



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *EDUCATION MANAGEMENT*
INFORMATION SYSTEM (EMIS) KEMENTERIAN AGAMA
DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PUBLIK**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

SUQMONO ARIANTO

11653103425



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2023



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM* (EMIS) KEMENTERIAN AGAMA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PUBLIK

TUGAS AKHIR

Oleh:

SUQMONO ARIANTO

11653103425

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Juli 2023

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

Pembimbing

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM* (EMIS) KEMENTERIAN AGAMA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PUBLIK

TUGAS AKHIR

Oleh:

SUQMONO ARIANTO


11653103425

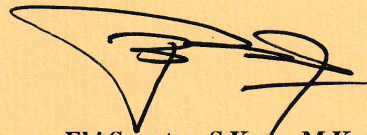
Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 13 Juli 2023

Pekanbaru, 13 Juli 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi


Dekan
Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003


Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

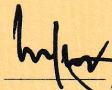
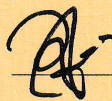
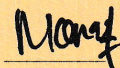
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Anofrizen, S.Kom., M.Kom.

Sekretaris : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys.

Anggota 2 : Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal peminjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

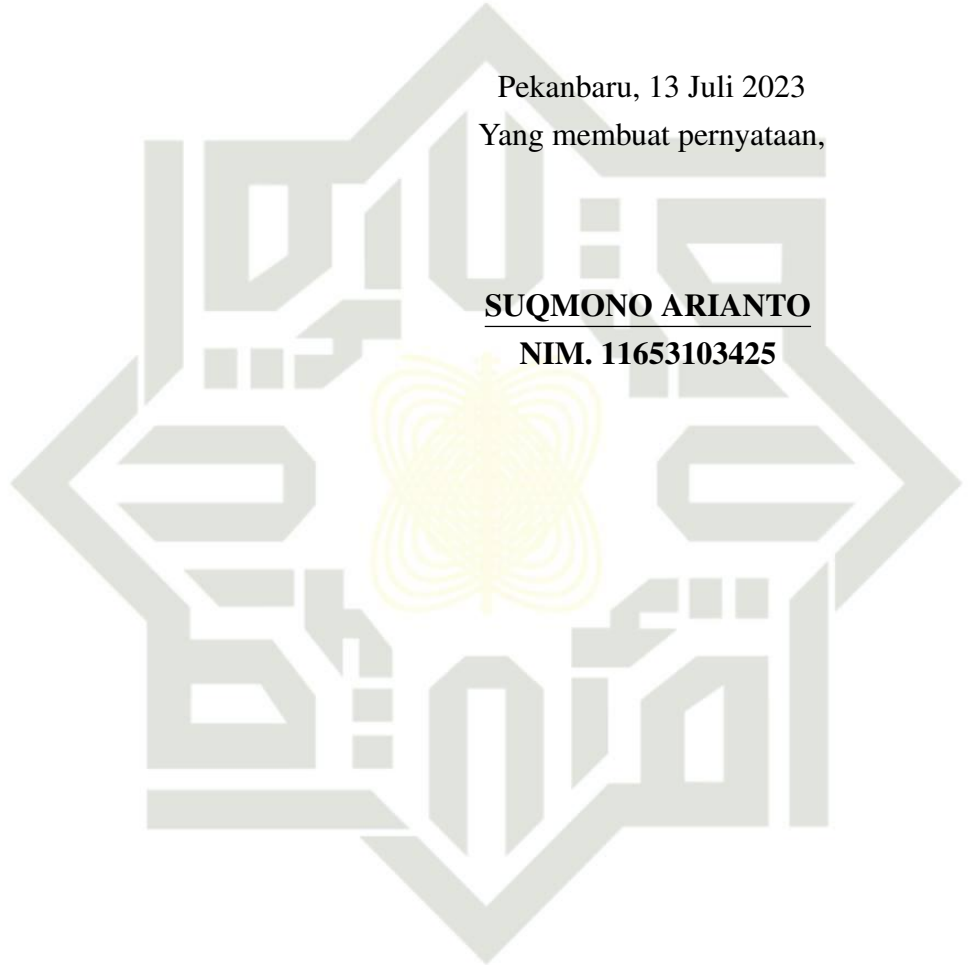
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diadukan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 13 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

SUQMONO ARIANTO

NIM. 11653103425



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2023

Tanggal : 18 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Suqmono Arianto

NIM : 11653103425

Tempat/Tgl. Lahir : Rengat, 01 Oktober 1997

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Education Management Information System (EMIS) Kementerian Agama Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pemyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Suqmono Arianto

NIM. 11653103425

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan sekalian alam. Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Jangan lupa berselawat ke atas Nabi Muhammad SAW yang sentiasa menyayangi umatnya. Tugas Akhir ini penulis jadikan sebagai bingkisan kecil yang dipersembahkan spesial kepada kedua ibu bapa yang telah menjadi pelipur lara segala harapan penulis. Tidak ada kata-kata yang indah untuk digambarkan.

Untuk Ayah dan Ibu. . .

Terimakasih untuk Kalian sudah menjadi landasan semangat, menjadi penopang dikala lemah, menjadi wadah air mata dikala sedih, Allah SWT meridho'i setiap langkahmu, semoga sehat selalu.

Sahabat, keluarga, dan semua pihak yang telah turut serta memberikan doa, dukungan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, terima kasih kerana tanpa kalian tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT sentiasa merahmati apa yang anda lakukan. Aamiin. . .

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Hirobbil A'lam penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia dan rahmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Layanan *Education Management Information System* (EMIS) Kementerian Agama Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Publik". Sholawat serta salam terucap buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW Allahumma Sholli'ala Sayyidin Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi. Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik berupa materi dan motivasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus menjadi dosen pembimbing saya pada tugas akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom sebagai Penasehat Akademik yang memberikan nasehat dan bimbingan.
6. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys sebagai Penguji I (satu) Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji II (dua) Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Deni, sebagai Admin EMIS Kementerian Agama Indragiri Hulu.
10. Teruntuk Ayah saya Rudi Hartono dan Ibu saya Arniati, ucap syukur yang selalu terlantun dalam hati, beliau lah yang senantiasa memberikan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir, yang mana beliau lah yang telah memberikan dukungan penuh yang berupa sokongan batin maupun materil serta do'a yang selalu beliau berikan, cinta kasih tiada hentinya.
11. Teruntuk adik ku tersayang, Nuraini, Nurul Hafiza, dan M. Kamil Alrazaq

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang selalu mendo'akan penulis dan memberikan semangat serta dorongan pada penulis sampai selesainya Tugas Akhir ini, salam rindu untukmu.

2. Teruntuk seluruh keluarga penulis yang senantiasa mendo'akan dan memberi semangat serta sokongan pada penulis sampai selesainya Tugas Akhir ini.

3. Teruntuk Dewi Anjainah, Rahmad Satria, Royyan Nashari yang telah banyak memberikan pertolongan dan selalu memberikan usulan tanpa rasa lelah dalam proses penyelesaian Tugas Akhir. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih teruntuk sahabat-sahabat Sistem Informasi khususnya angkatan 2016 yang mana telah memberikan hari-hari yang penuh warna pada penulis yang tidak dapat disebutkan semua.

4. Teruntuk kakak kelas Sistem Informasi yang selalu berupaya memberi hal-hal positif pada penulis.

Penulis paham bahwa dalam penulisan laporan ini masih memiliki banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, demi kesempurnaan laporan ini penulis mengharap kritik dan saran yang membangun agar laporan ini bermanfaat dan menjadi lebih baik lagi, terutama bagi yang membutuhkan.

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Penulis,

SUQMONO ARIANTO

NIM. 11653103425

UIN SUSKA RIAU

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (EMIS)* KEMENTERIAN AGAMA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PUBLIK

SUQMONO ARIANTO
NIM: 11653103425

Tanggal Sidang: 13 Juli 2023
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu sudah menggunakan Aplikasi *Education Management Information System (EMIS)* 4.0 terhitung sejak tahun 2020. Namun masyarakat pengguna layanan Aplikasi EMIS dalam hal ini operator merasakan adanya beberapa kesulitan, kendala, dan hambatan dalam mengakses dan menginput data pendidikan. Ketika ada pengaduan dari masyarakat pengguna EMIS, selain disampaikan melalui email, jawaban yang diberikan perlu menunggu waktu yang lama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan EMIS dengan menggunakan metode E-Servqual. Penelitian ini menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* untuk menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian ini diperoleh hasil negatif dari masing-masing Dimensi *gap* yaitu, Dimensi Kesenjangan Efisien (-0,08), Dimensi Keandalan (-0,06), Dimensi Daya Tanggap (-0,04), Dimensi Pemenuhan (-0,12) dan Dimensi Privasi adalah (-0,05). Nilai *Total Electronic Service Quality (TESQ)* yang diperoleh adalah (-0,03) dengan hasil negatif yang berarti layanan yang diberikan oleh EMIS saat ini dikatakan belum memuaskan dan hasil pengolahan data responden didapatkan nilai CSI yaitu 0,87 yaitu hasil nilai CSI berada pada kriteria 0,81-1,00 yang operator sudah sangat puas dengan layanan EMIS.

Kata Kunci: CSI, EMIS, E-Servqual, TESQ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF THE QUALITY OF EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (EMIS) THE MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS AND ITS EFFECT ON PUBLIC SATISFACTION

SUQMONO ARIANTO
NIM: 11653103425

Date of Final Exam: July 13th 2023
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

The Ministry of Religious Affairs of Indragiri Hulu Regency has been using the Education Management Information System (EMIS) 4.0 application since 2020. However, the user community EMIS Application services, in this case the operator, feels that there are several difficulties, obstacles, and obstacles in accessing and inputting education data. When there are complaints from EMIS users, apart from being submitted via email, the answers given need to wait a long time. Waiting for a long time. The purpose of this study is to determine the level of quality of MIS services using the E-Servqual method. This research uses the method Electronic Service Quality (E-Servqual) method to calculate the Customer Satisfaction Index (CSI). Results The results of this study obtained negative results from each gap dimension, namely, gap dimension efficiency (-0.08), reliability dimension (-0.06), responsiveness dimension (-0.04), fulfillment dimension (-0.12) and privacy dimension (-0.12). (-0.12) and the privacy dimension is (-0.05). The Total Electronic Service Quality (TESQ) value obtained is (-0.03) with a value of (-0.05). Obtained is (-0.03) with negative results, which means that the services provided by EMIS are currently said to be unsatisfactory. Currently said to be unsatisfactory and the results of respondent data processing obtained a CSI value of 0.87, namely the results of the CSI value are in the criteria 0.81-1.00, which operators are very satisfied with the EMIS service.

Keywords: *CSI, EMIS, E-Servqual, TESQ*

DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu	6
2.1.1 Sejarah, Latar Belakang, Tugas dan Fungsi	6
2.1.2 Struktur Organisasi	7
2.2 Analisis Kualitas Layanan	7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3	<i>Education Management Information System (Emis)</i>	8
2.4	Metode <i>E-Servqual</i>	9
2.4.1	Pengertian <i>E-Servqual</i>	9
2.4.2	Dimensi <i>E-Servqual</i>	10
2.4.3	Model <i>E-Servqual</i>	11
2.4.4	Penghitungan <i>E-Servqual</i>	12
2.5	Kepuasan Pengguna	15
2.5.1	Pengertian dan Prinsip Dasar Kepuasan Pengguna	15
2.5.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
2.6	Pengukuran <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	17
2.7	Populasi dan Sampel	18
2.8	Pengujian Validitas dan Reliabelitas	19
2.8.1	Validitas	19
2.8.2	Reliabelitas	19
2.9	Penelitian Terdahulu	19
3	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	<i>Fase Initiation</i> (Tahap Inisiasi/ Tahap Pendahuluan)	24
3.2	<i>Fase Planning</i> (Tahap Perencanaan dan Pengumpulan Data)	25
3.3	<i>Fase Execution</i> (Tahap Pelaksanaan dan Pengolahan Data)	27
3.4	<i>Fase Controlling</i> (Tahap Analisis Pembahasan dan Pengontrolan)	29
3.5	<i>Fase Closing</i> (Tahap Penutupan dan Dokumentasi Hasil Penelitian)	29
4	ANALISIS DAN HASIL	30
4.1	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan	30
4.1.1	Tahapan dalam Menggunakan EMIS	30
4.2	Identifikasi Masalah	30
4.3	Rancangan Kuesioner	31
4.4	Deskripsi Responden	33
4.4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Lembaga Asal	34
4.5	Pengolahan Data dan Analisis	34
4.5.1	Uji Validitas	34
4.5.2	Uji Reliabilitas	36
4.5.3	Perhitungan Nilai <i>E-servqual</i>	38
4.6	Analisis Nilai TESQ (<i>Total Electronic Service Quality</i>)	42
4.7	Perhitungan dan Analisis Nilai CSI	42
4.8	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan	43

5	PENUTUP	46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B	DATA KUESIONER	B - 1
LAMPIRAN C	HASIL PENGOLAHAN DATA	C - 1



