods. From the research results, it was found that in the E-Servqual Gap calculation there were several negative score values, namely in dimensions 11, 12, 13, 16, 17, 18, and 21, which shows that if there is a negative gap value, the service user is still not satisfied. . However, based on the results of mapping the value of the Zone of Tolerance statement, all statements are positive and the position of the Zone of Tolerance is above MSA and MSS, which means that users of the SIPRAJA application.

Keywords: User satisfaction, SIPRAJA, E-ServQual, Zone of Tolerance

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2. Dasar Teori.....	9
2.2.1 Metode Kuantitatif	9
2.2.2 Kepuasan pengguna	9
2.2.3 Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>e Service Quality</i>).....	9
2.2.4 SIPRAJA.....	13
2.2.5 Zone Of Tolerance	18
2.2.6 Populasi dan sampel.....	21
2.2.7 Pengujian data	22
2.3. Integrasi Keilmuan	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Metode penelitian.....	25
3.1.1 Studi literatur.....	25

3.1.2	Identifikasi masalah	26
3.1.3	Penentuan sample	26
3.1.4	Instrumen penelitian	27
3.1.5	Pengujian instrumen	28
3.1.6	Pengumpulan data	29
3.1.7	Analisis E-service Quality	29
3.1.8	Analisis Zone Of Tolerance	29
3.1.9	Penyusunan Laporan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1.	Objek Penelitian	31
4.2.	Sebaran Responden	32
4.2.1	Sebaran Responden Berdasarkan Usia	33
4.2.2	Sebaran Responden Berdasarkan Kecamatan	33
4.2.3	Sebaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.3.	Hasil Pengujian Instrumen	34
4.3.1	Uji Validitas	35
4.3.2	Uji Reliabilitas	36
4.4.	Analisis Metode <i>E Service Quality</i>	36
4.5.	Analisis Metode <i>ZOT</i>	36
BAB V PENUTUP		42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tangkapan Layar Ulasan SIPRAJA	3
Gambar 2. 1 Menu layanan Tipe A	14
Gambar 2. 2 Menu layanan Tipe B	14
Gambar 2. 3 Menu layanan Tipe C	15
Gambar 2. 4 Menu Layanan Tipe D.....	15
Gambar 2. 5 Tampilan awal Sipraja.....	16
Gambar 2. 6 Tampilan Login Sipraja.....	16
Gambar 2. 7 form pendaftaran	17
Gambar 2. 8 form kebijakan privasi.....	17
Gambar 2. 9 <i>Zone of Tolerance</i>	18
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Tampilan Web SIPRAJA	32
Gambar 4. 2 Tangkapan Layar WhatsApp.....	32
Gambar 4. 3 Tangkapan Layar Google Form	33
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4. 5 Diagram Responden Berdasarkan Kecamatan	34
Gambar 4. 6 Diagram Responden Berdasarkan Jenis kelamin	34
Gambar 4. 7 Bagan Hasil perhitungan Gap E-ServQual.....	38
Gambar 4. 8 Diagram Hasil pemetaan ZOT	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan penelitian terdahulu.....	6
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	27
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliability Instrumen	36
Tabel 4. 3 Hasil perhitungan <i>E-ServQual</i>	38
Tabel 4. 4 Hasil Penentuan posisi layanan MSA,MSS dan ZOT	40



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Febriani, E. R., & Prathama, A. (2022). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO 4.0 (SiPraja 4.0). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), Article 4. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i4.8119>
- Ikhsan, F., Uslianti, S., & Rahmahwati, R. (2021). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA PT. PLN PONTIANAK DENGAN METODE SERVICE QUALITY, ZONE OF TOLERANCE (ZOT) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 5(1), Article 1. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/48475>
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI WARGAKU SURABAYA DALAM MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK MASYARAKAT KOTA SURABAYA. *Publika*, 1553–1568. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1553-1568>
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Oribel, F., & Wibawani, S. (2023). EFEKTIVITAS SIPRAJA DI DESA SUGIHWARAS KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 275–285. <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2422>
- Rachman, R., Hunaifi, N., & Sulatriningsih, R. D. (2020). ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-PUNTEN KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN MODEL EVALUASI TERINTEGRASI. *Jurnal Responsif: Riset Sains Dan Informatika*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.51977/jti.v2i2.279>
- Sutowo, B. A., & Wijaya, A. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v4i1.370>
- Sufren dan Natanael. (2013). Sufren dan Natanael, 2013. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*, 62.

- A, Dewi Ratna Sari, Darminto Pujotomo, dan Sriyanto Sriyanto. 2017. "ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN BENGKEL AHASS DI SEMARANG MENGGUNAKAN METODE COMPETITIVE ZONE OF TOLERANCE BASED IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (CZIPA) (STUDI KASUS: BENGKEL AHASS SAHABAT SEJATI DAN AHASS NAGA SAKTI DI SEMARANG)." *Industrial Engineering Online Journal* 6(2).
- Anon. 2012. "SERVQUAL; METODE TEPAT MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN." *Website UPT Perpustakaan dan Percetakan*. Diambil 16 Oktober 2023 (<https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>).
- Anon. t.t.-a. "IENACO 52 - Shanty Kusuma Dewi , Dana Marsetiya Utama, Adhi Nugraha - ANALISIS LAYANAN JASA PENGIRIMAN BEDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE.pdf."
- Anon. t.t.-b. "Konsep Dasar Zone of Tolerance Dalam Manajemen Kualitas | Laboratorium Analisis Data Dan Rekaya Kualitas." Diambil 16 Oktober 2023 (https://lab_adrk.ub.ac.id/id/konsep-dasar-zone-of-tolerance-dalam-manajemen-kualitas/).
- Darmawan, Armin, Amrin Rapi, dan A. Alief Rachmat. 2021. "KAJIAN KUALITAS LAYANAN JASA TRANSPORTASI LOGISTIK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN METODE ZONE OF TOLERANCE (ZOT)." *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 9(1):36. doi: 10.24912/jitiuntar.v9i1.8705.
- Fatonah, Siti, Kusrini Kusrini, dan Asro Nasiri. 2018. "ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE MENGGUNAKAN METODE ZONE OF TOLERANCE." *Informasi Interaktif* 3(3):193-200.
- RI, Ombudsman. t.t. "Mengenal Pelayanan Publik." Diambil 2 November 2023 (<https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>).
- Saputra, Dema Prayuda, dan Agus Widiyarta. 2021. "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 7(2). doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- Tesavrita, Ceicalia. 2009. "Usaha Peningkatan Kualitas Layanan di Starbucks Dengan Metode Zone of Tolerance."