

Jurnal Ilmiah

DASI

DATA MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI INFORMASI



STMIK AMIKOM
YOGYAKARTA

VOL. 17 NO. 1 MARET 2016
JURNAL ILMIAH
Data Manajemen Dan Teknologi Informasi

Terbit empat kali setahun pada bulan Maret, Juni, September dan Desember berisi artikel hasil penelitian dan kajian analitis kritis di dalam bidang manajemen informatika dan teknologi informatika. ISSN 1411-3201, diterbitkan pertama kali pada tahun 2000.

KETUA PENYUNTING

Abidarin Rosidi

WAKIL KETUA PENYUNTING

Heri Sismoro

PENYUNTING PELAKSANA

Kusrini

Emha Taufiq Luthfi

Hanif Al Fatta

Anggit Dwi Hartanto

STAF AHLI (MITRA BESTARI)

Jazi Eko Istiyanto (FMIPA UGM)

H. Wasito (PAU-UGM)

Supriyoko (Universitas Sarjana Wiyata)

Janoe Hendarto (FMIPA-UGM)

Sri Mulyana (FMIPA-UGM)

Winoto Sukarno (AMIK "HAS" Bandung)

Rum Andri KR (AMIKOM)

Arief Setyanto (AMIKOM)

Krisnawati (AMIKOM)

Ema Utami (AMIKOM)

ARTISTIK

Amir Fatah Sofyan

TATA USAHA

Lya Renyta Ika Puteri

Murni Elfiana Dewi

PENANGGUNG JAWAB :

Ketua STMIK AMIKOM Yogyakarta, Prof. Dr. M. Suyanto, M.M.

ALAMAT PENYUNTING & TATA USAHA

STMIK AMIKOM Yogyakarta, Jl. Ring Road Utara Condong Catur Yogyakarta, Telp. (0274) 884201 Fax. (0274) 884208, Email : jurnal@amikom.ac.id

BERLANGGANAN

Langganan dapat dilakukan dengan pemesanan untuk minimal 4 edisi (1 tahun) pulau jawa Rp. 50.000 x 4 = Rp. 200.000,00 untuk luar jawa ditambah ongkos kirim.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
ANALISIS DATA TRANSAKSI PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DATA MATERIAL CV. JA	1-5
Aisyah Mutia Dawis ¹⁾ , Insabarina ²⁾ , Fajar Nugroho ³⁾ , Faidatul Hasanah ⁴⁾ , Eko Sudrajat ⁵⁾ (¹⁾ PT.Solusi 247 Yogyakarta, ^{2,3,4,5)} Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)	
ANALISIS PENGELOLAAN DAN MONITORING DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH (BOS) MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEBSITE PADA SLTP DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....	6-14
Armadyah Amborowati ¹⁾ , Robert Marco ²⁾ (^{1,2)} Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)	
TEKSTUR MODEL TIGA DIMENSI FURNITURE MENGGUNAKAN METODE SEAMLESS UNWRAPPING MATERIAL.....	15-20
Bhanu Sri Nugraha (Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta)	
ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN SISTEM INFORMASI DIKLAT BERDASARKAN MODEL SERVQUAL (STUDI KASUS PADA BALAI TEKNOLOGI KOMUNIKASI PENDIDIKAN (BTKP) DIY).....	21-26
Fiqih Akbari ¹⁾ , Nanik Hidayati ²⁾ , Elvina Wahyuningsih ³⁾ , Megantoro ⁴⁾ , Mohammad Santosa M D ⁵⁾ , Fuad Hasan ⁶⁾ (¹⁾ Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta, ²⁾ SMP 3 Berbah Yogyakarta, ³⁾ SMK Negeri 5 Sukoharjo, ⁴⁾ CV.Idpocket Yogyakarta, ⁵⁾ Al-Azhar Yogyakarta, ⁶⁾ Yayasan Sinai Indonesia)	
PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI STATIC TUNNEL SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN JARINGAN KOMPUTER MENGGUNAKAN DUAL STACK.....	27-32
Heri Sismoro ¹⁾ , Emily Uily Artha ²⁾ (¹⁾ Manajemen Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta, ²⁾ Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)	
ANALISIS FITUR WEBSITE DAN APLIKASI MANAJEMEN TRANSAKSI DAN MEMBER SISTALISIUS.....	33-43
M. Nuraminudin ¹⁾ , Atik Nurmasani ²⁾ , Rakhma Shafrida Kurnia ³⁾ , Ika Asti Astuti ⁴⁾ , M. Riandi Widianoro ⁵⁾ , Ekastini ⁶⁾ (^{1,2,3,4,5,6)} Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)	
PEMILIHAN MAHASISWA KELAS UNGGUL DENGAN MENERAPKAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN.....	44-51
Norhikmah (Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta)	