UIN SUSKA RIAU

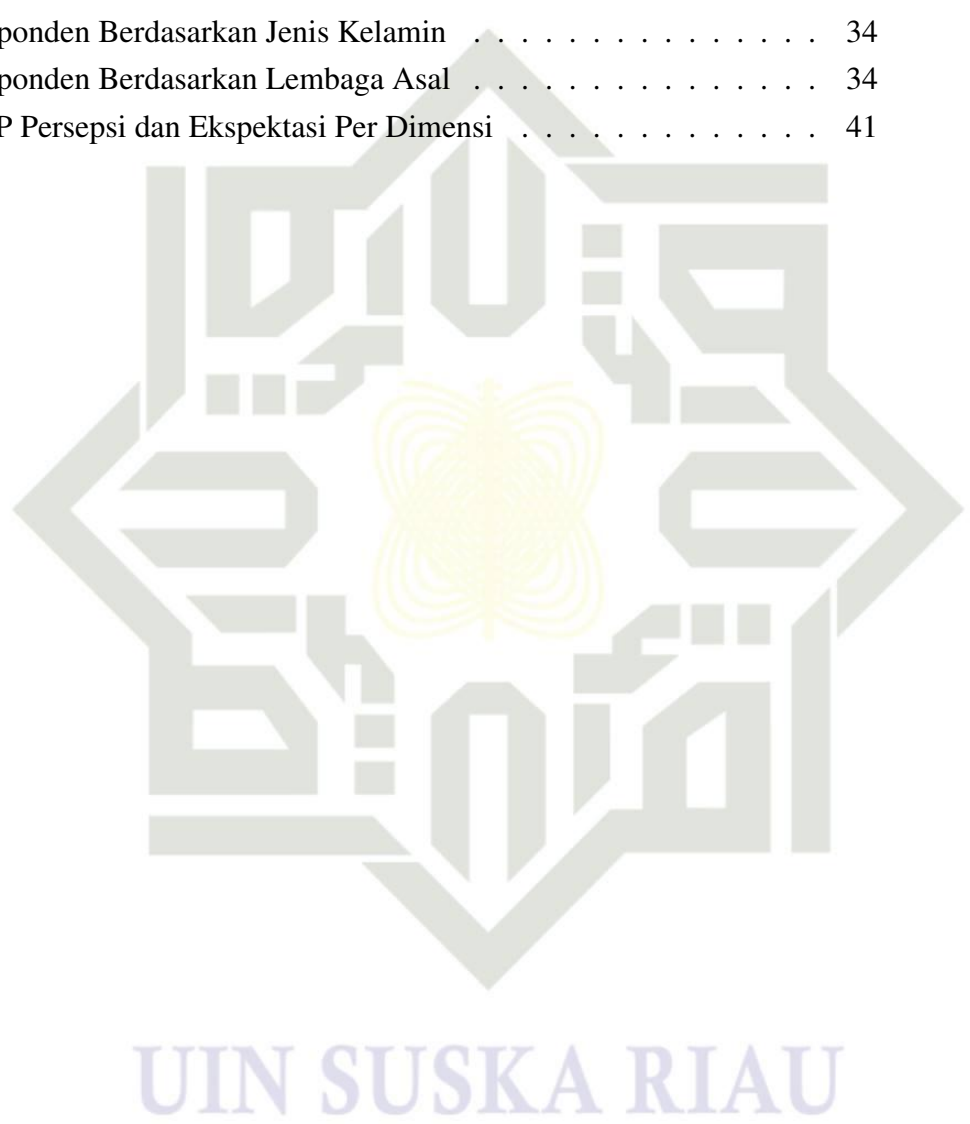
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan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

DAFTAR GAMBAR

2.1	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indra- giri Hulu	7
2.2	<i>Service Quality</i>	11
3.1	Tahap Penelitian	24
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2	Responden Berdasarkan Lembaga Asal	34
4.3	GAP Persepsi dan Ekspektasi Per Dimensi	41

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

2.1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	18
2.2	Interpretasi Reliabilitas Instrumen	19
3.1	Skala Likert Kuesioner Persepsi	27
3.2	Skala Likert Kuesioner Persepsi	27
4.1	Identifikasi Masalah	31
4.2	Rancangan Kuesioner	32
4.3	Hasil Uji Validitas Persepsi Pengguna	35
4.4	Hasil Uji Validitas Ekspektasi Pengguna	35
4.5	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pengguna	37
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Pengguna	37
4.7	Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi	38
4.8	Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi Per Dimensi	40
4.9	GAP Persepsi dan Ekspektasi	40
4.10	GAP Persepsi dan Ekspektasi Per Dimensi	41
4.11	CSI Persepsi dan Ekspektasi Per Dimensi	42
4.12	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan	43

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

CSI	:	<i>Customer Satisfaction Indeks</i>
E-SERVQAL	:	<i>Electronic Service Quality</i>
EMIS	:	<i>Education Management Information System</i>
KEMENAG	:	Kementrian Agama
KMA	:	Keputusan Menteri Agama
MA	:	Madrasah Aliyah
MI	:	Madrasah Ibtidaiyah
MIS	:	<i>Mean Importance Score</i>
MSS	:	<i>Mean Satisfaction Score</i>
MTs	:	Madrasah Tsanawiyah
P	:	Puas
PMA	:	Peraturan Menteri Agama
STP	:	Sangat Tidak Puas
SP	:	Sangat Puas
TESQ	:	<i>Total Electronic Service Quality</i>
TP	:	Tidak Puas
WF	:	<i>Weight Factors</i>
WS	:	<i>Weight Score</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ayat 1, dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayannan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan fungsi aparatur untuk mengabdikan kepada masyarakat, namun permasalahan yang seringkali terjadi dalam kaitannya pemerintah dengan masyarakat yaitu pada bidang pelayanan publik itu sendiri, paling utama dalam perihal kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang merupakan penyedia asa dituntut untuk melakukan pelayanan secara maksimal. Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat oleh Kementerian Agama Republik Indonesia adalah dengan terbitnya Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 83 tahun 2022 Tentang Pengelolaan Data Pendidikan pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Kementerian Agama telah berkomitmen untuk mengawal pengelolaan data pendidikan melalui aplikasi layanan pendataan EMIS 4.0. Keputusan Menteri Agama (KMA) tersebut mengacu kepada: (1) Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, (2) Keputusan Menteri Agama Nomor 440 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Data dan Informasi pada Kementerian Agama, dan (3) Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5974 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Pendidikan Islam.

Upaya yang dilakukan oleh Kementerian Agama di atas sejalan dengan ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Atas dasar ini, maka EMIS 4.0 merupakan langkah awal digitalisasi pendidikan di Kementerian Agama dan merupakan sebuah Platform Sistem Pengelolaan Data Pokok Pendidikan yang dikelola oleh Kemenag. Tahap pertama dari EMIS 4.0 berfokus pada migrasi data kelembagaan madrasah, yang berbeda dengan versi sebelumnya, para kepala madrasah diberikan akses untuk melakukan konfirmasi data kelembagaan. Ini menjadi bagian reformasi madrasah yang sedang dilakukan Kementerian Agama.

Aplikasi program pendataan melalui EMIS 4.0 merupakan gerbang data pendidikan keagamaan Kementerian Agama. Karenanya, ke depan EMIS 4.0 tidak diperuntukkan khusus bagi satuan pendidikan Islam, tapi juga dapat dimanfaatkan oleh layanan pendidikan keagamaan lainnya. Saat ini diawali dengan perbaikan data di madrasah. Kemudian nanti diharapkan akan berlanjut ke pesantren, hingga dapat dimanfaatkan untuk pelayanan pendidikan keagamaan lainnya, seperti data pendidikan keagamaan Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghucu. Optimalisasi aplikasi layanan pendataan EMIS 4.0 diharapkan akan dapat mewujudkan pendataan pendidikan yang terpadu mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian pembangunan dan pelayanan publik di bidang pendidikan di lingkungan Kementerian Agama Republik Indonesia dan jajarannya di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, tidak terkecuali Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Lintas Timur Pematang Reba, Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu sudah menggunakan Aplikasi EMIS 4.0 terhitung sejak tahun 2020. Progres Aplikasi EMIS 4.0, Pendataan Data Pokok Pendidikan Islam Jenjang Madrasah Tahun Pelajaran 2019/2020 Semester Genap sampai dengan sekarang Tahun Pelajaran 2022/2023, dalam wilayah kerja Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu tercatat dari 85 madrasah sampai dengan sekarang menjadi 88 madrasah, yang terdiri dari Raudhatul Athfal, Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah, yang sudah mengakses Aplikasi EMIS 4.0, dan menginput data pendidikan pokok pendidikan Islam yang terdiri dari :Nama Lembaga Pendidikan, Kecamatan, Jenjang, Status, BAP, NSM/ NPSM, Siswa, Guru, Tendik dan Labor.

Berdasarkan studi pendahuluan, penulis menemukan adanya masalah, di mana masyarakat pengguna layanan Aplikasi EMIS 4.0, dalam hal ini operator lembaga pendidikan :Raudhatul Athfal, Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah T-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sanawiyah dan Madrasah Aliyah dalam wilayah kerja Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu merasakan adanya beberapa kesulitan, kendala dan hambatan dalam mengakses dan menginput data pendidikan. Ketika ada pengaduan dari masyarakat pengguna layanan aplikasi, selain disampaikan melalui email, jawaban yang diberikan perlu menunggu waktu yang lama.

Bertitik tolak dari permasalahan yang ada, pada gilirannya mendorong penulis untuk melakukan suatu penelitian berjudul :Analisis Kualitas Layanan *E-education Management Information System* (EMIS) Kementrian Agama dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Publik

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah: Bagaimana Analisis Kualitas Layanan Pendataan EMIS Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Menggunakan Metode *E-Servqual* dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Publik?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini hanya mencakup ruang lingkup sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kualitas layanan Pendataan EMIS pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2022.
2. Objek penelitiannya adalah public (masyarakat) yang menggunakan layanan Pendataan EMIS pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* dengan lima dimensi, dengan variabel:
 - (a) Variabel bebas (Independen (X)): kualitas layanan EMIS Kementerian Agama Indragiri Hulu (*service quality*), di mana X1=Efisiensi, X2=Reability, X3=Responsiveness, X4=Fullfillment dan X5=Privacy.
 - (b) Variabel terikat (Dependen (Y)): pengaruhnya terhadap kepuasan publik (masyarakat).
4. Studi kasus dalam penelitian ini dilaksanakan pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu.
5. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *Slovin* dengan populasi 88 operator Kementerian Agama Indragiri Hulu.
6. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis perhitungan *E-Servqual*, dan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis statistik menggunakan alat bantu SPSS 23 For Windows.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan Pendataan EMIS pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan metode *E-Servqual*
2. Untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan publik.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian adalah:

1. Dapat dijadikan sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas layanan Pendataan EMIS pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini akan disusun dalam lima bab, pada masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan pemikiran yang utuh, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada Bab 1 ini berisi tentang: (1) Latar Belakang; (2) Perumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; (6) Sistematika Penulisan..

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada Bab 2 ini berisi tentang: (1) Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu; (2) *E-Servqual*; (3) CSI; dan (4) penelitian terdahulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

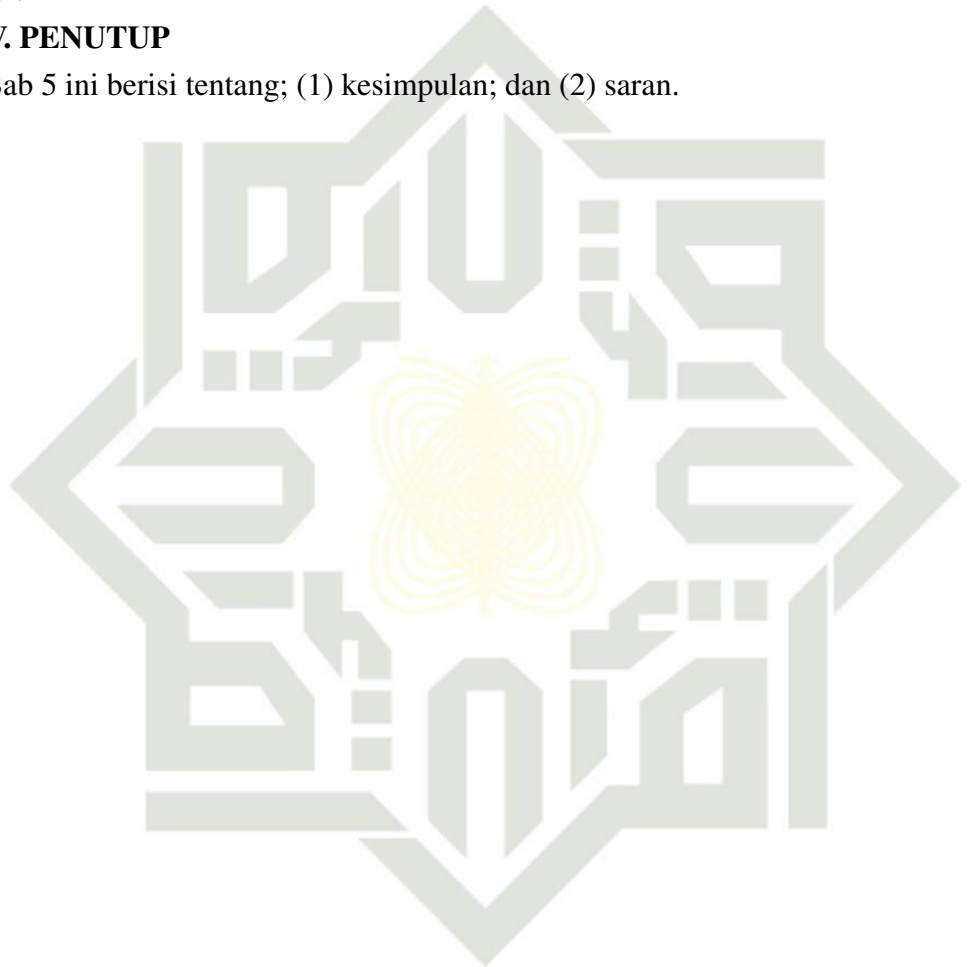
Pada Bab 3 ini berisi tentang: (1) tahap perencanaan; (2) tahap pengumpulan data; (3) tahap pengolahan data; (4) tahap analisis; dan (5) tahap dokumentasi dan hasil.

BAB IV. ANALISA DAN HASIL

Pada Bab 4 ini berisi tentang: (1) analisis sistem; (2) uji validitas dan reliabilitas; (3) perhitungan *E-Servqual*; (4) perhitungan CSI; dan (5) deskriptif pengolahan kuesioner.

BAB V. PENUTUP

Pada Bab 5 ini berisi tentang; (1) kesimpulan; dan (2) saran.



UIN SUSKA RIAU

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu

2.1.1 Sejarah, Latar Belakang, Tugas dan Fungsi

Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau beralamat kantor di Jalan Lintas Timur Pematang Reba, Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Sejarah awalnya, dimulai pada tanggal 3 Januari 1946 telah berdiri Departemen Agama Republik Indonesia (sekarang Kementerian Agama). Kemudian mengikuti perkembangan dan tatanan Reformasi Birokrasi penyebutan Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama sehingga merubah Organisasi Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama yang terakhir kali diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 19 Tahun 2019. Dalam Peraturan tersebut susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu disebutkan dalam Pasal 141 yang terdiri dari : Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Zakat dan Wakaf serta kelompok jabatan fungsional.

