

# PENERAPAN METODE *E-SERVQUAL* UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI

Diana  
Dosen Universitas Bina Darma  
Jalan Ahmad Yani No.3 Palembang  
Sur-el: diana@mail.binadarma.ac.id

---

**Abstract:** *This study aimed to evaluate the quality of information systems services using e-servqual method. There are five dimensions of quality are tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5). The research instrument was a questionnaire with a scale likert, each respondent fill out a questionnaire that contains about expected service and perceived service. This research discuss about gap 5 is expected service- perceived service gap. The result, convenient to use information systems, each department to get the information as needed and information system is easy of use has the largest gap value. This means that information systems must be developed that is more convenient to use, the distribution rights of access to information according to user needs and information systems are easy to operate.*

**Keywords:** *Service Quality, Information System, and E-Servqual Method*

**Abstrak:** *Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode e-servqual. Ada 5 dimensi kualitas yang dilihat, yakni, bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Instrumen penelitian ini adalah kuisioner dengan skala likert, masing-masing responden mengisi 2 buah kuisioner yang berisi tentang kenyataan dan harapan. Pada penelitian ini akan dihitung gap 5 dari metode servqual yaitu gap antara harapan dan kenyataan. Semakin besar gap yang diperoleh berarti dimensi kualitas tersebut menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya. Diperoleh fakta bahwa atribut dengan pernyataan 'sistem informasi nyaman digunakan', 'setiap bagian mengakses informasi sesuai kebutuhannya', dan 'sistem informasi yang ada mudah dioperasikan' memiliki gap yang terbesar. Hal ini berarti perlu dikembangkan sistem informasi yang lebih nyaman digunakan, pembagian hak akses informasi yang sesuai kebutuhan pengguna dan sistem informasi yang mudah dioperasikan.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Sistem Informasi, dan Metode E-Servqual*

---

## 1. PENDAHULUAN

Evaluasi adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu kegiatan telah tercapai, mengukur pencapaian yang telah diperoleh dan membandingkan pencapaian tersebut dengan suatu standar tertentu serta melihat selisih diantara keduanya. Selain itu dalam kegiatan evaluasi dilihat tentang pencapaian harapan-harapan yang telah diperoleh dari suatu kegiatan tertentu. Proses evaluasi ini dilakukan dengan menilai suatu objek didasarkan pada kriteria tertentu sebagai dasar untuk mengambil keputusan terhadap

objek tertentu. Sebagai contoh suatu system informasi, kriteria evaluasi adalah tujuan dibangunnya suatu sistem informasi. Evaluasi dilakukan untuk melihat apakah kualitas sistem informasi yang ada sudah sesuai dengan keinginan pengguna, apabila belum sesuai maka dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan sehingga tujuan dibangunnya suatu sistem informasi dapat dicapai dengan baik.

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang disertai dengan ketepatan dalam

menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan pelanggan (Purnamawati, E, 2008). Kualitas layanan dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan. Kesenjangan antara kedua hal ini merupakan persepsi kualitas layanan. Untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas, setiap instansi maupun perusahaan harus mampu mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya dan apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

Pelanggan dari suatu sistem informasi adalah orang-orang yang menggunakan sistem informasi tersebut dalam rangka mempermudah pekerjaan atau kegiatan mereka. Pengguna sistem informasi ini memiliki persepsi atau sudut pandang tersendiri terhadap kualitas sistem yang mereka gunakan, mereka mempunyai pandangan tersendiri tentang kepuasan mereka terhadap kualitas layanan sistem informasi. Kepuasan pengguna ini merupakan indikator penting yang menentukan tingkat keberhasilan pengembangan dan implementasi suatu sistem informasi. Kualitas sistem informasi didasarkan pada sudut pandang atau penilaian yang dilakukan oleh pengguna (A. Parasuraman, Zeithaml. V., Berry, L., 1985), Tiga hal penting yang melandasi kualitas layanan, bahwa:

- 1) Kualitas pelayanan kepada konsumen lebih sulit dievaluasi daripada kualitas barang.
- 2) Persepsi terhadap kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja layanan.
- 3) Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan terhadap hasil layanan, melainkan termasuk

juga evaluasi terhadap proses penyampaian layanan.