PENDEKATAN MODEL LINIER PROGRAMMING UNTUK PERENCANAAN SUMBERDAYA PROYEK SISTEM INFORMASI (Studi Kasus: Proyek CAMS STMIK AMIKOM Yogyakarta).....	52-57
Sri Ngudi Wahyuni (Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)	
ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE SATUTUJUAN.COM SEBAGAI PORTAL RIDESHARING.....	58-65
Windha Mega Pradnya Duhita ¹⁾ , Anggit Dwi Hartanto ²⁾ (¹⁾ Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta, ²⁾ Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)	
TINJAUAN ASPEK HEURISTIK UNTUK MENGEVALUASI TAMPILAN ANTAR MUKA WEBSITE PEMERINTAHAN (STUDI KASUS WEBSITE PEMERINTAHAN X).....	66-71
Yekti Utari Winarni ¹⁾ , Vickky Listyaningsih ²⁾ , Pawit Srentriyono ³⁾ , Eva Purnamaningtyas ⁴⁾ , R Bagus Bambang S ⁵⁾ (^{1,2,3,4,5)} Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)	

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN SISTEM INFORMASI DIKLAT
BERDASARKAN MODEL SERVQUAL
(STUDI KASUS PADA BALAI TEKNOLOGI KOMUNIKASI
PENDIDIKAN (BTKP) DIY)**

**Fiqih Akbari¹⁾, Nanik Hidayati²⁾, Elvina Wahyuningsih³⁾, Megantoro⁴⁾
Mohammad Santosa M D⁵⁾, Fuad Hasan⁶⁾**

*¹⁾Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta, ²⁾SMP 3 Berbah Yogyakarta, ³⁾SMK Negeri 5 Sukoharjo, ⁴⁾CV.Idpocket Yogyakarta, ⁵⁾Al-Azhar Yogyakarta, ⁶⁾Yayasan Sinai Indonesia
email : siskomaster@gmail.com¹⁾, fazronanik@gmail.com²⁾, avcamausal@gmail.com³⁾,
megan180792@gmail.com⁴⁾, msantosamd@gmail.com⁵⁾, fhuw23@gmail.com⁶⁾*

Abstraksi

Guru berperan penting untuk suksesnya reformasi pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan fokus perubahan dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia. Upaya pengembangan kemampuan profesionalitas guru secara terus-menerus dilakukan oleh Diklat Balai Teknologi Komunikasi Pendidikan DIY, salah satu jenis pelayanannya adalah *website* btkp-diy.or.id dalam memberikan informasi suatu kegiatan secara *online* untuk menyelenggarakan diklat. Namun permasalahannya adalah fitur yang disediakan dalam pelayanan *website* tersebut masih kurang interaktif.

Metode analisis penelitian ini menggunakan konsep model ServQual didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi guru, model ini juga dikenal dengan model Gap analisis sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. data pada model ini didapatkan dari hasil kuisioner yang diisi oleh responden, baru kemudian didapat nilai kualitas pelayanan untuk fitur *website* yang lebih baik.