Berdasarkan PMA Nomor 19 Tahun 2019 Pasal 7, Tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan dalam melaksanakan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menjalankan fungsi :

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan kehidupan beragama.
3. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf.
4. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan.
5. Pembinaan kerukunan umat beragama.
6. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program.
7. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lem-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

baga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Indragiri Hulu.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu dari masa ke masa (Kemenag Kabupaten Indragiri Hulu, 2022):

1. H. Said Umar (1971–1978)
2. H. Nazarudin, BA (1978–1988)
3. Drs. H. Syamsul (1988–1996)
4. Drs. H. M. Yusuf Ahmad (1996–2004)
5. Drs. H. Abd. Kadir (2009–2017)
6. Drs. H. A. Karim, M.Pd.I (2017–Juni 2021)
7. H. Darwison, MA (Juni 2021–Sekarang)

2.1.2 Struktur Organisasi

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu berkedudukan di Pematang Reba Kecamatan Rengat Barat. Berikut adalah struktur organisasi kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu yang dapat dilihat pada Gambar 2.1, (Kemenag Kabupaten Indragiri Hulu, 2022)



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Kantor Kementrian Agama Kabupaten Indragiri Hulu

2.2 Analisis Kualitas Layanan

Analisis sistem menurut Jogiyanto (2005) adalah untuk mempelajari permasalahan yang timbul pada suatu sistem serta menentukan kebutuhan cotumers sistem untuk mengidentifikasi pembagian yang beralasan. Lebih lanjut Jogiyanto (2005),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjelaskan tahapan dasar analisis sistem yang harus dilaksanakan oleh analisis adalah seperti berikut:

1. *Identify* adalah mengidentifikasi permasalahan yang terdiri dari, identifikasi penyebab munculnya permasalahan, mengidentifikasi point keputusan, identifikasi personal kunci.
2. *Understand* adalah memahami performa sistem yang ada, terdiri dari, menentukan model penelitian, rencana penjadwalan, membuat penugasan penelitian, mengagendakan wawancara, pengumpulan hasil penelitian.
3. *Analyst* adalah melakukan analisa sistem yang terdiri dari, melakukan analisa kelemahan sistem, melakukan analisa kebutuhan informasi pengguna.
4. *Report* adalah melaporkan hasil analisa, yang terdiri dari, membuat laporan bahwa proses analisa sudah selesai dilaksanakan, meluruskan beberapa kesalahan yang ditemukan dan telah dianalisis.

Mutu pelayanan merupakan selaku tolak ukur seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sehingga sanggup serta cocok dengan harapan dari pemakai. Bersumber pada uraian lain mutu layanan dapat diwujudkan lewat pemenuhan kebutuhan serta kemauan pengguna dan ketetapan penyampaianya buat mengimbangi harapan pengguna. Terdapat 2 aspek utama yang pengaruhi mutu layanan yang diharapkan *expected service* serta layanan yang dipersepsikan *perceived service* (Aulianto, 2012).

Mutu pelayanan bisa dikenal dengan metode menyamakan persepsi (asumsi) dari pengguna atas pelayanan yang didapatkan dengan pelayanan yang sebetulnya mereka harapkan terhadap item layanan sesuatu lembaga ataupun industri. Bila layanan yang diterima ataupun dialami *perceived service* cocok dengan yang diharapkan, hingga mutu layanan dipersepsikan baik serta memuaskan, bila layanan yang diterima melampaui harapan pengguna, hingga mutu pelayanan dipersepsikan sangat baik serta bermutu. Kebalikannya bila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, hingga mutu layanan dipersepsikan kurang baik. (Fanny dan Raditya, 2014).

2.3 *Education Management Information System (Emis)*

Berdasarkan KMA Nomor 83 tahun 2022 Tentang Pengelolaan Data Pendidikan pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Kementerian Agama telah berkomitmen untuk mengawal pengelolaan data pendidikan melalui aplikasi layanan pendataan EMIS 4.0. KMA tersebut mengacu kepada:

1. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.

2. Keputusan Menteri Agama Nomor 440 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Data dan Informasi pada Kementerian Agama.
3. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5974 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Pendidikan Islam.

EMIS 4.0 merupakan langkah awal digitalisasi pendidikan di Kementerian Agama dan merupakan sebuah *Platform* Sistem Pengelolaan Data Pokok Pendidikan yang dikelola oleh Kemenag. Tahap pertama rilis EMIS 4.0 berfokus pada migrasi data kelembagaan Madrasah, yang berbeda dengan versi sebelumnya, para Kepala Madrasah diberikan akses untuk melakukan konfirmasi data kelembagaan. Ini menjadi bagian reformasi madrasah yang sedang dilakukan Kementerian Agama.

EMIS 4.0 merupakan gerbang data pendidikan keagamaan Kemenag. Karenanya, ke depan EMIS 4.0 tidak diperuntukkan khusus bagi satuan pendidikan Islam, tapi juga dapat dimanfaatkan oleh layanan pendidikan keagamaan lainnya. Saat ini diawali dengan perbaikan data di madrasah. Kemudian nanti diharapkan akan berlanjut ke pesantren, dan selanjutnya dapat dimanfaatkan untuk pelayanan pendidikan keagamaan lainnya, seperti data pendidikan keagamaan Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghucu.

2.4 Metode *E-Servqual*

2.4.1 Pengertian *E-Servqual*

Electronic Service Quality atau yang juga dikenal sebagai merupakan versi baru dari *Quality (Servqual)*. *E-Servqual* pertama kali dikonseptualisasi oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2000) yang menyatakan bahwa *Electronic Service Quality* adalah seberapa jauh sebuah website memfasilitasi pembelian maupun layanan IT sehingga menjadi efektif dan efisien dalam pembelian online, maupun penyampaian produk layanan/jasa. Berdasarkan definisi *Electronic Service quality* dan kualitas pelayanan ini, dapat difahami bahwa *E-Servqual* adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah penyedia layanan berbasis internet meliputi penyampaian informasi dan ketersediaan informasi. Secara umum *E-Servqual* menunjukkan sejauh mana kemampuan Instansi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dengan menggunakan fasilitas internet, salah satunya adalah melalui *website*.

Dalam Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) dikemukakan bahwa “munculnya *E-Servqual* sebagai isu strategis kini didorong oleh anggapan bahwa *E-Servqual* adalah penentu keunggulan kompetitif dan faktor dalam keberhasilan jangka panjang instansi/perusahaan.” (Supriyantini, 2014). Menurut Santos (2003) mendefinisikan e-Service quality adalah penilaian dan memberikan evaluasi ter-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hadap kualitas layanan di pasar virtual. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi dan penilaian terhadap layanan-layanan yang terdapat pada jaringan internet. *E-Service Quality* diartikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memberikan fasilitas kegiatan berbelanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Ulum dan Muchtar, 2018).

Dapat dikatakan bahwa *E-Servqual* adalah Evaluasi dan penilaian secara keseluruhan dari keunggulan pengantaran layanan secara elektronik dipasar virtual. Dengan adanya kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) yang baik dan pelanggan merasa puas akan berdampak baik pada reputasi perusahaan.

2.4.2 Dimensi *E-Servqual*

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (2002) mengidentifikasi tujuh dimensi yang membentuk skala "*core online service*" (layanan online inti) dan skala "*recovery online service*" (pemulihan layanan online). Tiga dimensi utama (efisiensi, reliabilitas, dan *fulfillment/* jaminan) merupakan skala inti *E-Servqual* yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Dimensi-dimensi ini meliputi pula kriteria yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi layanan online rutin manakala mereka tidak mengalami masalah sehubungan dengan pengguna situs tertentu. Sementara, 5 dimensi lainnya (privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak) merupakan skala *recovery e-service quality*. Maksudnya, dimensi-dimensi ini hanya berperan penting dalam situasi pelanggan online mengalami masalah atau memiliki sejumlah pertanyaan yang ingin dicarikan solusinya. Menurut Parasuraman dkk. (2005) berikut penjelasan dari 6 (enam) dimensi dari *E-Servqual*:

1. Efisiensi/*efficiency*. Efisiensi ini terkait dengan kemampuan sistem dalam beroperasi dengan waktu yang cepat dan mudah dalam mengakses halaman situs.
2. Reliabilitas/*reliability*. Reliabilitas berkenaan dengan fungsionalitas teknis sistem yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia, berfungsi sebagaimana mestinya dan memiliki jangkauan kapasitas akses sistem yang luas.
3. Daya tanggap/*responsiveness*. Daya tanggap adalah kemampuan dari superuser, admin sistem/ pemilik situs untuk memberikan informasi kepada pengguna sistem sewaktu timbul masalah dan memiliki mekanisme yang tepat dan cepat dalam menangani permasalahan.
4. Pemenuhan/*fulfillment*. Informasi yang terdapat di dalam layanan sistem tepat, akurat, terpercaya dan sesuai dengan janji layanan (waktu yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

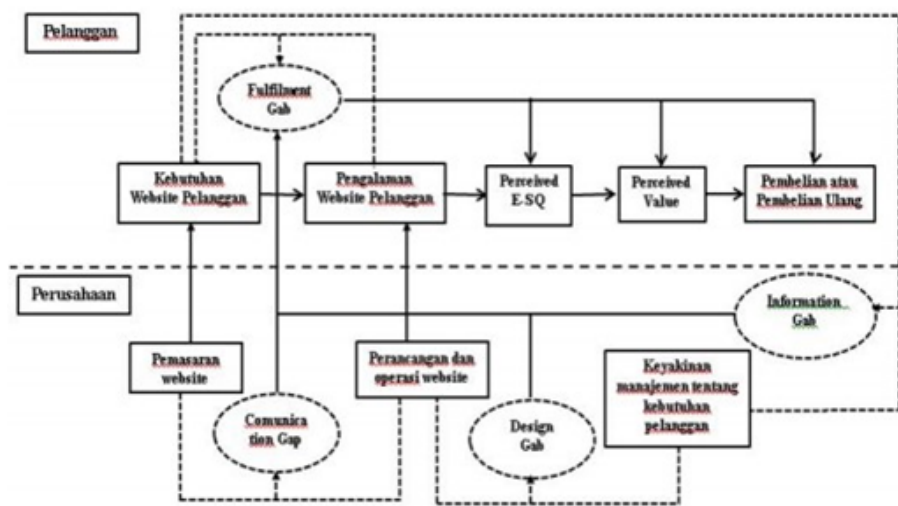
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

ditentukan dari admin sistem).

5. Privasi/*privacy*. Privasi menyangkut adanya jaminan bahwa data/ informasi pribadi dari user/penggun sistem aman, dilindungi dan tidak diberikan kepada pihak lain manapun yang tidak berkepentingan.
6. Kontak/*contact*. Tersedianya akses komunikasi di dalam sistem kepada staff layanan system, baik secara online maupun via telephone yang dapat dihubungi.

2.4.3 Model *E-Servqual*

E-Servqual dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Servqual* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase, Jacobs, dan Aquilano, 2006). Model konseptual Service Quality dapat dilihat pada Gambar 2.2 sebagai berikut



Gambar 2.2. *Service Quality*

Model konseptual *E-Servqual* adalah model konseptual yang digunakan untuk memahami dan meningkatkan *E-Servqual* suatu perusahaan. Model konseptual *E-Servqual* menunjukkan 3 (tiga) rentang potensi *E-Servqual* sebuah situs, yaitu: rentang informasi, rentang desain, dan rentang komunikasi, yang terjadi pada proses marketing, desain depan operasional suatu situs, lalu kombinasi 3 (tiga) rentang ini secara bersama sama mempengaruhi rentang pemenuhan kebutuhan yang terdapat pada sisi pelanggan, sehingga mempengaruhi persepsi kualitas dan nilai layanan tingkat. Hal ini juga akan mempengaruhi perilaku pelanggan ketika memutuskan untuk membeli atau membeli kembali produk atau layanan tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penjelasan mengenai rentang-rentang (*gab*) yang terdapat pada model konseptual *E-Servqual* adalah sebagai berikut:

1. Rentang Informasi (*Information Gab*): merupakan ketidaksesuaian antara kebutuhan pelanggan terhadap suatu situs dan keyakinan pihak manajemen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut.
2. Rentang Desain (*Design Gab*): merupakan kegagalan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal pembuatan struktur dan fungsi dari suatu situs, misalnya: saat pelanggan membutuhkan bantuan ketika terjadi masalah dalam melakukan transaksi pembelian.
3. Rentang komunikasi (*Comunication Gab*): merupakan kurang tepatnya pengertian dari staf marketing tentang fitur, kemampuan dan keterbatasan dari suatu situs. Hal ini merupakan akibat kurangnya komunikasi antara bagian operasional dan bagian marketing yang dapat berakibat pada ketepatan janji yang dijanjikan, misalnya: batas waktu pengiriman barang/jasa.
4. Rentang Pemenuhan Kebutuhan (*Fullfilment Gab*): terjadi di pihak pelanggan yang merupakan ketidaksesuaian antara kebutuhan dan pengalaman masa lalu pelanggan rentang pemenuhan kebutuhan dipengaruhi oleh kombinasi tentang informasi, desain dan komunikasi. Rentang pemenuhan kebutuhan terjadi dalam 2 (dua) bentuk yang berbeda, yaitu :
 - (a) Bentuk pertama adalah janji dari bagian marketing kepada para pelanggan yang tidak sesuai dengan kenyataan mengenai desain dan operasional suatu situs, yang terjadi akibat dari adanya rentang komunikasi (*Comunication Gab*), misalnya bagian marketing menjanjikan garansi uang kembali, akan tetapi situs perusahaan tersebut memiliki kekurangan fitur-fitur untuk menerima keluhan pelanggan dan selanjutnya memproses keluhan pelanggan tersebut.
 - (b) Bentuk kedua adalah kekecewaan seorang calon pelanggan baru terhadap janji-janji dari bagian marketing, yang terjadi akibat dari adanya rentang desain (*Design Gab*) dan tentang informasi (*Information Gab*), misalnya, kegagalan seorang calon pelanggan baru dalam melakukan transaksi pembelian melalui situs perusahaan.

