

Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) menggunakan Metode *Service Quality*

Devi Gusmita^{1✉}

¹Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

devigusmita1@gmail.com

Abstract

Measurement of the quality of information systems is necessary to evaluate the satisfaction of users of the system as a consideration for companies to develop the information system. This research aims to apply and test the Service Quality method to measure the level of user satisfaction with the Indihome Dunsanak Information System Provisioning Monitor (SIMIDUN) to serve as a benchmark for system developers to develop Indihome Dunsanak's Information System Provisioning Monitor. The data used in this study is data about the details of items or indicators contained in the application to be evaluated, by distributing questionnaires to system users. Data processing is done using the Service Quality method, then the data is processed by calculating the perception value and the expected value based on the questionnaire that has been distributed then calculating the gap score to make a cartesian diagram. The results obtained in the evaluation of user satisfaction information system provisioning indihome dunsanak based on Distribution and Percentage of User Perceptions of the information system that 38.47% of SIMIDUN Information System users are satisfied with the performance of the system and only 18.47% of users assess the performance of the SIMIDUN Information System very much. satisfactory, based on the data obtained that the average servqual score is -0.60 means that the score gap between user expectations and what the user feels is negative. This means that the average expectation of new users is fulfilled by SIMIDUN Information System with a score of 0,60.

Keywords: Service Quality, Provisioning, Monitor, SIMIDUN, Cartesian Diagram.

Abstrak

Pengukuran kualitas dari sistem informasi sangat perlu dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan dari pengguna sistem tersebut sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengembangkan sistem informasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan dan menguji metode *Service Quality* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN) untuk dijadikan sebagai tolak ukur bagi pengembang sistem untuk mengembangkan Sistem Informasi SIMIDUN. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tentang rincian item-item atau indikator-indikator yang terdapat pada aplikasi yang akan di evaluasi, dengan cara pembagian kuisioner kepada user / pengguna sistem. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality*, kemudian data tersebut diolah dengan cara menghitung nilai persepsi dan nilai harapan berdasarkan kuisioner yang telah dibagikan kemudian dihitung gap skor untuk membuat diagram cartesius. Hasil yang di dapatkan dalam evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi provisioning indihome dunsanak berdasarkan Distribusi dan Persentase Persepsi Pengguna Terhadap sistem informasi bahwa 38,47% pengguna Sistem Informasi SIMIDUN merasakan puas atas kinerja dari sistem dan hanya 18,47% pengguna menilai kinerja Sistem Informasi SIMIDUN sangat memuaskan, Berdasarkan data diperoleh bahwa skor servqual rata-rata adalah -0,60 artinya gap skor antara harapan pengguna dan apa yang dirasakan pengguna adalah negative. Hal ini berarti rata-rata harapan pengguna baru terpenuhi oleh Sistem Informasi SIMIDUN dengan skor 0,60.

Kata kunci: *Service Quality*, Provisioning, Monitor, SIMIDUN, Diagram Cartesius.

© 2020 INFEb

1. Pendahuluan

Masuknya teknologi informasi di segala aspek kehidupan maka akan memberikan manfaat yang sangat besar. Hal ini sangat membantu mempermudah pekerjaan manusia, contohnya saja seperti komputer, namun perkembangan tersebut tentunya dilakukan setelah adanya sebuah evaluasi untuk lebih meningkatkan kualitas.

Telkom Witel Sumbar merupakan salah satu perusahaan Telekomunikasi terbesar di Indonesia untuk

Wilayah Sumatera Barat. Kualitas dari sistem yang diterapkan di perusahaan tentu akan mempengaruhi kinerja dari karyawan. Pengukuran kualitas dari sistem informasi sangat perlu dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan dari pengguna sistem tersebut. Salah satu cara untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja sistem informasi adalah dengan mengetahui kepuasan dari user. Hal serupa tentunya juga penting dilakukan terhadap sistem yang digunakan oleh Consumen Service pada Telkom Witel Sumbar.

Diterima: 04-09-2020 | Revisi: 15-09-2019 | Diterbitkan: 31-12-2020 | DOI: 10.37034/infeb.v2i4.70

Pada Bagian *Consumer Service* Witel Sumbar terdapat sistem informasi yang dapat membantu memonitor semua kegiatan pemasangan baru Wifi Indihome, mulai dari registrasi sampai Wifi tersebut terpasang dan aktif di rumah pelanggan. Sistem informasi tersebut dinamakan dengan Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN). Pengguna Sistem Informasi SIMIDUN saat ini diantaranya adalah karyawan yang bekerja pada bidang *Consumer Service*.