Hasil penelitian ini berupa kepuasan guru terhadap tampilan *website* diklat BTKP DIY yaitu <http://btkp-diy.or.id/> dimana kepuasan guru ditentukan dengan menghitung selisih antara nilai kenyataan yang diterima guru dan nilai harapan guru terhadap tampilan *website* <http://btkp-diy.or.id/>. Dari perhitungan tingkat kepuasan guru dengan dimensi ServQual dan Gap analisis maka akan dihasilkan suatu nilai atribut untuk mempertahankan atau meningkatkan tampilan dari *website* btkp-diy.or.id.

Kata kunci :

Pendidikan, Diklat, Pembelajaran, ServQual, btkp-diy.or.id

Pendahuluan

Sesuai dengan keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta nomor 41 tahun 2008 Balai Teknologi Komunikasi Pendidikan mempunyai Tugas Menyelenggarakan Pengembangan, Produksi dan Layanan Pembelajaran Teknologi Komunikasi Pendidikan Berfungsi :

1. Merumuskan Program Balai Teknologi Komunikasi Pendidikan
2. Menyiapkan bahan kebijakan teknis di bidang Teknologi Komunikasi Pendidikan dan efisiensi
3. Pemberian Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam bidang pendidikan
4. Pengembangan potensi pendidikan dibidang pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk pembelajaran
5. Pengembangan dan Produksi bahan Pembelajaran dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi
6. Evaluasi pemanfaatan pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi
7. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan pelaporan program Balai Teknologi Kom-unikasi Pendidikan
8. Penyelenggaraan ketata usahaan

9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka perlu menganalisis kepuasan pelayanan sistem informasi <http://btkp-diy.or.id> yang menerapkan model ServQual (*Service Quality*). Model ServQual ini di implementasikan dalam upaya untuk meningkatkan tampilan <http://btkp-diy.or.id> sehingga pelayanan kepada peserta diklat di seluruh DIY melalui web akan lebih baik dan guru lebih aktif mengakses informasi yang ada di <http://btkp-diy.or.id>.

Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan oleh peneliti antara lain sistem lama yang sedang digunakan, Instrumen dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dan melakukan analisis data yang dibantu dengan metode-metode pengumpulan data. Adapun teknik untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan yaitu :

1. Wawancara, dengan melakukan berbagai tanya jawab dengan terkait antara lain pegawai/staf BTKP DIY dan kepada 100 guru yang ada di DIY
2. Studi Pustaka, dari buku, materi perkuliahan dari buku berbagai literatur terkait dengan penelitian.

3. Analisis, analisis terhadap data dan permasalahan yang ada untuk kemudian dicari pemecahan atau jalan keluar yang terbaik dari permasalahan yang timbul.
4. Penilaian responden terhadap aspek *user interface* kedua sistem melalui kuisioner.

Tinjauan Pustaka

Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan [1].

Dalam dimensi kualitas jasa yang dilakukan terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para guru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah [3]:

1. *Tangibles* (Nyata) yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Metode Service Quality

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut [2]:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Pengukuran Service Quality

Pengukuran kualitas jasa dalam model ServQual ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi guru. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*reliability*, daya tanggap, jaminan, *emphaty* dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert.

Skor ServQual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing guru dapat dihitung berdasarkan rumus berikut [1]:

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. *Item-by-item* analisis, misal P1 – H1, P2 – H2, dst. Dimana P = Persepsi dan H = Harapan
2. Dimensi-by-dimensi analisis, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/Gap ServQual yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$
4. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus, jika kualitas (Q) 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Hasil dan Pembahasan

Identifikasi atribut pelayanan yang diberikan oleh website <http://btkp-diy.or.id/> kepada guru (peserta diklat) yang digunakan untuk atribut kuisioner/survey yang sudah dikategorikan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Atribut pelayanan website <http://btkp-diy.or.id/>