2.4.4 Penghitungan *E-Servqual*

Untuk pengukuran kepuasan pengguna dalam bidang jasa, salah satu konsep yang digunakan dalam dunia bisnis adalah mendapatkan indeks kepuasan pelanggan dengan metode *E-Servqual*. Hasil survei diperoleh dengan cara membandingkan

tingkat harapan pengguna (ekspektasi). Dengan tingkat performa aktual (persepsi). Untuk nilai kualitas jasa diukur dengan menghitung perbedaan antara penilaian yang dilakukan pengguna terhadap ekspektasi dan persepsi. Nilai ini disebut Gap. Nilai gap negatif menunjukkan kualitas layanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Perhitungan kualitas jasa dalam model *E-Servqual* ini didasarkan pada skala Likert.

1. Tentukan rata-rata Nilai Persepsi (\overline{SKij}) untuk variabel dapat dilihat pada Persamaan 2.1.

$$\overline{SKij} = \sum \frac{Sij}{n} \quad (2.1)$$

\overline{SKij} = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i
 $\sum Sij$ = Jumlah persepsi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i
 n = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan ekspektasi (\overline{Eij}) untuk setiap variabel dapat dilihat pada Persamaan 2.2.

$$\overline{Eij} = \sum \frac{Eij}{n} \quad (2.2)$$

\overline{Eij} = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i
 $\sum Sij$ = Jumlah persepsi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i
 n = Jumlah responden

3. Untuk masing-masing responden jumlahkan nilai *E-Servqual* (Sij) yang diperoleh untuk setiap dimensi, kemudian bagi jumlah tersebut dengan banyaknya pernyataan yang mewakili dimensi tersebut, persamaan yang digunakan dapat dilihat pada Persamaan 2.2.

$$\overline{(SKdr)} = \sum \frac{SKij}{mr} \overline{(Edr)} = \sum \frac{Ei}{mr} \quad i = 1, 2, 3, \dots n \quad j = 1, 2, 3, \dots n \quad (2.3)$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- SK_{dr} = Rata-rata nilai persepsi dimensi *E-Servqual* ke-r
 E_{ij} = Rata-rata nilai ekspektasi dimensi *E-Servqual* ke-r
 SK_{ij} = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i
 E_i = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i
 M = Jumlah pernyataan pada dimensi *E-Servqual* ke-r
 r = 1,2,3,4,5, n.

4. Menghitung nilai kesenjangan (gap) terhadap setiap responden untuk setiap pernyataan dengan menggunakan persamaan: Nilai *E-Servqual* = Nilai Persepsi - Nilai Ekspektasi yang dapat dilihat pada Persamaan 2.3.

$$E - SQ = (\overline{SK_{ij}}) - (\overline{E_{ij}}) \quad (2.4)$$

- $E-SQ$ = Nilai *E-Servqual*
 SK_{ij} = Nilai persepsi responden ke-j untuk pernyataan ke-ij
 E_{ij} = Nilai ekspektasi responden ke-j untuk pernyataan ke-in
 i = 1,2,3, . . . , n
 j = 1,2,3, . . . , n

5. Penilaian kualitas layanan secara keseluruhan atau *Total Electronic Service Quality* (TESQ) dapat dilihat pada Persamaan 2.5.

$$TESQ = \sum \frac{SK_{ij}}{n} - \sum \frac{E_{ij}}{n} \quad (2.5)$$

- $TESQ$ = Nilai total *E-Servqual*
 SK_{ij} = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i
 E_{ij} = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-ij
 n = Banyaknya responden

6. Nilai TESQ inilah yang mengidentifikasi memuaskan atau tidaknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan bisa dikatakan “memuaskan” jika nilai TESQ tersebut bernilai sama dengan nol (0) dan sangat memuaskan jika nilai TESQ bernilai positif (≥ 0). Sedangkan bila nilai TESQ negative (≤ 0) dikatakan “tidak memuaskan.”

2.5 Kepuasan Pengguna

2.5.1 Pengertian dan Prinsip Dasar Kepuasan Pengguna

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (ia bermakna cukup baik, mencukupi) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai.” Selanjutnya, kepuasan didefinisikan sebagai respon pengguna terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pengguna menggunakan suatu sistem dan kinerja sistem sebagaimana dipersepsikan setelah menggunakannya. Definisi lain tentang kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pengguna yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pengguna ketika ia sedang mengakses layanan sistem.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan layanan sistem dari instansi/perusahaan lainnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, di mana mereka akan menceritakan kualitas layanan yang pernah digunakannya itu, ini akan mempengaruhi persepsi pengguna/ pelanggan terutama pada layanan yang dirasakan beresiko tinggi (Tjiptono, 2008).

Kepuasan pengguna ialah tahap perasaan pelanggan atau pengguna selepas mendapat produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan ini timbul karena pelanggan membandingkan jangkauan tentang produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan, penilaian bergantung kepada pengguna itu sendiri. Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Kepuasan fungsional ialah kepuasan yang diperoleh dari fungsi sesuatu produk/layanan yang digunakan
2. Kepuasan psikologi ialah kepuasan yang diperoleh daripada sifat tidak ketara produk/layanan.

Sementara faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, mencakup : (1) kualitas pelayanannya, (2) ketersediaan informasi yang diperlukan, dan (3) informasi yang diperoleh dari nilai instansi.

Kepuasan terhadap layanan ialah persepsi pengguna terhadap mutu layanan yang diberikan iaitu perbandingan antara jangkauan expectation (ekspektasi) sebelum selepas mereka menerima layanan sebenarnya. Kepuasan boleh berlaku apabila (Chandra dan Tjiptono, 2005)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apabila harapan terpenuhi maka layanan dirasakan memuaskan.
2. Apabila harapan tidak terpenuhi maka layanan dinilai tidak memuaskan.
3. Apabila tanggapan layanan yang diberikan melebihi harapan, maka mutu layanan yang dirasakan sangat memuaskan.

Kepuasan pengguna dapat memberi manfaat menurut Tjiptono dan Chandra (2005) adalah:

1. Hubungan pengguna dan instansi/perusahaan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi penggunaan sistem secara berulang.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pengguna.
4. Terciptanya rekomendasi mulut ke mulut yang menguntungkan instansi/ perusahaan.
5. Reputasi menjadi baik dimata pengguna layanan.
6. Integritasi instansi/ perusahaan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam memenuhi kepuasan pengguna, kualitas pelayanan terutama di bidang jasa, pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pengguna jada dua metode pengukuran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan/ instansi, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran pengguna Setiap instansi/perusahaan yang berorientasi terhadap pengguna memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pengguna untuk menyampaikan saran, pendapat atau keluhan. Metode yang digunakan bisa berupa kotak saran ataupun dengan menyediakan saluran telepon khusus.
2. Survei kepuasan pengguna. Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan cara:
 - (a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan.
 - (b) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga dimintai untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
 - (c) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mengharapkan atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan.
 - (d) Responden dapat meranking berbagai elemen dan penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen seberapa baik kinerja pe-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rusahaan dalam masing-masing elemen (Megawati dan Rubayati, 2020).

2.6 Pengukuran *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Customer Satisfaction Indeks (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut layanan. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat dari atribut-atribut yang diukur. Index kepuasan konsumen CSI sangat berguna untuk tujuan internal Instansi/perusahaan (Syukri, 2014). Dalam menentukan kategori puas atau tidaknya pengguna, sangat diperlukan index kepuasan pengguna. Indeks kepuasan pengguna merupakan suatu range nilai *E-Servqual* yang didefinisikan dalam bentuk tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah dari Rumus sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS). Nilai berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan yang dapat dilihat pada Persamaan 2.6.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.6)$$

- n = Jumlah responden
 Y = Nilai kepentingan Atribut Y ke i

2. Membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut yang dapat dilihat pada Persamaan 2.7.

$$WF = \sum p_i = 1MIS_i \times 100\% \quad (2.7)$$

- MIS_i = Nilai *mean importance score* ke-I
 $MIS_i \sum p_i$ = 1MIS Jumlah seluruh nilai MIS.

3. Membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS) yang dapat dilihat pada Persamaan 2.8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$Wsi = Wfi \times MSS \quad (2.8)$$

- Wfi = Nilai *weight score* ke-I (nilai WF yang didapat)
 MSS = Rata-rata tingkat kepuasan (nilai MIS yang dijumlahkan dan dibagi dengan banyaknya MIS).

4. Menentukan Nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dapat dilihat pada Persamaan 2.9.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p Wsi}{H_s} \times 100\% \quad (2.9)$$

- $\sum pi$ IWSI = Jumlah nilai WF keseluruhan
 HS (*Highest Scale*) = Skala maksimum yang digunakan

Bila nilai CSI di atas 50% dapat dikatakan bahwa pengguna sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50% maka pengguna belum dikatakan puas. kriteria, terlihat pada tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak pelanggan. Perhitungan CSI menggunakan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi dari masing-masing atribut. Nilai CSI diperoleh dari pembagian antara total nilai Weight score (WS) dengan skala maksimum yang digunakan, dan mengkalikannya dengan 100%. Nilai CSI dibagi dalam lima kriteria, yang dapat dilihat pada Tabel 2.1:

Tabel 2.1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0, 81 – 1,00	Sangat Puas
0, 66 – 0,80	Puas
0, 51 – 0,65	Cukup Puas
0, 35 – 0,50	Kurang Puas
0, 00 – 0,34	Tidak Puas

2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuh-tumbuhan dan peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Populasi juga dapat diartikan keseluruhan objek yang ingin diteliti. Sampel adalah sebagian dari populasi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki sifat dan karakteristik yang sama, sehingga betul-betul mewakili populasi. Karena jumlah populasinya masih terjangkau oleh penulis, maka penelitian ini adalah penelitian populasi. Artinya, tidak diambil sampel.

2.8 Pengujian Validitas dan Reliabelitas

2.8.1 Validitas

Menurut Ghozali uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Kusumaningtyas dan Rahajeng, 2017).

2.8.2 Reliabelitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dan konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil (Kusumaningtyas dan Rahajeng, 2017). Pengujian reliabilitas menggunakan alpha cronbach's, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus (r11) 0,6, jika nilai besar dari 0,6 maka dapat dikatakan instrument tersebut reliabel. Untuk melihat reliabe atau tidaknya dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2. Interpretasi Reliabilitas Instrumen

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.00 – 0.20	Kurang Reliabel
0.201 – 0.40	Agak
0.401 – 0.60	Cukup
0.601 – 0.80	Reliabel
0.801 – 1.00	Sangat reliabel

2.9 Penelitian Terdahulu

Beberapa Penelitian terdahulu, dapat penulis kemukakan dalam uraian sebagai berikut :

1. (Risanty, Muda, dan Maulida, n.d.) berjudul :*Service Quality, System Quality, Information Quality, And Customer Satisfaction Of Online Shopping In Indonesia: An Accounting Student Perception, International Journal Of Scientific & Technology Research Volume 9, Issue 03, March 2020. Hasil penelitian :The purpose of this study was to investigate the level of service quality, the level of system quality, the level of information quality, and the level of customer satisfaction of online shopping among accounting students*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

in Indonesia. The study was carried out using a quantitative approach of collecting primary data, out of 500 questionnaires, 295 were analyzed using SPSS 22 software to administer this study. The empirical findings from accounting students' perceptions, majority respondents (in this study are students) of online shopping in Indonesia were satisfied in terms of service quality, system quality, information quality, and customer satisfaction. Findings also point out that service quality was higher than system quality, information quality, and customer satisfaction. In conclusion, online providers may benefit from the fact of understanding how customers perceive the service quality, system quality, information quality, and customer satisfaction. as well as understand how to measure and improve each of these variables. Moreover, online shopping providers can use specific information obtained from measuring service quality, system quality, information quality, and customer satisfaction in their plans and strategies. This will assist online shopping providers to properly understand the various indicators of service quality, system quality, information quality, and customer satisfaction that affect the overall customer. In this way, online shopping providers can better allocate strategic resources to provide excellent services, systems and information to their customers. Therefore, understanding the level of service quality, the level of system quality, the level of information quality, and the level of customer satisfaction on online shopping is very important and challenging.

2. (Prananda, Lucitasari, dan Khannan, 2019) berjudul :Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan, Jurnal OPSI Vol 12 No.1 Juni 2019. Hasil Penelitian : 1) Nilai kualitas pelayanan (Q) Hotel Vidi 2 semuanya masih di bawah 1, namun dalam hal ini dikatakan cukup baik. Tetapi masih perlu dilakukan usaha-usaha peningkatan yang lebih terarah dari pihak Hotel Vidi 2 supaya kualitas pelayanannya semakin meningkat. Dimensi bukti fisik (tangible) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil yaitu sebesar 0,806, penilaian tersebut. Nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan (Assurance) yaitu sebesar 0,964. Hal ini dapat dilihat dari sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguguan. 2) Terdapat satu atribut, yakni keadaan kamar hotel yang berada di kuadran I, yang artinya perlu adanya peningkatan kualitas terhadap atribut tersebut. Oleh karenanya, penulis menyarankan agar pihak manajemen Hotel Vidi 2 mengadakan proyek renovasi kamar Hotel Vidi 2 untuk memenuhi tingkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan pelanggan, hal yang di usulkan peneliti berikutnya manajemen dari Hotel Vidi 2 bisa menggunakan pihak ketiga dalam kegiatan tersebut. Yanistiya Penalasari, Jaka Nugraha, berjudul :Penggunaan Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Gayungan Surabaya, Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial 207 ISSN 1907-9990 — E-ISSN 2548-7175 — Volume 15 Nomor 2 (2021). Hasil Penelitian :Pelayanan adminstrasi pada Kecamatan Gayungan Surabaya sudah optimal karena dapat dilihat dari 5 dimensi yakni bukti langsung atau tangible, Keandalan atau Reliability, Daya tanggap atau Responsiveness, Anssurance, Emphaty guna melihat kualitas pelyanan yang diberikan oleh pegawai. Pegawai sudah mampu memberikan pelayanan yang baik dan bersikap sopan pada masyarakat yang melaksanakan permohonan E-KTP dan KK. Pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Gayungan sudah sesuai Standar Operasional Pembuatan E-KTP di Kecamatan Gayungan mulai dari fasilitas yang tersedia dan kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas yang ada. Fasilitas sarana serta prasarana yang terdapat pada Kecamatan Gayungan Surabaya telah mencukupi seperti ruang tunggu tersedia kursi dan ruangan yang dingin (AC). Di ruang pembuatan E-KTP juga sudah tersedia kamera, komputer, wacom pen, dan atk. Kendala – kendala yang dihadapi diKecamatanGayungan Surabaya berupa sistemuntuk verifikasi data di E-KTP dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membawa persyaratan untuk membuat EKTP serta KK kendala itu sendiri dapat menghambat proses pembuatan E-KTP serta KK. Yang menjadikan masyarakat hendaknya sudah mempersiapkan semuanya.