Tinggi rendahnya perasaan puas dan sikap loyal pengguna sistem dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* [1]. Ada lima dimensi utama dan untuk mengukur kualitas, pada lima dimensi utama *servqual* (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) terdapat gap diantara keduanya, masing-masing pertanyaan akan dijabarkan kedalam lima dimensi tersebut yang disusun berdasarkan skala likert dari 1 sampai dengan 5 [2]. Kebutuhan dan keperluan Pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi Pengguna jika Kualitas informasi nya sesuai dengan kebutuhan pengguna itu sendiri [3]. Memberikan kepuasan kepada pengguna layanan adalah suatu tujuan seseorang atau lembaga dalam melakukan pelayanan. Memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan merupakan kegiatan yang sangat bermanfaat dan menjadi timbal balik dari penyelenggara kegiatan [4]. Kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap praktis dan efisien ditengah persoalan masyarakat [5].

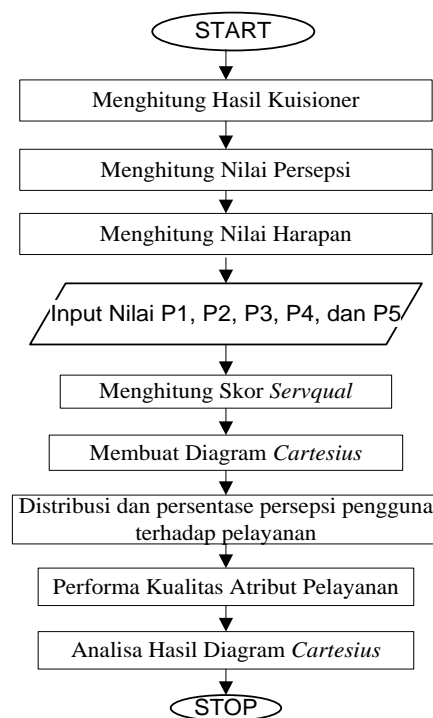
Servqual didefinisikan sebagai segala hal yang fokus pada usaha dalam memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pengguna supaya tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan pengguna [6]. Pengukuran variabel kualitas pelayanan dikenal sebagai model service quality (*SERVQUAL*), *SERVQUAL* mengukur lima gap (kesenjangan), tetapi yang menjadi titik tekan dan perhatian adalah Gap antara persepsi dan harapan pelanggan [7].

Kualitas produk jasa merupakan hal yang berkaitan dengan bagaimana pengguna merasakan kecocokan terhadap suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna produk tersebut [8]. Metode service quality (*ServQual*) digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi tersebut, apakah ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pengguna baik perorangan maupun kelompok [9]. Service Quality merupakan persepsi akan kualitas yang dimiliki oleh pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal [10]. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan metode *servqual* mampu mengidentifikasi tren kualitas dalam layanan, melalui survei berkala [11]. Service quality menguji lima dimensi kualitas layanan, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*),

empati (*empathy*), berwujud (*tangible*), dan keandalan (*reliability*). Setiap dimensi merupakan ukuran kualitas layanan baik persepsi dan harapan. Beberapa penggunaan service quality dalam suatu organisasi antara lain service quality dapat digunakan untuk memahami tingkat kesenjangan yang ada antara harapan dan persepsi di antara pelanggan perbankan dalam konten kualitas layanan [12].

2. Metodologi Penelitian

Dalam metodologi penelitian, menguraikan beberapa tahapan dan langkah-langkah yang akan digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi, permasalahan yang terjadi pada penelitian ini mengenai evaluasi kepuasan terhadap pengguna Sistem Informasi SIMIDUN. Berikut tahapan-tahapan yang ada pada metode *Service Quality*. Seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Metode Service Quality

Berdasarkan gambar penelitian 1, maka susunan tahapan metode *Service Quality* dapat diuraikan sebagai berikut :

2.1 Menghitung Hasil Kuisioner

Kuisioner dibagikan kepada 15 Responden yang merupakan karyawan pada Telkom Witel Sumbar, Selanjutnya jawaban dari responden akan digunakan untuk melakukan perhitungan pada Metode *Service Quality*.

2.2 Menghitung Nilai Persepsi

Pada kuisioner nilai persepsi terdapat 13 Indikator pertanyaan dengan 5 skala likert yang mana SP adalah penilai untuk Indikator yang Sangat Penting dengan nilai 5, P untuk Indikator Penting dengan nilai 4, N

untuk Indikator Netral dengan nilai 3, TP untuk Indikator Tidak Penting dengan nilai 2, dan STP untuk Indikator Sangat Tidak Penting dengan nilai 1. Responden nantinya akan menjawab semua Indikator pertanyaan pada kuisioner persepsi sesuai dengan apa yang mereka rasakan terhadap sistem informasi yang digunakan.

