

ANALISIS *SERVICE QUALITY* UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TIK DI UNIVERSITAS SILIWANGI

Eka Wahyu Hidayat¹⁾, Firmansyah Maulana SN²⁾, Alam Rahmatulloh³⁾

^{1), 2), 3)} Teknik Informatika Universitas Siliwangi

Jl. Siliwangi No.24, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115

Email : ekawahyu@unsil.ac.id¹⁾, firmansyah@unsil.ac.id²⁾, alam@unsil.ac.id³⁾

Abstrak

*Penyelenggara layanan TIK di Universitas Siliwangi dibebankan kepada UPT.TIK. Hanya saja dalam pelaksanaan pelayanan, UPT.TIK harus mengukur dirinya sendiri guna mengetahui apakah layanan yang diberikan telah sesuai dan tepat diberikan kepada pengguna layanannya yaitu Civitas Akademika Universitas Siliwangi. Hasil pengukuran dapat digunakan oleh UPT.TIK untuk mengembangkan dirinya sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Untuk itu diperlukan serangkaian usaha-usaha untuk melakukan pengukuran. Dalam penelitian akan dilakukan survey kepada pengguna layanan TIK di Universitas Siliwangi untuk menilai Layanan dan Kualitas Layanan. Metode survey dilakukan di lingkungan Universitas Siliwangi dengan responden yang terdiri dari Mahasiswa, Karyawan, Dosen dan Dosen dengan tugas tambahan. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan TIK yaitu Service Quality (*Servqual*), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Servqual* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara Persepsi dengan Ekpektasi pada Gap 5, CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. IPA untuk mengaitkan antara tingkat importance dengan performance yang dirasakan oleh pengguna. Dari seluruh penilaian didapat hasil bahwa UPT.TIK harus meningkatkan kualitas layanannya.*

Kata kunci: Layanan, *Servqual*, CSI, IPA.

1. Pendahuluan

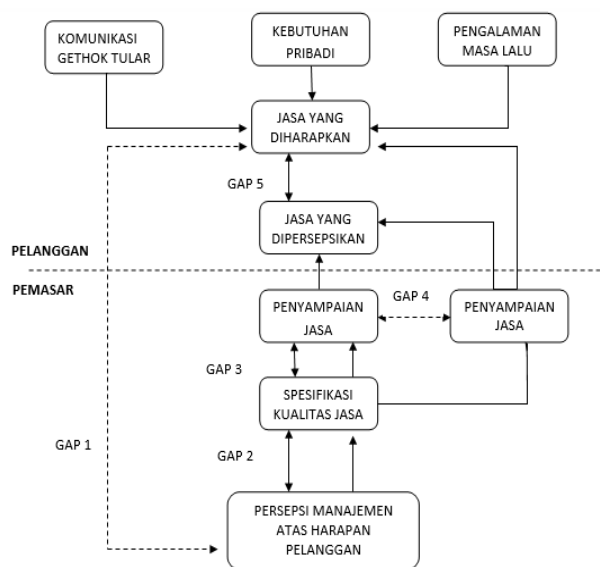
Pelayanan publik pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Prinsip ini berupaya untuk menciptakan suatu penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrasi. Sebagai institusi pendidikan negeri, lingkungan yang dinamis di Universitas Siliwangi menimbulkan tantangan dan permasalahan yang menuntut organisasi tersebut harus mampu beradaptasi untuk mempertahankan eksistensinya. Peran Teknologi

Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam organisasi saat ini sangat penting sekali. UPT.TIK sebagai unit pelayanan teknis bidang TIK di Universitas Siliwangi dituntut untuk memberikan layanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi yang dapat memenuhi kepentingan masyarakat dan civitas akademika secara luas, andal, dan terpercaya. Langkah utama yang perlu dilakukan oleh UPT. TIK pasca perubahan status Universitas Siliwangi dari PTS (Perguruan Tinggi Swasta) menjadi PTNB (Perguruan Tinggi Negeri Baru) adalah membenahi semua aktifitas layanan menyesuaikan diri dengan tuntutan pemerintahan. Kondisi existing yang terjadi yaitu belum adanya pemahaman dari pengguna mengenai unit pelayanan teknis ini termasuk juga belum tersampainya secara menyeluruh layanan yang diberikan kepada pengguna sistem. Masih ditemukan kasus-kasus dimana UPT.TIK dianggap superior dapat memenuhi segala kebutuhan sekaitan dengan TIK. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan. Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan, UPT.TIK harus menjawab apa saja yang diinginkan oleh pengguna layanan tersebut. Sehingga pada akhirnya PT.TIK akan dapat memahami dan menyediakan apa-apa yang menjadi harapan dan kebutuhan para pengguna layanan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna layanannya. Untuk mengetahui kualitas layanan itu harus diukur dengan metode tertentu. Pengukuran kualitas layanan dalam makalah ini menggunakan model pengukuran kualitas layanan yaitu model Service Quality atau *ServQual*. Model ini dianggap paling tepat digunakan untuk mengukur kualitas layanan TIK di Universitas Siliwangi.

Kualitas barang atau produk tidak dapat disamakan dengan kualitas jasa [1]. Jasa bersifat intangible dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara subjektif, dimana aktivitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat yang bersamaan. Selama proses tersebut berlangsung, terjadi proses yang meliputi serangkaian *moments of truth* antara pelanggan dan penyedia jasa atau layanan.

Model *Servqual* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian

mereka terhadap enam sektor jasa, yaitu reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas [2]. Metode ini menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati) [3]. Model ini dikenal pula dengan istilah Gap Analysis Model. Sedangkan Model konseptual dari Servqual ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Model Konseptual Servqual [1]

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Terdapat lima dimensi utama (sesuai derajat kepentingan relatifnya), yaitu:

- *Reliability*, kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- *Assurance*, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- *Empathy*, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dalam Gambar 1, Model Servqual meliputi analisis terhadap 5 GAP yang berpengaruh terhadap kualitas jasa. Dalam penelitian ini berfokus pada Gap ke-5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan/dirasakan dan jasa yang diharapkan. Penilaian kualitas jasa mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut [2]:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \dots(1)$$

Kualitas jasa pada kelima dimensi tersebut dapat dihitung untuk semua responden dengan jalan menghitung rata-rata skor servqual pada pernyataan-pernyataan yang mencerminkan setiap dimensi kualitas jasa.

Penjelasan dari 22 atribut dari 5 dimensi servqual diperlihatkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Atribut Servqual

Dimensi	Atribut
Tangibles	1. Peralatan mutakhir/terbaru.
	2. Fasilitas fisik yang menarik.
	3. Karyawan yang berpenampilan rapi.
	4. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.
Reliability	5. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan
	6. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.
	7. Jasa disampaikan secara benar sejak awal
	8. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
	9. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan
Responsiveness	10. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan.
	11. Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan
	12. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan.
	13. Karyawan yang tidak terlampau sibuk, Sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.
Assurance	14. Karyawan yang terpercaya
	15. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dgn karyawan penyedia jasa
	16. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan
	17. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan
Empathy	18. Perhatian individual dari perusahaan.
	19. Waktu beroperasi yang nyaman bagi

Dimensi	Atribut
	para pelanggan. 20. Karyawan yang memberikan perhatian personal 21. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan. 22. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan

Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI dihitung dengan rumus berikut:

$$CSI = \frac{T}{7Y} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2)$$

Nilai 7 adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi menandakan pelanggan merasa puas pada kinerja pelayanan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang diberikan organisasi dalam memenuhi kepuasan para pelanggan. Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut dengan kenyataan/kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pelanggan. Hasil dari analisis berupa *Importance Performance Matrix* pada Gambar 2 dibawah ini.

IMPORTANCE High Low	Quadrant I <i>Concentrate here /</i> Prioritas Utama	Quadrant II <i>Keep up the good work /</i> Pertahankan Prestasi
	Quadrant III <i>Lower priority /</i> Prioritas Rendah	Quadrant IV <i>Possible overkill /</i> Berlebihan
	Low	High

PERFORMANCE

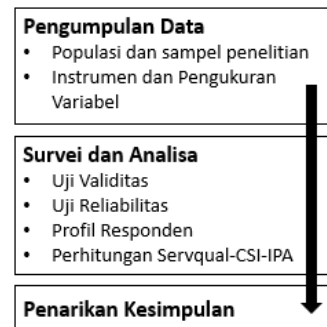
Gambar 2. *Matrix IPA*

Interpretasi kuadran diatas adalah sebagai berikut:

- Quadrant I berarti faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan atau dianggap sebagai faktor yang penting/diharapkan oleh pelanggan dimana persepsi yang ada belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut.