	No	Atribut Pelayanan
<i>Responsiveness</i>	R1	Permintaan keikutsertaan diklat direpson 24 jam
	R2	Pertanyaan dan komplain peserta diklat diselesaikan dalam waktu 24 jam
<i>Assurance</i>	A1	Tersedia fasilitas chat yang siap melayani guru
	A2	Keamanan data peserta diklat pada <i>website</i>
<i>Emphaty</i>	E1	Tampilan situs menarik dan berisi informasi semua kegiatan diklat yang lengkap
	E2	Mudah untuk mencetak materi diklat langsung dari situs
	E3	Terdapat petunjuk pengisian pendaftaran secara <i>online</i>
	E4	Terdapat petunjuk

	No	Atribut Pelayanan
Tangible	E5	keikutsertaan diklat yang dapat dimengerti <i>Website</i> memiliki fitur yang memudahkan proses transaksi keikutsertaan diklat
	T1	<i>Website</i> terorganisasi dengan baik, serta navigasi terstandarisasi secara konsisten
	T2	Sertifikat diklat yang dikirim oleh pihak BTKP dikemas dengan baik
	Reliability	Re1

Pengolahan Data

Pengolahan data didapat dari penilaian responden terhadap aspek *user interface* sistem melalui kuisisioner sehingga didapat data yang diolah menggunakan rumus ServQual.

Kuesioner yang disebarakan merupakan kuesioner penilaian website <http://btkp-diy.or.id/> kuisisioner ini diberikan kepada 100 guru seluruh DIY. Ini berdasar pada rumusan :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana:

n: jumlah sampel

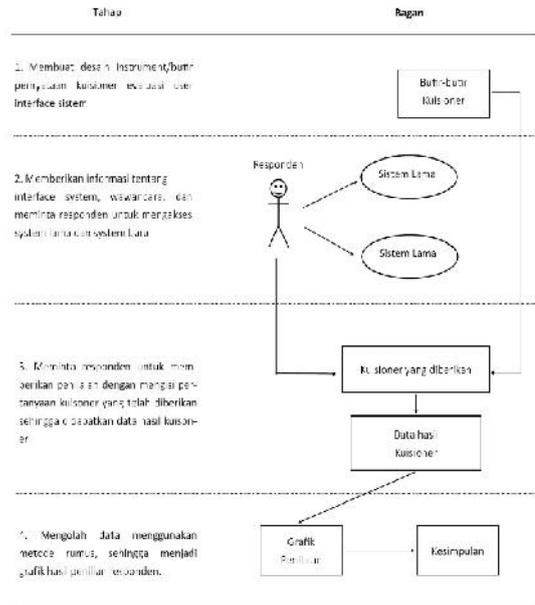
N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (error tolerance)

$$n = 220617 / (1 + (220617 * (0.1)^2))$$

n= 99.95 (dibulatkan sekitar 100 responden)

Adapun tahap dan peta pemikiran untuk mengevaluasi *user interface* terdapat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Tahap dan peta pemikiran untuk mengevaluasi user interface

Selanjutnya menghitung Gap 5 yaitu harapan guru mengenai pelayanan <http://btkp-diy.or.id/> terhadap kenyataan pelayanan <http://btkp-diy.or.id/> yang dirasakan oleh guru. Perhitungan harapan pelayanan <http://btkp-diy.or.id/> yang dirasakan oleh guru

$$y_i = (STT \times 1) + (TT \times 2) + (CT \times 3) + (T \times 4) + (ST \times 5)$$

Keterangan :

y i = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variabel ke -i

STT = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

TT = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

CT = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

T = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

ST = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Pengolahan Data

Penghitungan Gap 5 (ServQual)

Contoh :

$$y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (4 \times 3) + (68 \times 4) + (28 \times 5) = 0 + 0 + 12 + 272 + 140 = 424$$

Dalam perhitungan di atas angka 0, 0, 12, 272, 140, merupakan frekuensi jawaban pernyataan harapan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5, merupakan bobot skor untuk skala likert dari tingkat harapan.