2.3 Menghitung Nilai Harapan

Pada kuisioner nilai harapan terdapat 13 Indikator pertanyaan dengan 5 skala likert yang mana SP adalah penilai untuk Indikator yang Sangat Penting dengan nilai 5, P untuk Indikator Penting dengan nilai 4, N untuk Indikator Netral dengan nilai 3, TP untuk Indikator Tidak Penting dengan nilai 2, dan STP untuk Indikator Sangat Tidak Penting dengan nilai 1. Responden nantinya akan menjawab semua Indikator pertanyaan pada kuisioner sesuai dengan apa yang mereka harapkan untuk sistem informasi yang digunakan.

2.4. Menghitung Skor *Servqual*

Dengan diketahuinya nilai persepsi dan nilai harapan sebagaimana disajikan dalam table diatas maka skor *servqual* (gap score) dari masing-masing indikator Sistem Informasi SIMIDUN dapat dihitung dengan rumus:

Skor *Servqual* (Gap Skor) = Nilai Persepsi – Nilai Harapan

2.5 Membuat Diagram cartesius

Pada Diagram terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat persepsi pengguna terhadap kinerja yang diberikan sistem, sedangkan Y merupakan tingkat harapan pengguna terhadap kinerja yang diberikan sistem.

2.6 Distribusi dan Persentase Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan.

Pada tahap ini akan terlihat persentase terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi SIMIDUN.

2.7 Perfoma Kualitas Atribut Pelayanan

Bersadarkan data diperoleh akan terlihat skor *servqual* rata-rata dan gap skor antara harapan pengguna dengan apa yang dirasakan pengguna..

2.8 Hasil Analisa Diagram Cartesius

Selelah dikelahui skor rata- rata tingkat pelaksanaa dan skor rata- rata tingkat kepentingan, maka selanjulnya nilai dimasukkan ke dalam diagram cartesius. Dimana diagram tersebut terbagi menjadi empat kuadran. Kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua di sebelah kanan atas, kuadran ketiga di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat di kanan bawah. Masing-masing variabel dalam kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

2.8.1 Kuadran I

Ini adalah wilayah yang memuat faktor faktor yang dianggap penting oleh pengguna tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan yang pengguna harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangal rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2.8.2 Kuadran II

Ini adalah wilayah yang rneumat faktor-faktor yang dianggap penling oleh pengguna dan faktor-faktor yang dianggap oleh pengguna sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan indikator tersebut unggul bagi pengguna.

2.8.3 Kuadran III

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil.

2.8.4 Kuadran IV

Ini adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan lerlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi.

3. Hasil dan Pembahasan

Pada tahapan ini akan di uraikan pembahasan serta perhitungan dengan menggunakan *metode Service Quality*, Maka diperlukan data untuk perhitungan. Data yang digunakan yaitu data Hasil Kuisioner Terhadap 15 Responden.

Tabel 1. Tabel Data Hasil Kuisioner Persepsi

No	Dimensi Kualitas	Indikator	S P	P	N	TP	S T P
1		Website dapat melakukan pengolahan data dengan baik	5	7	3	0	0
2		Fitur-fitur yang ada pada website dapat berjalan dengan baik	3	6	6	0	0
3	Reliability	Fitur dan desain tabel yang menarik	1	9	5	0	0
4		Bahasa yang digunakan sudah konsisten pada setiap halaman	3	6	6	0	0
5		Informasi dari website ini akurat dan bebas dari kesalahan	2	2	8	2	1
6		Tulisan dari teks disetiap halaman dapat direspon dan dibaca dengan jelas	3	6	6	0	0
7	Responsiveness	Pilihan tombol dan menu pada website dapat merespon dengan baik	1	1	4	0	0
8		Proses login dapat dilakukan dengan cepat	4	3	8	0	0
9		Hak akses website dapat dijamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak untuk menggunakan	3	4	7	1	0
10	Assurance	Proses penginputan data dapat dilakukan dengan aman dan lancar	2	7	6	0	0
11		Operator dapat melihat waktu dan tanggal penggunaan website	4	6	4	1	0
12	Emphaty	Pengguna dapat diintefikikasi oleh operator	2	4	7	1	1
13	Tangible	Layanan petunjuk pada sistem untuk pengguna baru	3	5	6	1	0
Jumlah			3 6	7 5	7 6	6	2

Pada Tabel 1 menunjukkan data hasil kuisioner nilai persepsi dari 15 orang responden. Pada Tabel 1 terdapat 13 Indikator pertanyaan dengan 5 skala likert yang mana SP adalah penilai untuk Indikator yang Sangat Penting dengan nilai 5, P untuk Indikator Penting dengan nilai 4, N untuk Indikator Netral dengan nilai 3, TP untuk Indikator Tidak Penting dengan nilai 2, dan STP untuk Indikator Sangat Tidak Penting dengan nilai 1.