Pada awalnya *servqual* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dengan melakukan serangkaian penelitian terhadap sektor-sektor jasa sehingga diperoleh suatu cara *instrument* untuk melakukan pengukuran kualitas jasa. Di dalam model ini juga dikenal istilah *Gap*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan (Jiwantara, K., dkk, 2013). Nilai *Gap* dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan nilai yang diharapkan oleh pelanggan (Purnamawati, E, 2008). Pada tahun 1985, Parasuraman dkk mengidentifikasi 10 dimensi kualitas layanan, yakni, *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, undestandingknowing the customer, and access*. Lalu pada tahun 1988, Parasuraman dkk melakukan penelitian lanjutan hingga didapatkan 5 dimensi kualitas layanan, yakni *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*.

Pengertian masing-masing dimensi (Astuti, J. H. 2007), adalah:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para

pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguguan.
- 5) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Walaupun metode *servqual* di kembangkan pada perusahaan sektor jasa, namun metode ini juga dapat diterapkan untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi. Model *servqual* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut jasa. bila kinerja sesuai atau melebihi standar maka persepsi atas kualitas keseluruhan akan positif dan sebaliknya, dengan kata lain model *servqual* menganalisis gap antara dua variabel pokok yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Tjiptono F, dkk, 2004 dalam Prasetyo, E., Januari, S., ). Metode *Servqual* memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi (Fathoni, 2009 ). Model *servqual* yang diterapkan dalam bidang teknologi dinamakan metode *E-servqual*.

$SkorE-ServQual = SkorPersepsi - SkorEkspektasi$

Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti terinspirasi untuk menerapkan metode *e-servqual* untuk menganalisis kualitas sistem informasi. Rumusan permasalahan yang akan

dibahas adalah apakah terdapat gap/kesenjangan antara kualitas layanan yang dirasakan dan kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi? Gap ini akan memberikan gambaran tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi yang berdasarkan persamaan (1) dinamakan skor *e-servqual*. Kontribusi yang diharapkan adalah mampu mengidentifikasi jenis layanan sistem informasi yang dibutuhkan pengguna.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian evaluasi, penelitian evaluasi merupakan penelitian yang menjadi bagian dari pembuatan keputusan dengan cara membandingkan suatu produk dengan standar yang telah ditetapkan. Produk yang dibahas pada penelitian ini adalah system informasi sedangkan standar yang dijadikan acuan adalah metode *E-SerQual*. Berdasarkan tingkat ekplanasi, penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel-variabel mandiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan data penelitian adalah data kualitatif, yakni data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

## 2.2 Variabel Penelitian

Terdapat 5 Gap yang terangkum dalam model *Servqual*, Gap yang akan dibahas adalah Gap 5, yakni, gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Variabel yang akan diteliti merupakan dimensi kualitas yang meliputi

**Tabel 1. Variabel Penelitian**

No.	Variabel	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i> (X1)	Fasilitas fisik, kelengkapan dan tampilan sistem informasi
2.	<i>Reliability</i> (X2)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan atau data secara akurat dan handal
3.	<i>Responsiveness</i> (X3)	Kesediaan bagian IT atau bagian <i>costumer service</i> untuk membantu pengguna sistem informasi dengan perhatian yang tepat
4.	<i>Assurance</i> (X4)	Jaminan keamanan data dan transaksi data serta memberikan rasa percaya dan keyakinan tentang keakuratan informasi yang dihasilkan sistem informasi
5.	<i>Empathy</i> (X5)	Kepedulian dan perhatian kepada pengguna tentang kenyamanan sistem informasi untuk diakses

## 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memerlukan data untuk mengungkap fakta sehingga penelitian dapat berhasil sesuai dengan tujuan. Data yang digunakan adalah data primer, yakni data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner yang dibuat

memiliki skala 1 sampai 5 (*five-point likert scale*).