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan:

Keterangan :

$$y_i = (STT \times 1) + (TT \times 2) + (CT \times 3) + (T \times 4) + (ST \times 5)$$

Keterangan :

y_i = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variabel ke - i

STT = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

TT = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

CT = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

T = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

ST = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Pengolahan Data

Penghitungan Gap 5 (ServQual)

Contoh :

$$y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (4 \times 3) + (68 \times 4) + (28 \times 5) \\ = 0 + 0 + 12 + 272 + 140 \\ = 424$$

Dalam perhitungan di atas angka 0, 0, 12, 272, 140, merupakan frekuensi jawaban pernyataan harapan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5, merupakan bobot skor untuk skala likert dari tingkat harapan.

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{Y}_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke -i

y_i = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke -i

n = jumlah responden

Contoh :

$$y_i = 424$$

$$n = 100$$

rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke -i adalah

$$= 424/100$$

$$= 4.24$$

Perhitungan kenyataan pelayanan <http://btkp-diy.or.id/> yang dirasakan oleh guru

$$x_i = (STT \times 1) + (TT \times 2) + (CT \times 3) + (T \times 4) + (ST \times 5)$$

Keterangan :

x_i = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variabel ke -i

STT = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

TT = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

CT = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

T = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
ST = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Contoh :

$$x_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (72 \times 4) + (28 \times 5) \\ = 0 + 0 + 0 + 288 + 140 \\ = 428$$

Dalam perhitungan di atas angka 0, 0, 0, 288, 140, merupakan frekuensi jawaban pernyataan kenyataan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5, merupakan bobot skor untuk skala likert dari tingkat kenyataan.

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X}_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan atribut ke -i

x_i = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke -i

n = jumlah responden

Contoh :

$$x_i = 428$$

$$n = 100$$

rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan atribut ke -i

$$= 428/100$$

$$= 4.28$$

Nilai Gap 5 adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pengguna jasa yang diperoleh dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan guru terhadap pelayanan yang ingin dirasakan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang dirasakan guru pada kondisi sebenarnya. Untuk mengetahui nilai Gap tersebut digunakan persamaan berikut :

$$SQ_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$$

Keterangan :

SQi = Nilai Gap atribut ke -i

\bar{X}_i = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke -i

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke -i

Contoh :

$$\bar{X}_i = 4.28$$

$$\bar{Y}_i = 4.24$$

$$SQ_i = 4.28 - 4.24$$

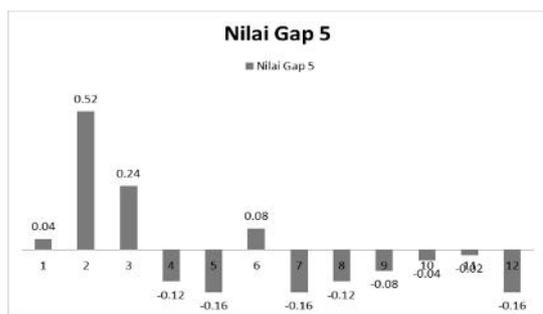
$$SQ_i = 0.04$$

Berikut ini merupakan nilai rata-rata harapan guru mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh guru (Gap 5) terhadap atribut pernyataan kualitas pelayanan <http://btkp-diy.or.id/> dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Nilai rata-rata Gap 5 terhadap pernyataan kualitas <http://btkp-diy.or.id/>

Atrb. Pernyataan	Harapan Pelayanan		Kenyataan Pelayanan		Nil Gap 5
	Nil. Pembobtan	Rata Harapan	Nil. Pembobtan	Rata Kenyataan	
1	424	4.24	428	4.28	0.04
2	356	3.56	408	4.08	0.52
3	392	3.92	416	4.16	0.24
4	457	4.57	445	4.45	-0.12
5	476	4.76	460	4.6	-0.16
6	428	4.28	436	4.36	0.08
7	476	4.76	460	4.6	-0.16
8	456	4.56	444	4.44	-0.12
9	460	4.6	452	4.52	-0.08
10	448	4.48	444	4.44	-0.04
11	460	4.6	458	4.58	-0.02
12	436	4.36	420	4.2	-0.16
Jml		52.69		52.71	

Semakin besar Gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan ServQual Gap 5 ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari Gap atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya, semakin kecilnya suatu Gap (Gap tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.