4. (Diyanah dkk., 2022) berjudul :Penerapan Metode ServQual Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Balai Desa Dukunayar, Serambi Engineering, Volume VII, No.4, Oktober 2022. Hasil Penelitian : atribut kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi ServQual, atribut yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi adalah atribut P17 dengan nilai kepentingan 1.675 yaitu atribut Fasilitas. Artinya perlu dilakukan usulan perbaikan terhadap atribut fasilitas agar pelayanan yang dilakukan oleh petugas sesuai yang diinginkan konsumen. Hasil perhitungan ServQual mengenai kesenjangan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kondisi pelayanan Balai Desa Dukunnayar saat ini belum sesuai dengan harapan konsumen yang terlihat dari nilai negatif atribut layanan. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Balai Desa Duku-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nanyar adalah dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan tingkat kesenjangan -0,825 yaitu atribut “Kemampuan Menggunakan Alat Bantu”. Variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah tangible (bukti fisik). Diantaranya, terbatasnya lahan parkir yang disediakan, lamanya petugas saat melakukan pelayanan, dan terbatasnya fasilitas tempat menunggu pelayanan.

Entin Sutina dan Odilia Rosdiana Simamora, berjudul :Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan, JURNAL INFORMATIKA, Vol.5 No.1 April 2018. Hasil penelitian :pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan didapatkan seluruh dimensi memiliki nilai negatif. Dengan demikian apa yang diharapkan oleh pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan belum sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan. Dalam kelima dimensi servqual ini, nilai gap yang tertinggi adalah dimensi empathy dengan nilai 0.15 dan nilai gap yang terendah adalah dimensi tangible dengan nilai 0.49. Dari hasil tersebut maka dimensi tangibles menjadi perhatian bagi pihak RSUD Dr. H. Kumpulan Pane agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari nilai gap per variabel pernyataan dalam dimensi kualitas pelayanan hanya terdapat satu nilai yang memiliki nilai positif yaitu variabel pernyataan ke 15, lingkungan rumah sakit terasa nyaman dan tentram. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa 18 variabel pernyataan lainnya belum mencapai tingkat kepuasan dari pasien BPJS Kesehatan.

(Ervina dan Octaviany, 2018) berjudul :E-Service Quality Web Reservation Pada Hotel Bintang Iv Di Kota Bandung, National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development Universitas Bunda Mulia, Jakarta, 5-6 September 2018. Hasil Penelitian : E-Service quality layanan reservasi online hotel berbintang 4 dari sisi perusahaan dianalisa dari information gap, communication gap dan desain gap diperoleh hasil bahwa secara informasi layanan website hotel dapat ditemukan dengan mudah, namun kejelasan informasi yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Pada tingkat komunikasi E-service quality telah mampu memproses transaksi tamu dengan baik, namun efektifitas website masih perlu ditingkatkan. Secara desain website hotel telah memiliki desain yang menarik, meskipun begitu konsistensi penyampaian produk dan jasa masih rendah. dari ketiga faktor tersebut tingkat kualitas pelayanan tertinggi ada pada communication gap dimana E-service quality telah mampu menyediakan sistem komunikasi yang baik bagi tamu hotel. Dari sisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan yakni fullfiment gap diperoleh hasil tamu sudah merasa aman untuk melakukan memberikan informasi pribadi saat melakukan reservasi online begitu pula untuk melakukan transaksi. Agar penggunaan layanan reservasi online lebih maksimal perlu untuk meningkatkan promosi pada segmen pasar yang lebih luas, mengingat saat ini pengguna jasa reservasi online terbanyak adalah kaum wanita yang produktif bekerja.

(Ligoresi, Mola, Rumlaklak, dkk., 2017) berjudul :Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains Dan Teknik Universitas Nusa Cendana, J-ICON, Vol. 5 No. 2, Oktober 2017. Hasil penelitian : analisa kepuasan pelayanan berupa nilai GAP atau nilai kesenjangan antara yang dirasakan dengan yang diharapkan mahasiswa. Hasil perhitungan GAP keseluruhan didapatkan nilainya adalah -14.3197, hal ini berarti persepsi mahasiswa lebih kecil dari harapan mahasiswa atau kepuasan pelayanan Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana tidak memuaskan, karena hasil analisa kepuasan pelayanan tidak memuaskan maka sistem memberikan rekomendasi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pihak jurusan.

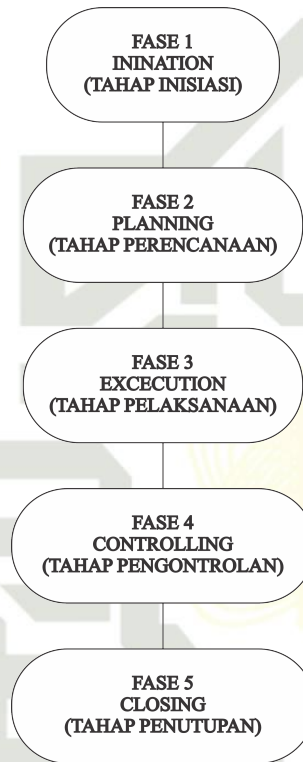
7. Putri Rahmah Ayu Kartika, berjudul :Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Smart Unilak) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *E-Servqual*, Skripsi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021. Tujuan penelitian : untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Smart Unilak dengan menggunakan metode *E-Servqual* untuk menghitung Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian ini diperoleh hasil negatif dari masing-masing dimensi gap yaitu, dimensi kesenjangan efisiensi (-0,69), dimensi reability (-0,40), dimensi daya responsiveness (-0,75), dimensi fulfillment (-0,36) dan dimensi privasi adalah (-0,15). Nilai TESQ yang diperoleh adalah (-4,86) dengan hasil negatif yang berarti layanan yang diberikan oleh Smart Unilak saat ini dikatakan belum memuaskan dan hasil pengolahan data jresponen didapatkan nilai CSI yaitu 68,80 yaitu hasil nilai CSI berada pada kriteria 66,00-80,9 yang berarti mahasiswa/i UNILAK merasa puas dengan layanan smart unilak saat ini.
- 8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan penyelesaian penelitian Tugas Akhir. Adapun langkah-langkah dan tahapan yang ditempuh dalam penelitian Tugas Akhir ini terdapat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1. Tahap Penelitian

3.1 *Fase Initiation* (Tahap Inisiasi/ Tahap Pendahuluan)

Fase Initiation adalah tahap awal dalam penelitian, beberapa hal dan kegiatan yang dilakukan, yaitu:

1. Merumuskan Permasalahan
Merumuskan masalah merupakan tahap awal dalam penelitian yaitu melakukan observasi dan survei secara langsung kelapangan untuk melihat permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian. Dalam langkah ini yang dilakukan peneliti adalah melakukan wawancara.
2. Menentukan Tujuan Penelitian
Penentuan tujuan penelitian berfungsi untuk memperjelas tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pendataan EMIS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan metode *E-Servqual* dan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan publik.

3. Menentukan Data Penelitian Penentuan data penelitian berfungsi untuk mengklasifikasikan jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yang terdiri dari:

- (a) Data Primer (*Primary Data*), adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (objek penelitian), meliputi :Website Resmi Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu, data dari Bagian Pendidikan Madrasah dan Pondok Pesantren, sejarah, visi misi, struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu dan Screenshot sistem pendataan EMIS Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu, data yang diperoleh langsung dari hasil observasi dan transkrip wawancara dengan Bagian Pendidikan Madrasah dan Pondok Pesantren, data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner.
- (b) Data Sekunder Data (*Secondary Data*), yaitu data yang diperoleh bukan dari objek penelitian, sebagai pendukung data primer, yang berasal dari buku-buku, jurnal lokal maupun internasional dan informasi dari internet (studi literatur) yang berhubungan dengan teori-teori analisis kualitas layanan pendataan EMIS pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan metode *E-Servqual* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

4. Menentukan Metode Penelitian

Penentuan metode yang digunakan dalam penelitian disesuaikan dengan masalah yang diteliti yaitu masalah kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan EMIS pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan metode *E-Servqual*. Metode *E-Servqual* adalah untuk menghitung dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem EMIS tersebut berdasarkan espekstasi dan realita. *Tools* dan teknik yang digunakan pada tahapan ini adalah: (1) menentukan masalah dengan melakukan wawancara, (2) menentukan tujuan, metode yang digunakan, dan data yang dibutuhkan adalah dengan banyak membaca serta mempelajari studi literatur, dan (3) menyusun laporan secara tertulis.

3 Fase *Planning* (Tahap Perencanaan dan Pengumpulan Data)

Tahap selanjutnya adalah tahap perencanaan dan pengumpulan data. Data diperlukan untuk mempermudah dalam melakukan proses penelitian. Pada peneli-

tian ini, pengumpulan data menggunakan teknik, yaitu :

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Observasi
Observasi yang dilakukan peneliti saat observasi di wilayah kerja Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu adalah bertemu langsung dengan responden penelitian, antara lain : Bagian Pendidikan Madrasah dan Pondok Pesantren untuk memperkenalkan diri dan berdiskusi tentang sistem EMIS. Peneliti juga bertemu dengan Operator Madrasah dan melakukan login menggunakan akun Madrasah.
 2. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan Bagian Pendidikan Madrasah, Pondok Pesantren dan Operator, untuk mendapatkan penjelasan secara rinci mengenai sistem EMIS.
 3. Studi Pustaka
Studi Pustaka dilakukan untuk mendapatkan referensi tentang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu buku-buku tentang kualitas layanan (Service Quality dan Saticfaction), metode penelitian Kuantitatif, SPSS, dan buku *E-Servqual*, Jurnal-jurnal nasional maupun internasional yang berhubungan dengan analisis analisis kualitas layanan pendataan EMIS pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan metode *E-Servqual* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
 4. Menentukan Sampel
Populasi merupakan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau keseluruhan (universal) dari objek penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh Madrasah/ Operator Madrasah sebagai user (pengguna) EMIS dalam wilayah kerja Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu, sampai dengan Tahun Pelajaran 2021-2022 sebanyak 88 Madrasah/ Operator Madrasah. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50% dari jumlah populasi, yaitu sebanyak 44 Madrasah/ Operator Madrasah.
 5. Menyusun dan Menyebarkan Angket
Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian yang akan disebarakan kepada responden penelitian/ sampel yang berjumlah 44 Operator Madrasah dalam wilayah kerja Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu. Skala yang digunakan didalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pernyataan kepada responden. Dalam penelitian ini, responden diminta memberikan pilihan jawaban atau respon

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam skala ukur yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Skala Likert Kuesioner Persepsi

Nilai	Interpretasi
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Sedangkan skala Likert untuk kusioner ekspetasi pengguna memiliki skala sebagai berikut ini pada Tabel 3.1.

Tabel 3.2. Skala Likert Kuesioner Persepsi

Nilai	Interpretasi
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

3.3 Fase Execution (Tahap Pelaksanaan dan Pengolahan Data)

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan perhitungan terhadap kualitas layanan pendataan EMIS pada Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu menggunakan metode *E-Servqual* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kegiatan yang dilakukan adalah mengolah data yang diperoleh dari proses pengumpulan data. Kegiatan yang dilakukan peneliti pada tahap ini adalah:

1. Pengolahan Data Kuesioner

Hal pertama yang dilakukan adalah mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 44 orang Operator Madrasah dalam wilayah kerja Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu (sebagai sampel) berdasarkan layanan yang terdapat pada EMIS. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap dimensi sesuai dengan jawaban responden di dalam kuesioner. Analisis dilakukan pada dimensi efisiensi (*efficiency*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), keamanan (*privacy*), uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Menurut (Astuti dan Salisah, 2016), pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar valid atau tidak. Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui se-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jauh manaj hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan secara tes-retest, equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu.

Pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Alpha Cronbach's*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus $(r_{11}) \geq 0,6$, jika nilai lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel (Siregar, 2013). Setelah dilakukan pengujian, maka dilakukan penyusunan data lalu data-data tersebut diklasifikasikan dan dilakukan pengkalkulasian dengan menggunakan SPSS 23 for Windows. Dari pengolahan tersebut, akan diperoleh informasi-informasi sebagai bahan analisis.

3. Perhitungan Nilai *E-Servqual*

Perhitungan *E-Servqual* pada penelitian ini sesuai dengan langkah-langkah dan rumus yang ada pada Bab II. Hasil dari perhitungan *E-Servqual* tersebut dapat menentukan tingkat kualitas layanan EMIS yang diberikan memuaskan atau tidak. Berikut adalah hasil yang akan diperoleh dalam perhitungan *E-Servqual*. Nilai Total Quality Electronic Service (TESQ), nilai ini untuk mengetahui kualitas pelayanan secara menyeluruh mengenai kualitas layanan EMIS hal ini didasarkan kriteria sebagai berikut:

- (a) Jika nilai rata-rata TESQ lebih besar dari 0 (≥ 0), hal ini menunjukkan layanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal.
- (b) Nilai rata-rata TESQ sama dengan 0 ($= 0$), hal ini menunjukkan layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pengguna sehingga kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.
- (c) Jika nilai TESQ bernilai lebih kecil dari 0 (≤ 0), hal ini menunjukkan layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.
- (d) Perhitungan *E-Servqual* perdimensi, nilai ini untuk mengetahui kualitas layanan pada tiap dimensinya.
- (e) Perhitungan nilai Gap perdimensi, hasil perhitungan dibuat dalam bentuk grafik.