Tabel 2. Tabel Data Hasil Kuisioner Harapan

No	Dimensi Kualitas	Indikator	SP	P	N	T P	S T P
1		Website dapat melakukan pengolahan data dengan baik	12	3	0	0	0
2		Fitur-fitur yang ada pada website dapat berjalan dengan baik	10	5	0	0	0
3	Reliability	Fitur dan desain tabel yang menarik	8	4	3	0	0
4		Bahasa yang digunakan sudah konsisten pada setiap halaman	12	3	0	0	0
5		Informasi dari website ini akurat dan bebas dari kesalahan	11	4	0	0	0
6		Tulisan dari teks disetiap halaman dapat direspon dan dibaca dengan jelas	3	6	6	0	0
7	Responsive ness	Pilihan tombol dan menu pada website dapat merespon dengan baik	1	10	4	0	0
8		Proses login dapat dilakukan dengan cepat	4	3	8	0	0
9		Hak akses website dapat dijamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak untuk menggunakan	3	4	7	1	0
10	Assurance	Proses penginputan data dapat dilakukan dengan aman dan lancar	2	7	6	0	0
11		Operator dapat melihat waktu dan tanggal penggunaan website	4	6	4	1	0
12	Emphaty	Pengguna dapat diintefikikasi oleh operator	2	4	7	1	1
13	Tangible	Layanan petunjuk pada sistem untuk pengguna baru	3	5	6	1	0
Jumlah			36	75	76	6	2

Pada Tabel 2 menunjukkan data hasil kuisioner nilai harapan dari 15 orang responden. Pada Tabel 2 terdapat 13 Indikator pertanyaan dengan 5 skala likert yang mana SP adalah penilai untuk Indikator yang Sangat Penting dengan nilai 5, P untuk Indikator Penting dengan nilai 4, N untuk Indikator Netral dengan nilai 3, TP untuk Indikator Tidak Penting dengan nilai 2, dan STP untuk Indikator Sangat Tidak Penting dengan nilai 1.

Tahapan dalam perhitungan Metode *Service Quality* :

3.1 Menghitung Nilai Persepsi

3.1.1 Menghitung skor total masing-masing indikator.

Dilakukan dengan cara:

Skor total =

$$P5 \times 5 + P4 \times 4 + P3 \times 3 + P2 \times 2 + P1 \times 1 \quad (1)$$

Dimana hasilnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Indikator 1} = (5 \times 5) + (4 \times 7) + (3 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 62$$

$$\text{Indikator 2} = (5 \times 3) + (4 \times 6) + (3 \times 6) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 57$$

$$\text{Indikator 3} = (5 \times 1) + (4 \times 9) + (3 \times 5) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 56$$

$$\text{Indikator 4} = (5 \times 3) + (4 \times 6) + (3 \times 6) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 57$$

$$\text{Indikator 5} = (5 \times 2) + (4 \times 2) + (3 \times 8) + (2 \times 2) + (1 \times 1) = 47$$

$$\text{Indikator 6} = (5 \times 3) + (4 \times 6) + (3 \times 6) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 57$$

$$\text{Indikator 7} = (5 \times 1) + (4 \times 10) + (3 \times 4) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 57$$

$$\text{Indikator 8} = (5 \times 4) + (4 \times 3) + (3 \times 8) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 56$$

$$\text{Indikator 9} = (5 \times 3) + (4 \times 4) + (3 \times 7) + (2 \times 1) + (1 \times 0) = 54$$

$$\text{Indikator 10} = (5 \times 2) + (4 \times 7) + (3 \times 6) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 56$$

$$\text{Indikator 11} = (5 \times 4) + (4 \times 6) + (3 \times 4) + (2 \times 1) + (1 \times 0) = 58$$

$$\text{Indikator 12} = (5 \times 2) + (4 \times 4) + (3 \times 7) + (2 \times 1) + (1 \times 1) = 50$$

$$\text{Indikator 13} = (5 \times 3) + (4 \times 5) + (3 \times 6) + (2 \times 1) + (1 \times 0) = 55$$