Gambar 2. Grafik Nilai Gap 5

Dari grafik perhitungan Gap 5 ini ternyata atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-5, ke-7, ke-12, ke-4, ke-8, ke-9 yaitu mengenai pernyataan yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tabel kesenjangan terbesar dari atribut pernyataan

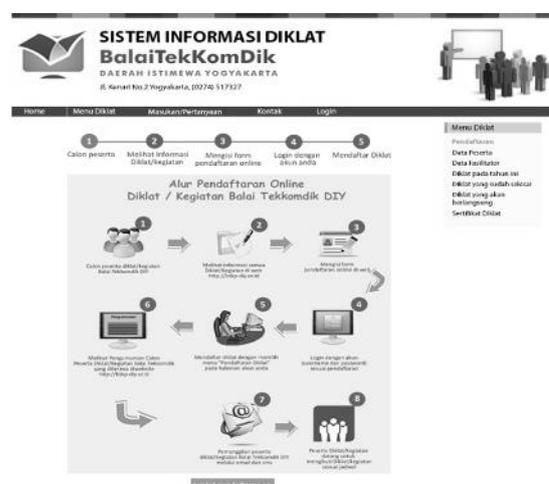
Atribut	Pernyataan
5	Tampilan situs menarik dan berisi informasi semua kegiatan diklat yang lengkap
7	Terdapat petunjuk pengisian

Atribut	Pernyataan
12	pendaftaran secara <i>online</i>
12	Pemanggilan peserta diklat melalui sms atau email dengan tepat waktu
4	Keamanan data peserta diklat pada <i>website</i>
8	Terdapat petunjuk keikutsertaan diklat yang dapat dimengerti
9	<i>Website</i> memiliki fitur yang memudahkan proses transaksi keikutsertaan diklat

Sehingga perlu adanya perbaikan tampilan *website* <http://btkp-diy.or.id/> yaitu tampilan *website* yang menampilkan semua kegiatan diklat yang lengkap, pengisian pendaftaran diklat secara *online*, informasi keikutsertaan diklat yang dimengerti dan mudah dan pemanggilan diklat yang tepat waktu. sehingga perbandingan tampilan *website* bisa dilihat pada gambar 3 dan gambar 4 berikut :



Gambar 3. Tampilan interface halaman utama sistem lama



Gambar 4. Tampilan interface halaman utama sistem baru

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan tampilan *website* <http://btkp-diy.or.id/> diukur dengan model Gap 5 yang merupakan kesenjangan antara harapan guru mengenai pelayanan tampilan *website* <http://btkp-diy.or.id/> dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan guru. Dari perhitungan Gap 5 ini ternyata atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-5 (-0.16), ke-7(-0.16), ke-12(-0.16), ke-4(-0.12), ke-8(-0.12), ke-9(-0.08) Oleh karena itu, atribut yang memiliki Gap cukup besar dijadikan prioritas untuk diperbaiki dibandingkan dengan atribut yang memiliki Gap lebih kecil.

Saran dari penelitian ini yaitu:

1. Analisis atribut pernyataan yang semakin detail akan menghasilkan tampilan *website* yang semakin baik
2. Melakukan lebih lanjut ke tahap analisis dengan menggunakan metode yang lebih dapat menganalisis dengan baik karena pada penelitian sekarang ini hanya dilakukan pada tahap pengukuran.

Daftar Pustaka

- [1] Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- [2] Riduwan. 2005. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- [3] Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. 1985. *Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing.* "Journal of Marketing. April. pp.35-48