3.4 Fase *Controlling* (Tahap Analisis Pembahasan dan Pengontrolan)

Fase ini bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Variabel-variabel dominan yang berpengaruh terhadap objek penelitian dianalisis satu persatu. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan yaitu: analisis hasil uji validitas, reliabilitas dan Perhitungan *E-Servqual*. Pada tahap analisis perhitungan *E-Servqual* dalam penelitian ini yang dilakukan adalah diawal dengan mengidentifikasi permasalahan, menentukan tujuan, pengumpulan data (baik dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan lainnya), kemudian mengolah data melalui kuesioner yang telah disebarluaskan dan diisi oleh responden untuk dilakukan perhitungan, selanjutnya dianalisis menggunakan *E-Servqual* berdasarkan 5 (lima) dimensi dari ekpetasi dan persepsi responden mengenai kualitas layanan EMIS. Data hasil perhitungan *E-Servqual* akan diperoleh tingkat kualitas layanan EMIS.

3.5 Fase *Closing* (Tahap Penutupan dan Dokumentasi Hasil Penelitian)

Pada tahap ini yang dilakukan adalah pembuatan dokumentasi hasil dari tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebelumnya mulai dari perencanaan, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data sehingga didapatkan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil akhir yang diperoleh dari pembahasan sesuai dengan proses-proses yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan saran merupakan keinginan-keinginan peneliti atas kekurangan yang terdapat pada permasalahan yang diangkat sehingga kekurangan tersebut dapat diselesaikan pada pengembangan berikutnya. Hasil Dokumentasi ini digunakan sebagai rekomendasi atau masukan bagi pihak Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu untuk memperbaiki kualitas layanan EMIS.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan, pengolahan, dan analisa hasil, dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai *E-Servqual* dapat diketahui nilai tertinggi pada nilai rata-rata persepsi yaitu pada pernyataan (E1) yaitu sebesar (3.75) dan yang terendah terdapat pada pernyataan (P4) yaitu sebesar (3.36). Hasil perhitungan nilai rata-rata ekspektasi pada responden yang tertinggi terdapat pada pernyataan (F2) yaitu sebesar (3.64) dan nilai yang terendah ada pada pernyataan (E3) sebesar (3.34).
2. Berdasarkan nilai GAP persepsi dan ekspektasi per dimensi bernilai positif dan negatif. Nilai positif terdapat pada indikator efisiensi yang berarti persepsi pengguna sudah memenuhi ekspektasi, sedangkan nilai negatif pada indikator reabilitas, daya tanggap, pemenuhan, dan privasi berarti persepsi pada indikator tersebut belum memenuhi ekspektasi pengguna.
3. Jumlah rata-rata persepsi merupakan jumlah nilai persepsi dibagi dengan jumlah pernyataan (3,48). Sedangkan untuk jumlah rata-rata ekspektasi merupakan jumlah nilai ekspektasi dibagi dengan jumlah pernyataan (3,51), jadi nilai *e-Servqual* TESQ secara keseluruhan dari responden yang didapatkan hasil dari perhitungan tersebut adalah (-0,03) dengan hasil nilai TESQ bernilai negatif, maka disimpulkan bahwa layanan yang diberikan EMIS bahwa saat ini dapat dikatakan "Belum Memuaskan" operator.
4. Berdasarkan kriteria CSI, nilai CSI yaitu 0,87 atau berada pada rentang 0,81-1,00. Secara keseluruhan operator sudah sangat puas dengan layanan EMIS. Dari perhitungan GAP sebelumnya layanan EMIS sudah baik dari segi efisiensi namun perlu perbaikan dari sisi reabilitas, daya tanggap, pemenuhan, dan privasi karena persepsi pada indikator tersebut belum memenuhi ekspektasi pengguna.

Saran

Adapun saran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pada EMIS sebaiknya ditingkatkan sebegus mungkin agar operator dan viewers merasa puas dengan layanan yang diberikan.
2. Memperbaiki kualitas layanan pada setiap dimensi yang digunakan peneliti.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar menjadikan viewers sebagai responden.

DAFTAR PUSTAKA

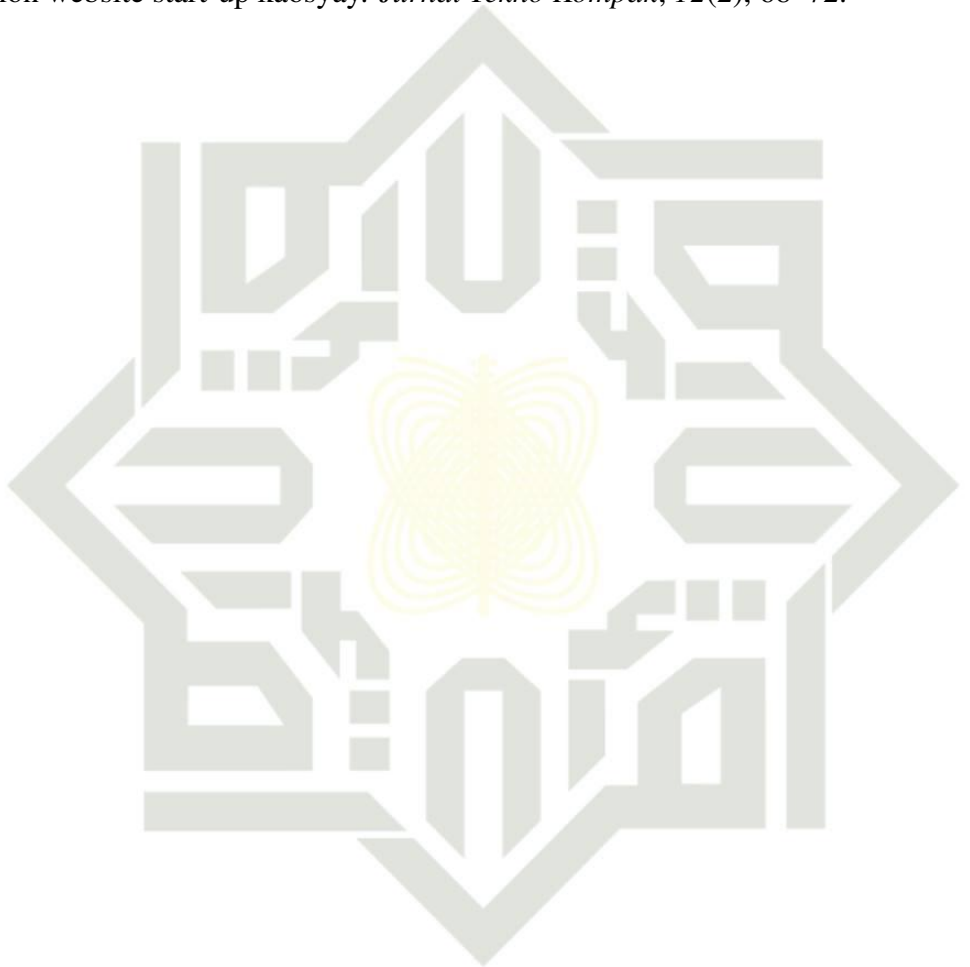
- Alianto, D. R. (2012). Pengaruh penerapan sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan akademik mahasiswa di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas diponegoro. *PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO*.
- Chandra, G., dan Tjiptono, F. (2005). Service, quality & satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Chase, R., Jacobs, R., dan Aquilano, N. (2006). Operations management-for competitive advantage, eleventh e. *McGraw-Hill Irwin*.
- Diyannah, F., dkk. (2022). Penerapan metode servqual sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan di balai desa dukunanyar. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(4).
- Ervina, E., dan Octaviany, V. (2018). E-service quality web reservation pada hotel bintang iv di kota bandung. Dalam *National conference of creative industry*.
- Fanny, F., dan Raditya, A. (2014). Designing branding for pink beach destinations in east lombok regency. *Jurnal DKV Adiwarna*, 1(4), 12.
- Kusumaningtyas, R. H., dan Rahajeng, E. (2017). Persepsi nasabah akan layanan atm dan e-banking dengan metode tam. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2).
- Ligoresi, R. R., Mola, S. A. S., Rumklak, N. D., dkk. (2017). Penerapan metode fuzzy service quality (servqual) untuk menganalisa kepuasan pelayanan pendidikan pada jurusan ilmu komputer fakultas sains dan teknik universitas nusa cendana. *J-Icon: Jurnal Komputer dan Informatika*, 5(2), 48–58.
- Megawati, M., dan Rubayati, S. (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce hni. id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212.
- Pananda, Y., Lucitasari, D. R., dan Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1–11.
- Risanty, S. A. K., Muda, I., dan Maulida, Z. (n.d.). Service quality, system quality, information quality, and customer satisfaction of online shopping in indonesia: An accounting student perception.
- Sapriyantini, S. (2014). *Pengaruh efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy terhadap esatisfaction (survei pada nasabah pt. danareksa sekuritas*

cabang universitas islam negeri maulana malik ibrahim malang) (Unpublished doctoral dissertation). Brawijaya University.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan customer satisfaction index (csi) dan analisis gap pada kualitas pelayanan trans jogja.

Tiptono, F. (2008). *Management service: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.

Um, F., dan Muchtar, R. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction website start-up kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68–72.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Deni, S. Pd*
 Jabatan : *Tik-EMIS Kabupaten*
 Instansi : *Kementrian Agama Kabupaten Indragiri Hulu*
 Hari/Tanggal : *Rengat, 21* Juni 2023

Menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas dibawah ini:

Nama : *Suqmono Arianto*
 NIM : *11653103425*
 Jurusan : *Sistem Informasi*
 Semester : *XIV (Empat Belas)*
 Fakultas : *Sains dan Teknologi*

Benar-benar telah melakukan wawancara pada tanggal *21* Juni 2023 untuk melakukan penelitian dan penyelesaian Tugas Akhir.
 Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rengat, *21* Juni 2023
 Narasumber,

(Deni, S. Pd)

1. Sudah berapa lama EMIS diterapkan?
Jawab : Sejak 2020.
2. Apakah emis pernah mengalami pergantian?
Jawab : Pernah, dimulai dari Excel ke dekstop, kembali ke Excel dan sekarang menjadi serba online.
3. Apa tujuan Penerapan EMIS?
Jawab : Mempermudah administrasi siswa dan guru.
4. Apakah sebelum nya sudah ada penelitian tentang EMIS?
Jawab : Selama ini belum ada penelitian tentang EMIS.
5. Apakah ada sosialisasi tatacara penggunaan EMIS ke user?
Jawab : Selalu memberikan pelatihan secara berkala kepada user atau operator.
6. Apakah EMIS bisa di akses kapan saja?
Jawab : Bisa, selama ada akses internet bisa dibuka kapan saja dan dimana saja.
7. Bagaimana kondisi EMIS saat ini?
Jawab : EMIS saat ini dalam tahap pengembangan dan perlu perbaikan serta optimalisasi pada menunya.
8. Permasalahan apa saja yang ada pada emis?
Jawab : Permasalahan yang saat ini terjadi pertama sering adanya redudansi siswa jika pindah ke sekolah umum.
9. Hambatan apa saja yang ada di EMIS?
Jawab : Pertama, sering terjadi kendala dalam mengakses dan meng-input data pendidikan dan yang kedua, ketika ada pengaduan dari pengguna atau user layanan aplikasi, selain disampaikan melalui e-mail jawaban yang diberikan perlu menunggu waktu yang lama.
10. Ada berapakah pengguna EMIS pada kabupaten Indragiri Hulu?
Jawab : Ada 97 pengguna dari MI, MTS, MA atau pondok pesantren.
11. Apakah EMIS sesuai standar yang telah di inginkan?
Jawab : Iya, EMIS sudah sesuai standar yang di inginkan.
12. Apakah ada helpdesk yang menangani keluhan operator?
Jawab : Ada, pengaduan di tangani oleh operator kabupaten langsung.
13. Apa yang di harapkan kedepan buat EMIS?
Jawab : Agar EMIS lebih baik lagi dan lebih mudah terintegrasi ke sekolah umum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN B