3.1.2. Membagi skor total dengan jumlah responden

Nilai Persepsi = Skor total / Jumlah responden

Nilai persepsi menunjukkan nilai pelayanan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kinerja Sistem Informasi *SIMIDUN*. Nilai persepsi masing-masing indikator akan disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Tabel Nilai Persepsi

No	Indikator	S P	P	N	TP	ST P	To tal	Nilai Persepsi
1	Website dapat melakukan pengolahan data dengan baik	5	7	3	0	0	62	3,26
2	Fitur-fitur yang ada pada website dapat berjalan dengan baik	3	6	6	0	0	57	3,80
3	Fitur dan desain tabel yang menarik	1	9	5	0	0	56	3,73
4	Bahasa yang digunakan sudah konsisten pada setiap halaman	3	6	6	0	0	57	3,80
5	Informasi dari website ini akurat dan bebas dari kesalahan	2	2	8	2	1	47	3,13
6	Tulisan dari teks disetiap halaman dapat direspon dan dibaca dengan jelas	3	6	6	0	0	57	3,80
7	Pilihan tombol dan menu pada website dapat merespon dengan baik	1	10	4	0	0	57	3,80
8	Proses login dapat dilakukan dengan cepat	4	3	8	0	0	56	3,73
9	Hak akses website dapat dijamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak untuk menggunakan	3	4	7	1	0	54	3,60
10	Proses penginputan data dapat dilakukan dengan aman dan lancar	2	7	6	0	0	56	3,73
11	Operator dapat melihat waktu dan tanggal penggunaan website	4	6	4	1	0	58	3,86
12	Pengguna dapat diidentifikasi oleh operator	2	4	7	1	1	50	3,33
13	Layanan petunjuk pada sistem untuk pengguna baru	3	5	6	1	0	55	3,66
Rata – rata		55,53		3,73				

3.2 Menghitung Nilai Harapan

3.2.1 Menghitung skor total masing-masing indikator.

Dilakukan dengan cara:

Skor total =

$$P5 \times 5 + P4 \times 4 + P3 \times 3 + P2 \times 2 + P1 \times 1 \quad (2)$$

Dimana hasilnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Indikator 1} = (5 \times 12) + (4 \times 3) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 72$$

$$\text{Indikator 2} = (5 \times 10) + (4 \times 5) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 70$$

$$\text{Indikator 3} = (5 \times 8) + (4 \times 4) + (3 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 65$$

$$\text{Indikator 4} = (5 \times 12) + (4 \times 3) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 72$$

$$\text{Indikator 5} = (5 \times 11) + (4 \times 4) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 71$$

$$\text{Indikator 6} = (5 \times 8) + (4 \times 7) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 68$$

$$\text{Indikator 7} = (5 \times 10) + (4 \times 5) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 70$$

$$\text{Indikator 8} = (5 \times 11) + (4 \times 4) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 71$$

$$\text{Indikator 9} = (5 \times 7) + (4 \times 5) + (3 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 64$$

$$\text{Indikator 10} = (5 \times 6) + (4 \times 8) + (3 \times 1) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 65$$

$$\text{Indikator 11} = (5 \times 8) + (4 \times 5) + (3 \times 2) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 66$$

$$\text{Indikator 12} = (5 \times 7) + (4 \times 5) + (3 \times 2) + (2 \times 1) + (1 \times 0) = 63$$

$$\text{Indikator 13} = (5 \times 11) + (4 \times 3) + (3 \times 1) + (2 \times 0) + (1 \times 0) = 70$$

3.2.2 Membagi skor total dengan jumlah responden

Nilai Harapan = Skor total / Jumlah responden

Nilai persepsi menunjukkan nilai pelayanan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kinerja Sistem Informasi *SIMIDUN*. Nilai persepsi masing-masing indikator akan disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Tabel Nilai harapan