- Quadrant II berarti faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pelanggan sehingga pihak manajemen wajib memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- Quadrant III berarti faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat persepsi atau ekspektasi yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor-faktor tersebut.
- Quadrant IV berarti faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting/diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi misal di kuadran II.

Tahapan penelitian yang dilakukan seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 3. *Tahapan Penelitian*

Alat pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian [4]. Instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan checklist untuk mewakili jawaban responden dengan indikator variabel dan skoring mengacu pada skala likert dengan tujuh kategori yaitu Skor 7 = SS/Sangat Setuju, 6 = S/Setuju, 5 = AS/Agak Setuju, Skor 4 = N/Netral, Skor 3 = ATS/Agak Tidak Setuju, Skor 2 = TS/Tidak Setuju, dan Skor 1 = STS/Sangat Tidak Setuju.

Identifikasi variabel penelitian menetapkan model Servqual digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan layanan sebagai variabel kajian berisi skala terstandarisasi tentang 22 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi atas 5 dimensi kualitas yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (berwujud). Instrumen penelitian dihasilkan dari identifikasi variabel penelitian yang bersumber dari 22 butir pernyataan yang dipergunakan untuk mengukur harapan dan persepsi dalam Servqual.

Penetapan sampel dilakukan berdasarkan *Judgmental Sampling* yaitu penarikan sampel yang dilakukan

berdasarkan pertimbangan dan merupakan bentuk penarikan sampel non probabilitas yang berdasarkan pada kriteria tertentu. Kriteria yang diterapkan adalah pengambilan sampel dilakukan terhadap civitas akademika yaitu Staff, Mahasiswa, Dosen dan Dosen dengan tugas tambahan. Pengambilan sampel penelitian ditetapkan dalam kurun waktu satu minggu.

2. Pembahasan

A. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

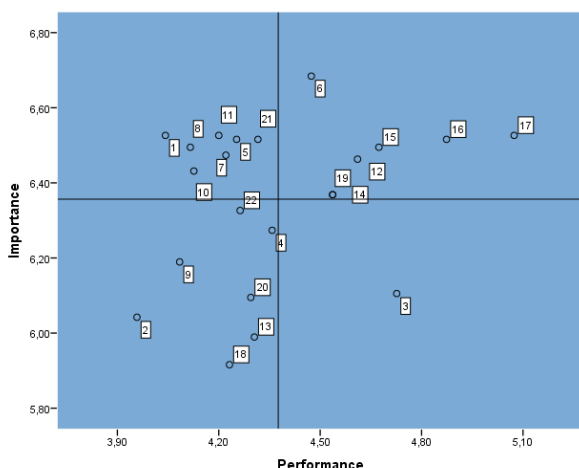
Alat bantu pengujian validitas dan realibilitas instrument penelitian menggunakan software SPSS. Menurut Sugiyono apabila koefisien korelasi (indeks validitas) lebih besar atau sama dengan 0,30, maka item tersebut dinyatakan valid [4]. Keseluruhan hasil pengujian validitas terhadap variabel servqual pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* memiliki hasil lebih dari 0,30 maka seluruh variabel dinyatakan Valid. Hasil pengujian reliabilitas didapat data bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh $\geq 0,7$ maka butir pada variabel Servqual dan variabel Layanan pertanyaan yang digunakan untuk pengukuran dianggap Reliable dan dapat dipercaya.

B. Hasil Penilaian CSI

Dari hasil perhitungan didapat nilai 62,548 atau 62,5% masih lebih rendah dari harapan sebesar 80% ini berarti pelanggan "Cukup Puas" dengan kinerja layanan yang diberikan UPT.TIK tapi dirasakan "Belum maksimal secara keseluruhan". Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih lagi maka UPT.TIK harus memperbaiki kinerja layanan kepada pelanggan/pengguna TIK.