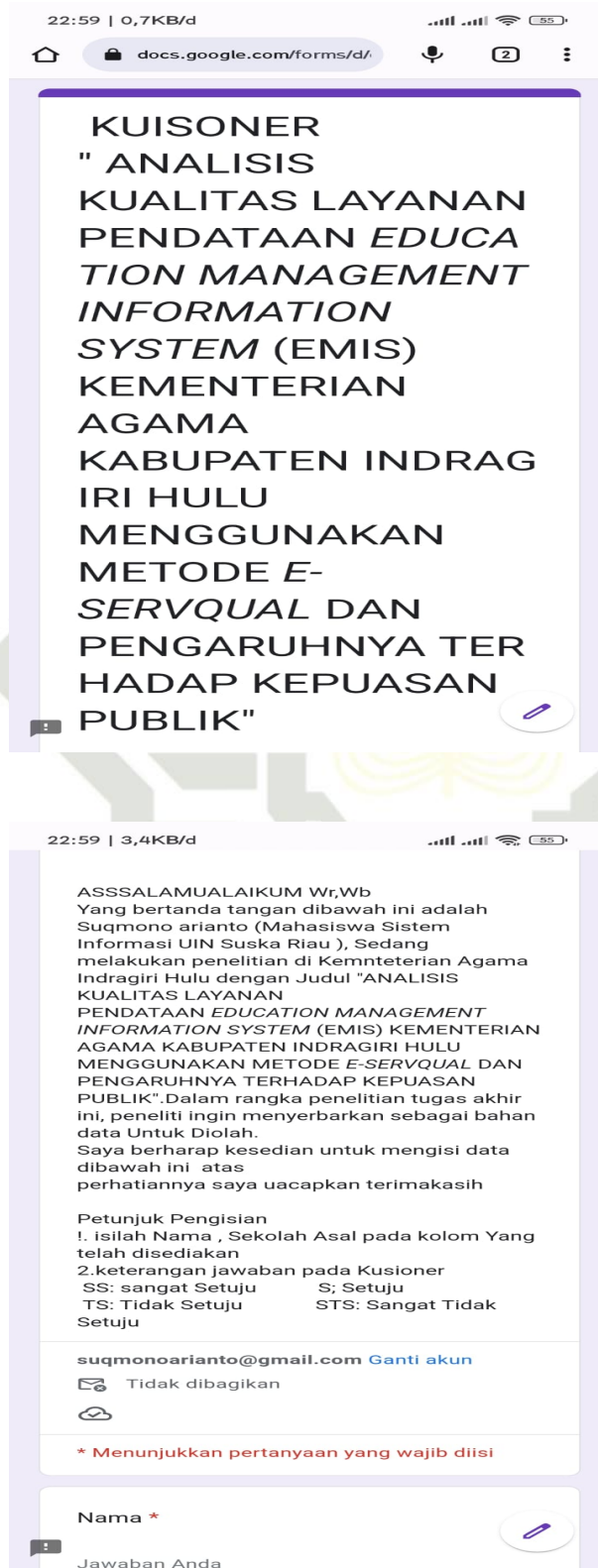
DATA KUESIONER

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



22:59 | 0,7KB/d

docs.google.com/forms/d/

KUISONER " ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDATAAN *EDUCA TION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (EMIS) KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN INDRAG IRI HULU MENGGUNAKAN METODE *E- SERVQUAL DAN PENGARUHNYA TER HADAP KEPUASAN PUBLIK*"*

22:59 | 3,4KB/d

ASSSALAMUALAIKUM Wr,Wb
Yang bertanda tangan dibawah ini adalah
Suqmono arianto (Mahasiswa Sistem
Informasi UIN Suska Riau), Sedang
melakukan penelitian di Kemnteterian Agama
Indragiri Hulu dengan Judul "ANALISIS
KUALITAS LAYANAN
PENDATAAN *EDUCATION MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM (EMIS) KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN INDRAGIRI HULU
MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PUBLIK*". Dalam rangka penelitian tugas akhir
ini, peneliti ingin menyebarkan sebagai bahan
data Untuk Diolah.
Saya berharap kesedian untuk mengisi data
dibawah ini atas
perhatiannya saya ucapkan terimakasih*

Petunjuk Pengisian
!. isilah Nama , Sekolah Asal pada kolom Yang
telah disediakan
2.keterangan jawaban pada Kusioner
SS: sangat Setuju S; Setuju
TS: Tidak Setuju STS: Sangat Tidak
Setuju

suqmonoarianto@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

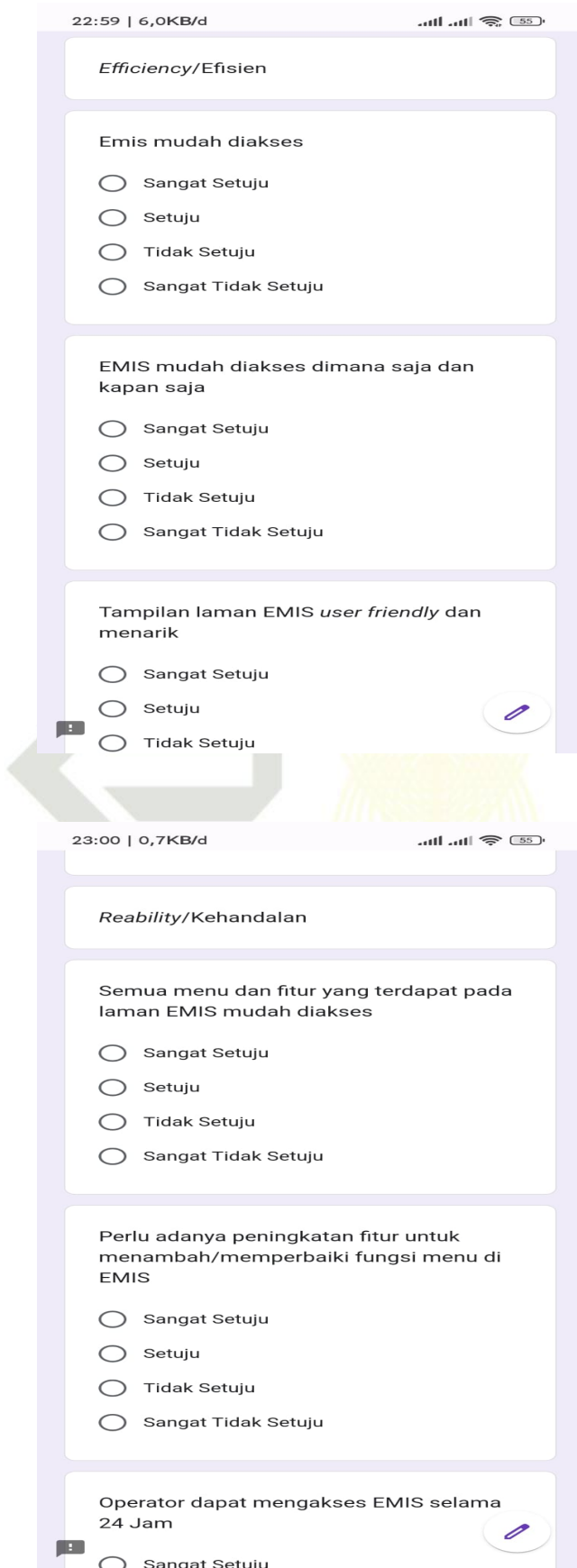
* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



22:59 | 6,0KB/d

Efficiency/Efisien

Emis mudah diakses

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

EMIS mudah diakses dimana saja dan kapan saja

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Tampilan laman EMIS *user friendly* dan menarik

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

23:00 | 0,7KB/d

Reability/Kehandalan

Semua menu dan fitur yang terdapat pada laman EMIS mudah diakses

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Perlu adanya peningkatan fitur untuk menambah/memperbaiki fungsi menu di EMIS

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

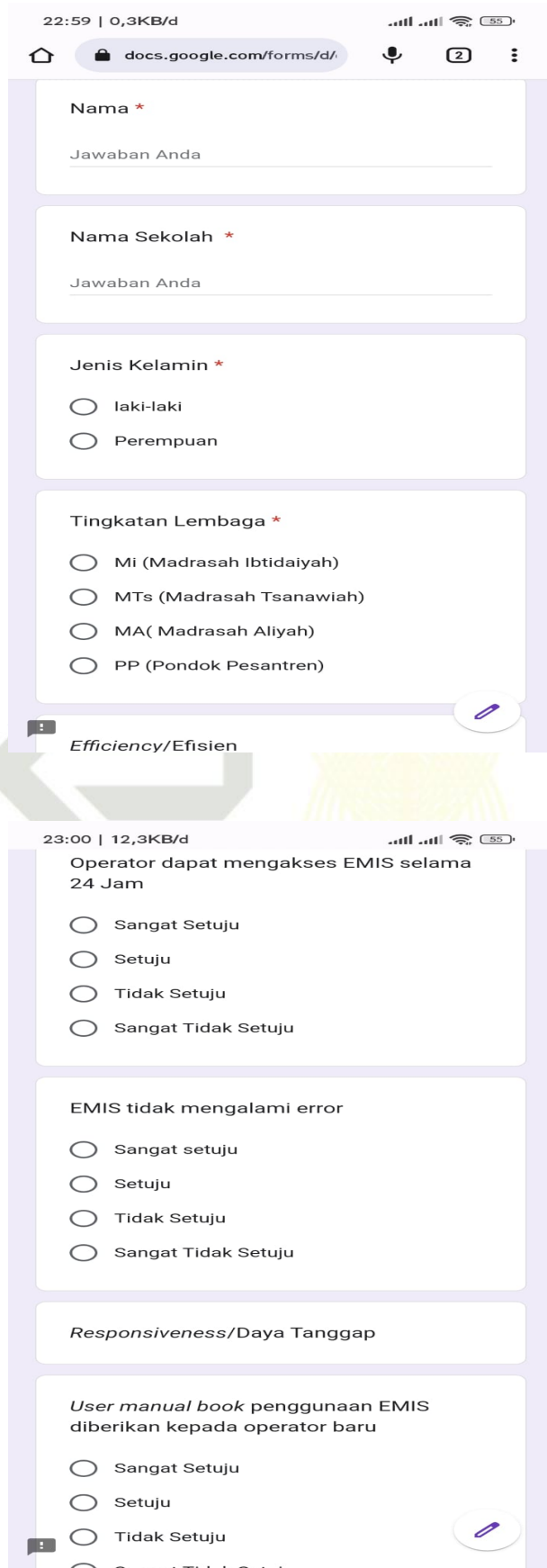
Sangat Tidak Setuju

Operator dapat mengakses EMIS selama 24 Jam

Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



22:59 | 0,3KB/d

docs.google.com/forms/d/

Nama *

Jawaban Anda

Nama Sekolah *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

laki-laki

Perempuan

Tingkatan Lembaga *

MI (Madrasah Ibtidaiyah)

MTs (Madrasah Tsanawiah)

MA (Madrasah Aliyah)

PP (Pondok Pesantren)

Efficiency/Efisien

23:00 | 12,3KB/d

Operator dapat mengakses EMIS selama 24 Jam

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

EMIS tidak mengalami error

Sangat setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Responsiveness/Daya Tanggap

User manual book penggunaan EMIS diberikan kepada operator baru

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

23:00 | 0,7KB/d 55%

User manual book penggunaan EMIS diberikan kepada operator baru

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Admin EMIS memberikan informasi, terdapat notifikasi, atau adanya pengumuman pada laman ketika sistem do

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Admin EMIS cepat tanggap dalam membantu operator ketika mengalami masalah pada sistem

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju

23:00 | 0,4KB/d 55%

Semua informasi yang dibutuhkan bisa didapat dengan mudah

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Proses data yang dilakukan oleh admin EMIS sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

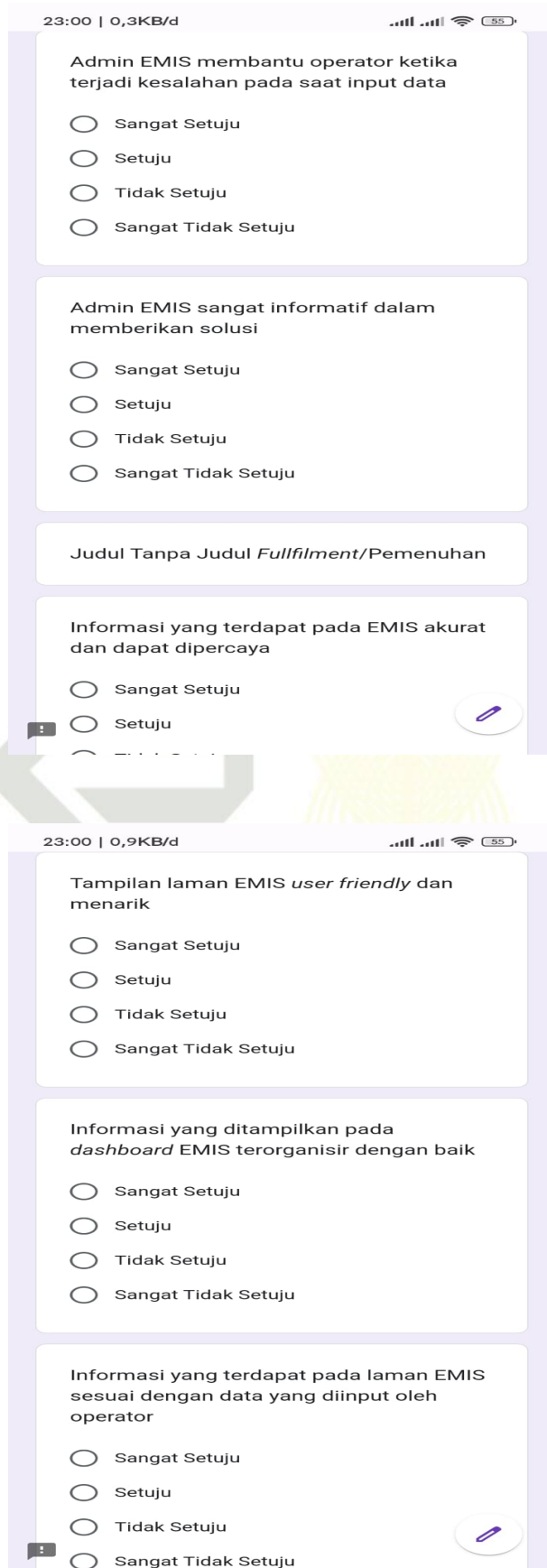
Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

EMIS sangat membantu operator dan madrasah dalam proses pendataan

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



23:00 | 0,3KB/d

Admin EMIS membantu operator ketika terjadi kesalahan pada saat input data

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Admin EMIS sangat informatif dalam memberikan solusi

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Judul Tanpa Judul *Fullfilment*/Pemenuhan

Informasi yang terdapat pada EMIS akurat dan dapat dipercaya

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

23:00 | 0,9KB/d

Tampilan laman EMIS *user friendly* dan menarik

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Informasi yang ditampilkan pada *dashboard* EMIS terorganisir dengan baik

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Informasi yang terdapat pada laman EMIS sesuai dengan data yang diinput oleh operator