No	Indikator	SP	P	N	TP	ST P	Total	Nilai Harapan
1	Website dapat melakukan pengolahan data dengan baik	12	3	0	0	0	72	4,80
2	Fitur-fitur yang ada pada website dapat berjalan dengan baik	10	5	0	0	0	70	4,66
3	Fitur dan desain tabel yang menarik	8	4	3	0	0	65	4,33
4	bahasa yang digunakan sudah konsisten pada setiap halaman	12	3	0	0	0	72	4,80
5	Informasi dari website ini akurat dan bebas dari kesalahan	11	4	0	0	0	71	4,73
6	Tulisan dari teks disetiap halaman dapat direspon dan dibaca dengan jelas	8	7	0	0	0	68	4,53
7	Pilihan tombol dan menu pada website dapat merespon dengan baik	10	5	0	0	0	70	4,66
8	Proses login dapat dilakukan dengan cepat	11	4	0	0	0	71	4,73
9	Hak akses website dapat dijamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak untuk menggunakan	7	5	3	0	0	64	4,26
10	Proses penginputan data dapat dilakukan dengan aman dan lancar	6	8	1	0	0	65	4,33
11	Operator dapat melihat waktu dan tanggal penggunaan website	8	5	2	0	0	66	4,40
12	Pengguna dapat diidentifikasi oleh operator	7	5	2	1	0	63	4,20
13	Layanan petunjuk pada sistem untuk pengguna baru	11	3	1	0	0	70	4,66
Rata – rata		68,23		4,54				

3.3 Menghitung Skor *Servqual*

Setelah diketahui nilai persepsi dan nilai harapan maka skor *servqual* (gap score) dari masing-masing indikator Sistem Informasi *SIMIDUN* dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Skor } \textit{Servqual} \text{ (Gap Skor)} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan} \quad (3)$$

Dimana hasilnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Gap Skor 1} = 4,13 - 4,8 = -0,67$$

$$\text{Gap Skor 2} = 3,8 - 4,66 = -0,86$$

$$\text{Gap Skor 3} = 3,73 - 4,33 = -0,6$$

Gap Skor 4	= 3,8	- 4,8	= -1,00
Gap Skor 5	= 3,13	- 4,73	= -1,6
Gap Skor 6	= 3,8	- 4,53	= -0,73
Gap Skor 7	= 3,8	- 4,66	= -0,86
Gap Skor 8	= 3,73	- 4,73	= -1,00
Gap Skor 9	= 3,6	- 4,26	= -0,66
Gap Skor 10	= 3,73	- 4,33	= -0,6
Gap Skor 11	= 3,86	- 4,4	= -0,54
Gap Skor 12	= 3,33	- 4,2	= -0,87
Gap Skor 13	= 3,66	- 4,66	= -1,00

Penyajian nilai *Servqual* penilaian kepuasan pengguna bisa dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Tabel Nilai *Servqual*

No	Indikator	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap Score
1	Website dapat melakukan pengolahan data dengan baik	4,13	4,8	-0,67
2	Fitur-fitur yang ada pada website dapat berjalan dengan baik	3,8	4,66	-0,86
3	Fitur dan desain tabel yang menarik	3,73	4,33	-0,6
4	bahasa yang digunakan sudah konsisten pada setiap halaman	3,8	4,8	-1,00
5	Informasi dari website ini akurat dan bebas dari kesalahan	3,13	4,73	-1,6
6	Tulisan dari teks disetiap halaman dapat direspon dan dibaca dengan jelas	3,8	4,53	-0,73
7	Pilihan tombol dan menu pada website dapat merespon dengna baik	3,8	4,66	-0,86
8	Proses login dapat dilakukan cepat	3,73	4,73	-1,00
9	Hak akses website dapat dijamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak untuk menggunakan	3,6	4,26	-0,66
10	Proses penginputan data dapat dilakukan dengan aman dan lancar	3,73	4,33	-0,6
11	Operator dapat melihat waktu dan tanggal penggunaan website	3,86	4,4	-0,54
12	Pengguna dapat diintegrikasi oleh operator	3,33	4,2	-0,87
13	Layanan petunjuk pada sistem untuk pengguna baru	3,66	4,66	-1,00
Jumlah		36,79	49,63	-7,86
Nilai <i>Gap Skor</i> Maksimum				-0,54
Nilai <i>Gap Skor</i> Minimum				-1,6

3.4 Membuat *Diagram cartesius*

$$\bar{X} = \Sigma X_i / K \quad (4)$$

$$\bar{Y} = \Sigma Y_i / K \quad (5)$$

Keterangan:

