

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-DUMAS PRESISI
PADA DITRESKRIMSUS POLDA DIY**



EKO WIDODO
NIM : 205411202

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-DUMAS PRESISI
PADA DITRESKRIMSUS POLDA DIY**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Program Sarjana
Program Studi Informatika
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia
Yogyakarta

Disusun Oleh

EKO WIDODO

NIM : 205411202

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Agustus 2022



Eko Widodo
NIM: 205411202

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta yang telah membesarkan dan selalu mendoakan untuk kebaikanku dalam menjalani hidup dan meraih cita-cita.
2. Istri yang selalu mendukung, mensupport dan mengarahkan yang terbaik untuk selalu semangat dalam menjalankan hal yang positif.
3. Anak-anakku yang selalu menghapus lelahku.

Kalian adalah semangat hidupku untuk mengejar impian

HALAMAN MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

Tetap Bersyukur, Jujur, Santun dan Rendah Hati

(Penulis)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena oleh anugerah-Nya, kemurahan dan kasih setiaNya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-DUMAS PRESISI PADA DITRESKRIMSUS POLDA DIY”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana S1 pada Universitas Teknologi Digital Indonesia. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih belum sempurna. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
3. Kepala Program Studi Informatika.
4. Ibu Dini Fakta Sari.,ST.,MT selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
5. Bapak/Ibu Dosen, staf dan karyawan pada Fakultas Teknologi Informasi , yang memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
6. Pimpinan dan Staf Ditreskrimsus Polda DIY, yang telah memberikan ijin serta membantu dalam upaya pengumpulan data penelitian.
7. Kedua Orang tua yang selalu memberikan doa dukungan moral maupun spiritual.
8. Sahabat dan rekan-rekan seangkatan yang saya kasihi, terima kasih atas segala dukungan dan persahabatan selama menuntut ilmu di bangku kuliah.

Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca.
Terima Kasih.

Yogyakarta, 10 Agustus 2022

EKO WIDODO

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiv
Intisari	xv
Abstrak	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Dasar Teori	14
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Alur Penelitian	28
3.4 Tahapan Penelitian	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	28
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.7 Metode Analisis Data	36
3.8 Hasil Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Mekanisme Pelaporan	41
4.2 Karakteristik Responden	42
4.3 Pembahasan Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	45
4.4 Hasil Penelitian	53
4.5 Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Tampilan Halaman Depan Aplikasi E-Dumas Presisi	23
Gambar 2.2 Halaman Pengaduan.....	25
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Mekanisme pelaporan E-Dumas Presisi.....	42
Gambar 4.2 Kurva Uji t Variabel <i>Reliability</i> (X1).....	65
Gambar 4.3 Kurva Uji t Variabel <i>Responsiveness</i> (X2)	67
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel <i>Assurance</i> (X3).....	69
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel <i>Empathy</i> (X4)	70
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel <i>Tangible</i> (X5)	72

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Tahapan Penelitian	9
Tabel 3.1 Tahapan Penelitian	29
Tabel 3.2 Pertanyaan Kuisisioner	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Masa Kerja	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability (X1)	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X2)	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X3)	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy (X4)	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible (X5)	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi e-Dumas Presisi (Y)	50
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.12 Kriteria Jawaban Responden Pada Variabel Reliability (X1).....	54
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Reliability (X1)	55
Tabel 4.14 Kriteria Jawaban Responden Pada Variabel Responsiveness (X2).....	56
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness (X2).....	56
Tabel 4.16 Kriteria Jawaban Responden Pada Variabel Assurance (X3)	58
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance (X3)	58

Tabel 4.18 Kriteria Jawaban Responden Pada Variabel Empathy (X4	59
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Variabel Empathy (X4.....	60
Tabel 4.20 Kriteria Jawaban Responden Pada Variabel Tangible (X5.....	61
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Variabel Tangible (X5	61
Tabel 4.22 Kriteria Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	63
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y.....	63
Tabel 4.24 Hasil Olah Data Regresi Linier Berganda X1 X2 X3 X4 dan X5 terhadap Y	64
Tabel 4.25 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F.....	74
Tabel 4.26 Koefisien Determinasi Y.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Kriteria Kelulusan Ujian Siding/Pendadaran	88
Lampiran 2. Surat Keterangan Persetujuan Publikasi.....	89
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Riset/PKL	90
Lampiran 4. Kuesioner.....	91
Lampiran 5. Frequency Table	93
Lampiran 6. Uji Validitas.....	95
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	101
Lampiran 8. Chart	104

INTISARI

Eko Widodo (205411202) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Dumas Presisi Pada Ditreskrimsus Polda Diy.

Ditreskrimsus Polda DIY dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat luas, salah satunya dengan mengajak masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam penyampaian keluhan pengaduan masyarakat tentang pelayanan kepolisian melalui aplikasi e-Dumas Presisi, yaitu aplikasi Dumas kependekan dari (Pengaduan Masyarakat) Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan).

Penelitian bertujuan mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada Ditreskrimsus Polda DIY. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh pengguna layanan yang melakukan pengaduan melalui sistem informasi e-Dumas Presisi sebanyak 50 pengguna. Teknik *sampling* menggunakan *total sampling*, jadi jumlah sampel penelitian sebanyak populasi yaitu 50 sampel. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisa data menggunakan analisis regresi berganda, uji signifikansi secara parsial uji t, uji signifikansi simultan uji f dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *reliability* (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), namun tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi, terbukti dengan hasil presentase dari variabel-variabel independen dalam menerangkan variabel dependen lebih kecil (11,1%) daripada variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini sebesar (89,9%).

Kata Kunci: *Layanan, Kepuasan, e-Dumas Presisi.*

ABSTRACT

Eko Widodo (205411202) Analysis of the Effect of Information System Service Quality on User Satisfaction of the Precision E-Dumas Application at the Ditreskrimsus Polda Diy.

Ditreskrimsus Polda DIY in providing optimal services to the wider community, one of which is by inviting the public to be able to participate in submitting public complaints about police services through the Presisi e-Dumas application, namely the Dumas application which stands for (Community Complaints) Precision (Predictive, Responsibilities, Transparency). fair).

This study aims to determine and analyze the effect of the quality of information system services on the e-Dumas Presisi application on the satisfaction of information system users at the Ditreskrimsus Polda DIY. Collecting data using questionnaires, observation and literature study. The population in the study were all service users who made complaints through the e-Dumas Presisi information system as many as 50 users. The sampling technique uses total sampling, so the number of research samples is as much as the population, namely 50 samples.

The instrument test uses validity and reliability tests. Data analysis used multiple regression analysis, partial significance test t test, simultaneous significance test f test and coefficient of determination test (R²). The results showed that there was a positive and significant influence between the reliability variable (X1) on User Satisfaction (Y), but there was no significant effect between the responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangible (X5) variables on satisfaction Information System Users, as evidenced by the results of the percentage of independent variables in explaining the dependent variable is smaller (11.1%) than other variables not tested in this study (89.9%).

Keywords: Service, Satisfaction, e-Dumas Precision.