Sangat Setuju

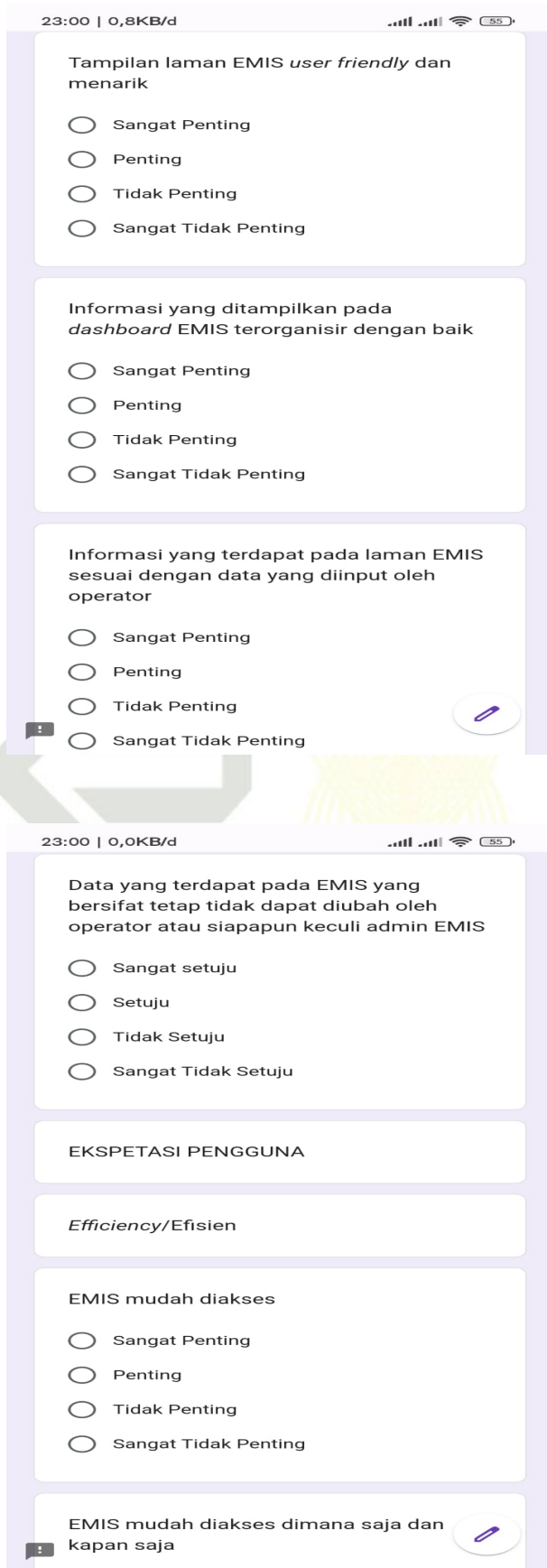
Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



The image shows two screenshots of a mobile survey form. The top screenshot contains three questions with radio button options:

- Question 1: "Tampilan laman EMIS *user friendly* dan menarik" with options: Sangat Penting, Penting, Tidak Penting, Sangat Tidak Penting.
- Question 2: "Informasi yang ditampilkan pada *dashboard* EMIS terorganisir dengan baik" with options: Sangat Penting, Penting, Tidak Penting, Sangat Tidak Penting.
- Question 3: "Informasi yang terdapat pada laman EMIS sesuai dengan data yang diinput oleh operator" with options: Sangat Penting, Penting, Tidak Penting, Sangat Tidak Penting.

The bottom screenshot contains four questions:

- Question 4: "Data yang terdapat pada EMIS yang bersifat tetap tidak dapat diubah oleh operator atau siapapun kecuali admin EMIS" with options: Sangat setuju, Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.
- Section Header: "EKSPETASI PENGGUNA"
- Section Header: "Efficiency/Efisien"
- Question 5: "EMIS mudah diakses" with options: Sangat Penting, Penting, Tidak Penting, Sangat Tidak Penting.
- Question 6: "EMIS mudah diakses dimana saja dan kapan saja" with options: Sangat Penting, Penting, Tidak Penting, Sangat Tidak Penting.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

23:00 | 6,4KB/d 55%

Reability/Kehandalan

Semua menu dan fitur yang terdapat pada laman EMIS mudah diakses

Sangat Penting
 Penting
 Tidak Penting
 Sangat Tidak Penting

Perlu adanya peningkatan fitur untuk menambah/memperbaiki fungsi menu di EMIS

Sangat Penting
 Penting
 Tidak Penting
 Sangat Tidak Penting

Operator dapat mengakses EMIS selama 24 Jam

Sangat Penting
 Penting
 Tidak Penting
 Sangat Tidak Penting

23:00 | 1,0KB/d 55%

Privacy/Privasi

Data operator dan madrasah terjaga dan aman

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Data yang terdapat pada EMIS hanya bisa diubah oleh admin EMIS dan operator

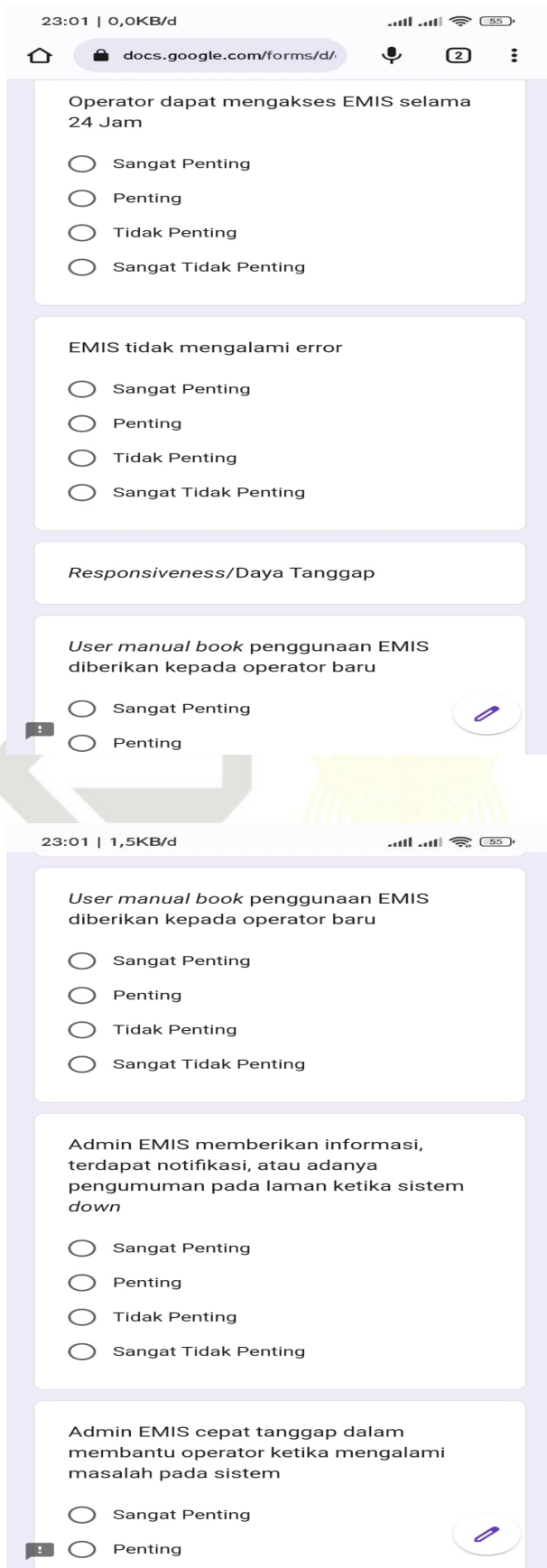
Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Data tidak dapat disalahgunakan oleh sembarang orang karena dilindungi

Sangat Setuju
 Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



23:01 | 0,0KB/d

docs.google.com/forms/d/

Operator dapat mengakses EMIS selama 24 Jam

- Sangat Penting
- Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

EMIS tidak mengalami error

- Sangat Penting
- Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Responsiveness/Daya Tanggap

User manual book penggunaan EMIS diberikan kepada operator baru

- Sangat Penting
- Penting

23:01 | 1,5KB/d

User manual book penggunaan EMIS diberikan kepada operator baru

- Sangat Penting
- Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Admin EMIS memberikan informasi, terdapat notifikasi, atau adanya pengumuman pada laman ketika sistem down

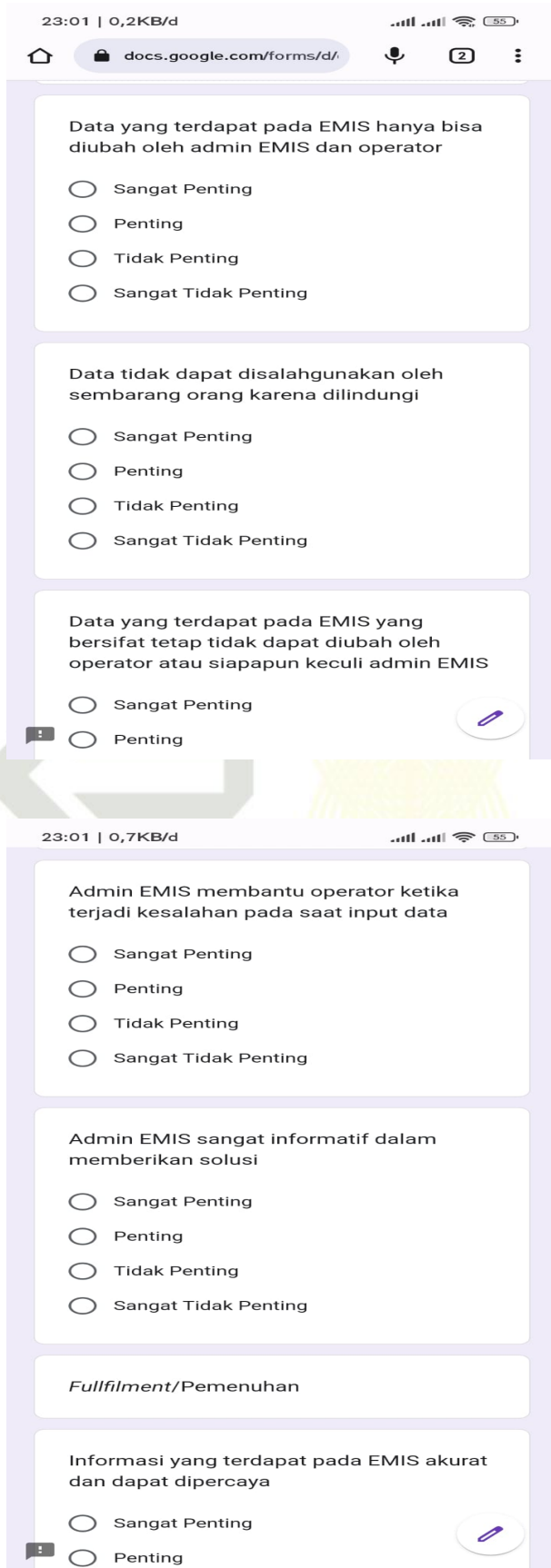
- Sangat Penting
- Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Admin EMIS cepat tanggap dalam membantu operator ketika mengalami masalah pada sistem

- Sangat Penting
- Penting

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



23:01 | 0,2KB/d

docs.google.com/forms/d/

Data yang terdapat pada EMIS hanya bisa diubah oleh admin EMIS dan operator

Sangat Penting

Penting

Tidak Penting

Sangat Tidak Penting

Data tidak dapat disalahgunakan oleh sembarang orang karena dilindungi

Sangat Penting

Penting

Tidak Penting

Sangat Tidak Penting

Data yang terdapat pada EMIS yang bersifat tetap tidak dapat diubah oleh operator atau siapapun kecuali admin EMIS

Sangat Penting

Penting

23:01 | 0,7KB/d

Admin EMIS membantu operator ketika terjadi kesalahan pada saat input data

Sangat Penting

Penting

Tidak Penting

Sangat Tidak Penting

Admin EMIS sangat informatif dalam memberikan solusi

Sangat Penting

Penting

Tidak Penting

Sangat Tidak Penting

Fullfilment/Pemenuhan

Informasi yang terdapat pada EMIS akurat dan dapat dipercaya

Sangat Penting

Penting

LAMPIRAN C

HASIL PENGOLAHAN DATA

Pengolahan Data Presepsi

	E1	E2	E3	E4	E5	R1	R2	R3	R4	RV1	RV2	RV3	RV4	RV5	F1	F2	F3	F4	P1	P2	P3	P4
R1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
R2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
R3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
R4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
R5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
R6	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
R7	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
R9	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
R10	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
R11	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
R12	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
R13	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
R14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
R15	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
R16	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
R17	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
R18	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
R19	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
R20	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
R21	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
R22	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
R23	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
R24	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
R25	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
R26	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
R27	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
R28	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
R29	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
R30	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
R31	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
R32	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
R33	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
R34	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
R35	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
R36	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
R37	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
R38	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
R39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
R40	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
R41	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
R42	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
R43	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
R44	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengolahan Data Ekspetasi

	E1	E2	E3	E4	E5	R1	R2	R3	R4	RV1	RV2	RV3	RV4	RV5	F1	F2	F3	F4	P1	P2	P3	P4
R1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
R2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
R3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
R4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
R5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
R6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
R7	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R8	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
R9	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
R10	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
R11	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
R12	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
R13	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
R14	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
R15	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
R16	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
R17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
R18	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
R19	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
R20	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
R21	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
R22	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
R23	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
R24	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
R25	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
R26	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
R27	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
R28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
R29	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
R30	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
R31	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
R32	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
R33	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
R34	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
R35	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
R36	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
R37	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
R38	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
R39	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
R40	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
R41	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
R42	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
R43	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
R44	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Ha



Suqmono Arianto

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Suqmono Arianto, Dilahirkan di Kabupaten Indragiri Hulu , Provinsi Riau tepatnya di Kecamatan Rengat pada tanggal 01 oktober 1997. Anak Pertama dari Empat bersaudara dari pasangan bapak Rudi hartono dan ibu Arniati. Peneliti menempuh jenjang pendidikan Sekolah Dasar Mutiara Hati 2003 s/d 2009. kemudian peneliti melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) 05 Rengat dari Tahun 2009 s/d 2012. Selanjutnya peneliti melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Rengat dari tahun 2012 s/d 2015. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri melalui jalur Seleksi Ujian Mandiri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Fakultas Sains dan Teknologi pada program studi Sistem Informasi. Selama menjadi mahasiswa penulis pernah melakukan kerja praktek di Pt. Insan Berkah Berjaya. Penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata di desa Sungai Sagu, Kecamatan Litik, Kabupaten Indaragiri Hulu pada tahun 2019.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.