C. Hasil Penilaian IPA

Dari hasil perhitungan IPA yang dipetakan kedalam Gambar 4 dibawah ini:



Gambar 4. Diagram Hasil IPA

Didapat hasil bahwa 7 item (1,5,7,8,10,11,21) dari atribut servqual masuk kuadran I, prioritas utama yang artinya pelayanannya belum memuaskan, 7 item (6,12,14,15,16,17,19) masuk kedalam kuadran II artinya

pertahankan pelayanan / prestasi yang artinya pelanggan cukup puas dengan pelayanan tersebut, 7 item (2,4,9,13,18,20,22) masuk kedalam kuadran III prioritas rendah yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut, dan 1 item (3) masuk kedalam kuadran IV pelayanan berlebihan, yang artinya pelanggan menganggap UPT.TIK melakukan terlalu berlebihan terhadap pelayanan tersebut.

D. Hasil Penilaian Servqual

Terakhir dilakukan penilaian Servqual hanya untuk mendapatkan nilai Gap 5 yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen atau untuk menentukan nilai Gap antara Persepsi dengan Ekspektasi sehingga untuk mendapatkan data posisi yang harus diperbaiki. Didapat nilai akhir Gap 5 antara Persepsi dengan Ekpektasi yaitu Minus (-) ini berarti seluruh variabel kualitas jasa "Belum Memuaskan" pengguna layanan TIK di Universitas Siliwangi.

3. Kesimpulan

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penilaian kualitas layanan (Servqual) UPT.TIK Universitas Siliwangi dianggap belum mampu memuaskan pelanggannya tapi berdasarkan nilai CSI cukup puas dengan kinerja layanan yang diberikan namun belum maksimal. Dari hasil penilaian IPA didapat bahwa atribut-atribut nomor (1, 5, 7, 8, 10, 11, 21) dari atribut servqual masuk kuadran I. Ini berarti UPT.TIK harus berkonsentrasi pada peningkatan perangkat baru, tepat janji, kejelasan layanan yang diberikan, waktu pelaksanaan layanan yang sesuai, kejelasan mengenai lama pelayanan, layanan diberikan sesegera mungkin, dan UPT.TIK harus bersungguh-sungguh dan memperhatikan kepentingan pelanggan sebagai prioritas utama perbaikan kualitas layanan. Secara garis besar prioritas layanan yang harus diperbaiki ini berhubungan dengan "waktu".

Hasil ini sesuai dengan kenyataan bahwa dari sisi pelayanan dengan kondisi sekarang, UPT.TIK belum bisa memberikan pelayanan yang prima untuk civitas akademika di Universitas Siliwangi. Hal ini dikarenakan kurangnya SDM-TI (Sumber Daya Manusia bidang TI) dan belum terpenuhinya kelengkapan personil sesuai dengan OTK (Organisasi dan Tata Kerja) sehingga setiap personil sibuk untuk menyelesaikan tugas operasional yang dibebankan dan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada civitas akademika sebagai pelanggan. Oleh karena itu dari hasil penelitian ini disarankan untuk meningkatkan SDM yang kompeten dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Selain itu pengambil kebijakan di Universitas Siliwangi menjadi lebih peduli bahwa sangat penting sekali untuk meningkatkan pelayanan disemua bidang yang ada dilingkungan Universitas Siliwangi termasuk bidang TIK.

Daftar Pustaka

- [1] Tjiptono. F., "Pemasaran Jasa", Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- [2] Parasuraman. A., V.A. Zeithaml dan L.L. Berry., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, pp.41-50, 1985.

- [3] Parasuraman. A., V.A. Zeithaml dan L.L. Berry., 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol.64, pp.12-40, 1988.
- [4] Sugiyono., "Metode Penelitian Bisnis", Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010.

Biodata Penulis

Eka Wahyu Hidayat, memperoleh gelar Magister Teknik (M.T), Informatika, Institut Teknologi Bandung tahun 2013. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Siliwangi.

Firmansyah Maulana SN, memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) pada program Sistem Informasi dari STMIK LIKMI Bandung, lulus tahun 2015. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Siliwangi.

Alam Rahmatulloh, memperoleh gelar Magister Teknik (M.T), Informatika, Institut Teknologi Bandung tahun 2015. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Siliwangi.