\bar{X} = skor rata-rata tingkat pelaksanaan

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan

K = jumlah faktor / atribut

Dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk Persepsi Pengguna

$$\bar{X} = 36,79 / 15 = 2,45$$

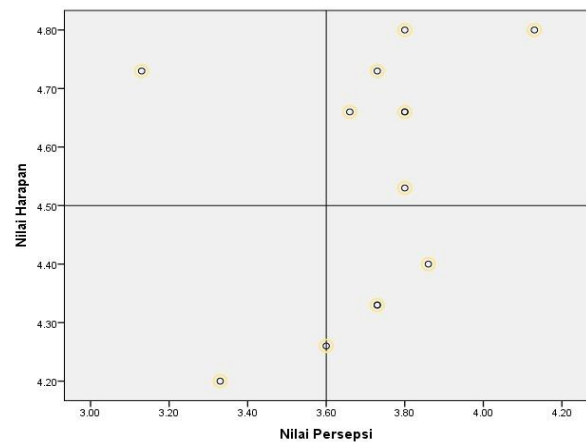
2. Untuk Harapan Pengguna

$$\bar{Y} = 49,63 / 15 = 3,30$$

Dari perhitungan diatas didapat nilai \bar{X} yang merupakan skor rata-rata tingkat persepsi dan \bar{Y} adalah skor rata-rata tingkat harapan yang disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Tabel Tingkat Kepuasan

No	Variabel	Keterangan	Skor
1	\bar{X}	Tingkat pelaksanaan (persepsi pengguna)	2,45
2	\bar{Y}	Tingkat kepentingan (harapan pengguna)	3,30



Gambar 2. Matriks Harapan dan Persepsi

3.5 Distribusi dan Persentase Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan

Tabel 7. Tabel Persentase Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan

Respon Kepuasan	Distribusi	Persentase (%)
5 = Sangat Puas	36	18,47%
4 = Puas	75	38,47%
3 = Netral	76	38,97%
2 = Tidak Puas	6	3,07%
1 = Sangat Tidak Puas	2	1,02%
Total	195	100,00%

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa 38,47% pengguna Sistem Informasi *SIMIDUN* merasakan puas

atas kinerja dari sistem dan hanya 18,47% pengguna yang menilai kinerja Sistem Informasi *SIMIDUN* sangat memuaskan.

3.6 Performa Kualitas Atribut Pelayanan

Tabel 8. Tabel Performa Kualitas Atribut Pelayanan

No	Indikator	Gap Skor	Gap Rata-Rata
1	Website dapat melakukan pengolahan data dengan baik	-0,67	-0,60
2	Fitur-fitur yang ada pada website dapat berjalan dengan baik	-0,86	
3	Fitur dan desain tabel yang menarik	-0,6	
4	bahasa yang digunakan sudah konsisten pada setiap halaman	-1,00	
5	Informasi dari website ini akurat dan bebas dari kesalahan	-1,6	
6	Tulisan dari teks disetiap halaman dapat direspon dan dibaca dengan jelas	-0,73	
7	Pilihan tombol dan menu pada website dapat merespon dengan baik	-0,86	
8	Proses login dapat dilakukan dengan cepat	-1,00	
9	Hak akses website dapat dijamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak untuk menggunakan	-0,66	
10	Proses penginputan data dapat dilakukan dengan aman dan lancar	-0,6	
11	Operator dapat melihat waktu dan tanggal penggunaan website	-0,54	
12	Pengguna dapat diidentifikasi oleh operator	-0,87	
13	Layanan petunjuk pada sistem untuk pengguna baru	-1,00	

Berdasarkan data diperoleh bahwa skor servqual rata-rata adalah -0,60 artinya gap skor antara harapan pengguna dan apa yang dirasakan pengguna adalah negative. Hal ini berarti rata-rata harapan pengguna baru terpenuhi oleh Sistem Informasi *SIMIDUN* dengan skor 0,60.

3.7 Analisa Hasil Diagram Cartesius



Gambar 3. Analisa Diagram Cartesius

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh user tetapi kinerja sistemnya tidak memuaskan. Indikator-indikator di dalam kuadran ini menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan dan ditingkatkan kinerjanya. Adapun Indikator yang berada dalam kuadran 1 adalah sebagai berikut:

Indikator 9 : Hak akses website dapat dijamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak untuk menggunakan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Indikator-indikator yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh user dan kinerja dari sistemnya sangat memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena kinerja indikator tersebut dianggap unggul bagi pengguna.

