

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui *e-Service Quality* Pada Sistem Informasi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan secara elektronik di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang masih menemui beberapa permasalahan. Permasalahan pengguna SIMPATIKA yang sudah lanjut usia sulit menggunakan aplikasi SIMPATIKA dengan banyaknya menu yang ditampilkan, kendala jaringan *erory, lag* pada aplikasi. Tujuan Penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui *E-Service Quality* pada Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori *e-service quality* menurut Ho dan Lee (2007), yaitu: *Information Quality, Security, Website Functionality, Customer Relationship, Responsiveness* dan *Fulfillment*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Cluster Random Sampling*. Peneliti mendasarkan populasi pada penelitian ini menggunakan Pendidik dan Tenaga Kependidikan sebagai pengguna layanan elektronik SIMPATIKA berjumlah 61 orang yang dikhususkan pada Madrasah Ibtidaiyah Kecamatan Karangmoncol. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner, Observasi, Wawancara Dan Dokumentasi. Fokus pada penelitian ini adalah analisis data menggunakan Teknik indeks, Pada penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan cara mengorelasi skor butir dengan skor total menggunakan *Korelasi Product Moment* dengan *r* tabel lebih dari 0,212 dinyatakan valid. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas penelitian ini adalah nilai *cronbach's alpha* > 0,05 dinyatakan reliabel.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Indeks Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memperoleh hasil sebesar 81,25 yang berada pada level BAIK atau MEMUASKAN karena berada pada nilai interval konversi 62,51 – 81,25. Implikasi untuk penelitian ini adalah dari segi keamanan khususnya terkait password dan keamanan saat berganti akun agar lebih diperhatikan dan dapat menjadi masukan untuk dapat diperbaiki lagi, dilihat dari sisi server agar dapat diperkuat lagi karena ketika diakses oleh banyak user, website seringkali terkendala kecepatan dalam mengakses, dari segi Responsif Penanggung Jawab SIMPATIKA agar dapat lebih responsive dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang diajukan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SIMPATIKA, Pendidik dan Tenaga Kependidikan

## SUMMARY

This research is entitled "Quality of Staffing Services Through e-Service Quality in the Management Information System for Educators and Education Personnel (SIMPATIKA) of the Ministry of Religion of Purbalingga Regency" This research is motivated by electronic services within the Ministry of Religion of Purbalingga Regency which are still encountering several problems. Problems with SIMPATIKA users who are elderly have difficulty using the SIMPATIKA application with many menus being displayed, network problems, errors. The aim of the study was to determine the Quality of Personnel Services Through E-Service Quality in the Educator and Education Personnel Management Information System (SIMPATIKA) at the Ministry of Religion, Purbalingga Regency. The theory used in this study uses e-service quality theory according to Ho and Lee (2007), namely: Information Quality, Security, Website Functionality, Customer Relationship, Responsiveness and Fulfillment.

This study uses a descriptive quantitative method with a survey approach. In this study, the sampling technique used the Cluster Random Sampling technique. Researchers based the population in this study using Educators and Education Personnel as users of SIMPATIKA electronic services totaling 61 people who were devoted to Madrasah Ibtidaiyah Karangmoncol District. Data collection uses questionnaires, observations, interviews and documentation. The focus of this study was data analysis using the index technique. In this study, validity testing was carried out by correlating the item scores with the total score using Product Moment Correlation with a rtable of more than 0.212 which was declared valid. The basis for decision making in the reliability test of this study is that the value of Cronbach's alpha > 0.05 is declared reliable.

The results of this study concluded that the Service Quality Index for the Quality of Personnel Service Management Information System for Educators and Education Personnel (SIMPATIKA) of the Office of the Ministry of Religion of Purbalingga Regency obtained a result of 81.25 which is at the GOOD or SATISFACTORY level because it is at a conversion interval value of 62.51 - 81.25. Implication that can be recommended for this research are in terms of security, especially related to passwords and security when changing accounts so that more attention is paid and this can be input to be repaired again, from the server side so that it can be strengthened again because when accessed by many users, the website is often constrained by speed in accessing, in terms of the Responsiveness of the SIMPATIKA Personnel in resolving the problems or questions raised.

Keywords: Service Quality, SIMPATIKA, Educators and Education Personnel