- Indikator 1 : Website dapat melakukan pengolahan data dengan baik.
- Indikator 2 : Fitur-fitur yang ada pada website dapat berjalan dengan baik.
- Indikator 3 : Fitur dan desain tabel yang menarik.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Indikator-indikator pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna dan kinerja dari sistemnya pun kurang memuaskan. Peningkatan dari indikator yang berada dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna sangat kecil. Adapun Indikator yang berada dalam kuadran III adalah sebagai berikut :

- Indikator 6 : Tulisan dari teks disetiap halaman dapat direspon dan dibaca dengan jelas.
- Indikator 7 : Pilihan tombol dan menu pada website dapat merespon dengan baik.
- Indikator 10 : Proses penginputan data dapat dilakukan dengan aman dan lancar.
- Indikator 11 : Operator dapat melihat waktu dan tanggal penggunaan website.
- Indikator 12 : Pengguna dapat diidentifikasi oleh operator.
- Indikator 13 : Layanan petunjuk pada sistem untuk pengguna baru.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Indikator-indikator pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh user tetapi sistemnya memuaskan. Kinerja indikator pada kuadran ini boleh dikurangi karena pengguna menganggap tidak terlalu penting. Adapun indikator yang ada di dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- Indikator 4 : Bahasa yang digunakan sudah konsisten pada setiap halaman.

- Indikator 5 : Informasi dari website ini akurat dan bebas dari kesalahan.
- Indikator 8 : Proses login dapat dilakukan dengan cepat.

Dari hasil evaluasi Diagram Kartesius kita dapat mengetahui bahwasanya indikator yang berada pada kuadran 1 adalah indikator pertanyaan 9, yaitu hak akses website dapat dijamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak, menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja sistem, dikarenakan kinerja pada indikator ini dianggap penting oleh pengguna sistem namun pada kenyataannya indikator ini belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, adapun indikator lain yang perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan lagi kinerjanya adalah indikator yang berada pada kuadran ke 3, karena manfaat yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem terasa sangat kecil, adapun indikatornya adalah :

- a. Indikator 6 : Tulisan disetiap halaman direspon dan dibaca dengan jelas.
- b. Indikator 7 : Pilihan tombol dan menu pada website dapat merespon baik.
- c. Indikator 10 : Proses penginputan data dilakukan dengan aman dan lancar.
- d. Indikator 11 : Operator dapat melihat waktu saat penggunaan website.
- e. Indikator 12 : Pengguna dapat diintegrasikan oleh operator.
- f. Indikator 13 : Layanan petunjuk pada sistem untuk pengguna baru.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas sistem menggunakan metode *Service Quality* dapat disimpulkan bahwa metode ini cukup efektif untuk digunakan dalam perhitungan penilaian kualitas sistem, karena sebuah perusahaan dapat mengetahui tingkat kinerja sistem dan tingkat kebutuhan dari pengguna sehingga kinerja sistem dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Daftar Rujukan

- [1] Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-service Quality terhadap E-satisfaction dan E-loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1-11. DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1> .
- [2] Frieyadi, F., & Alramuri, D. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual untuk Menilai Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 14(2), 111-116.
- [3] Mulyadi, M., Husein, U., & Nurhadi, N. (2019). Pengukuran Kualitas Website Sistem Informasi Akademik STIKOM Dinamika Bangsa Jambi. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(2). DOI: <https://doi.org/10.31294/ijcit.v4i2.6260> .
- [4] Kurniawan, I., Setiawan, B., & Choerunnisa, R. R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Analisis Jabatan dan Beban Kerja Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu*

dan *Praktek Administrasi*, 16(2), 273-288. DOI: <https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.529> .

- [5] Pudjarti, S., Nurchayati, N., & Putranti, H. R. D. (2019). Hubungan E-service Quality dan E-loyalty dengan E-satisfaction pada Konsumen Go-jek dan Grab di Kota Semarang. *Sosiohumaniora*, 21(3), 237-246. DOI: <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491> .
- [6] Putri, A. Y. P., & Wiratama, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Sistem Perwalian pada Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Metode SERVQUAL. *Applied Technology and Computing Science Journal*, 2(2), 90-97. DOI: <https://doi.org/10.33086/atcsj.v2i2.1361> .
- [7] Saryoko, A. S., Hendri, H. H., & Sukmana, S. H. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Bpjs Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN. In *Proceeding Seminar Nasional STMA Trisakti*, 4(1), 77-95.
- [8] Sukirno, S., & Purwandari, A. (2019). Analisis Kepuasan Civitas Akademika terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Media Pustakawan*, 26(1), 32-40.
- [9] Saputri, E. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual. *Jurnal TeknoKompak*, 14(1), 27-32.
- [10] A. M. Rivhal., Pamungkas, H., Alkornen, F., & Saleh, R. (2020). Evaluasi Produk dan Pelayanan di Starbucks Menggunakan Service Quality. *Osfpreprints*. DOI: <http://doi.org/10.31219/osf.io/gt9hj> .
- [11] Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135-144 DOI: <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144> .
- [12] Buditjahjanto, I. G. P. A. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, 9(3), 225-232. DOI: <https://doi.org/10.22146/v9i3.264> .