## 2.4 Prosedur Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

- 1) Tahap persiapan. Yang dilakukan pada tahap ini adalah melakukan kajian pustaka berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dan penyusunan kuisisioner sebagai instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data.
- 2) Tahap pengumpulan data. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah acak sederhana. Sampel yang diambil sebanyak 300 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner yang dibuat dalam skala 1 sampai 5 (*five-point likert scale*). Isi pertanyaan yang diajukan memuat tentang kualitas layanan yang dirasakan dan kualitas layanan yang diharapkan pengguna sistem informasi. Skala yang digunakan adalah skala *linkert* yang berupa interval yaitu :
  - a. Skor 5 untuk jawaban Sangat Terpenuhi
  - b. Skor 4 untuk jawaban Terpenuhi
  - c. Skor 3 untuk jawaban Netral
  - d. Skor 2 untuk jawaban Tidak Terpenuhi
  - e. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Terpenuhi
- 3) Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner  
Uji validitas ditujukan untuk menguji sejauhmana alat ukur yang berupa kuisisioner dapat mengukur apa yang hendak diukur. Dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*, dihitung dengan skor total untuk mengetahui

pertanyaan mana yang valid dan tidak valid. Penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk mengumpulkan data, dan untuk mengetahui indeks validitas angket tersebut digunakan rumus *product moment correlation* dari Pearson yakni:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots (1)$$

Dimana :

R = Korelasi product moment atau nilai validasi item

X = Jumlah skor semua butir instrument dalam variabel tersebut

Y = Jumlah skor semua butir instrumen dalam variabel tersebut

n = Jumlah responden

Uji reliabilitas ditujukan untuk menguji sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan bila alat ukur tersebut digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama, maka hasil yang diperoleh relatif konsisten. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *cronbach alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0,6.

4) Pengolahan Data

5) Analisis data.

Tahap analisis data dilakukan dengan menghitung nilai GAP antara nilai harapan dan nilai kenyataan yang ada.

6) Interpretasi hasil analisis data.

7) Menarik kesimpulan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

##### 3.1.1 Deskripsi Responden

Responden adalah civitas akademika Universitas Bina Darma. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 41% (123 orang dari 300 orang responden) dan responden wanita sebesar 59% (177 orang dari 300 orang responden). Karakteristik responden berdasarkan bagian adalah :

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Bagian	Jumlah	Persentase
Dosen	121	40,3
Karyawan	16	5,4
Mahasiswa	163	54,3
Jumlah	300	100

##### 3.1.2 Uji Alat Ukur

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2006). Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap item pertanyaan dalam kuisisioner dengan seluruh pertanyaan untuk setiap variabel yang sedang diteliti. Jika nilai correlation F hitung lebih besar dari r standar maka kuisisioner dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk

mengumpulkan data. Nilai  $r$  standar untuk sampel sebanyak 300 responden adalah 0,113. Dihasilkan nilai *corrected item total correlation*  $> 0,113$  untuk semua variabel sehingga semua pertanyaan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependable, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama (Husaini, 2003). Karena nilai koefisien *cronbach's alpha*  $> 0.6$  untuk semua variabel maka setiap item pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner dikatakan reliabel.

**Tabel 3. Hasil Cronbach Alpha**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,699	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,711	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,623	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,732	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,678	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas diatas maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data

### 3.1.3 Penerapan Metode E-ServQual

Pada penerapan metode e-servqual akan dihitung rata-rata jawaban responden untuk nilai rata-rata kenyataan dan nilai rata-rata harapan pengguna.

**Tabel 4. Nilai Rata-Rata E-Servqual**

Variabel	Item	Nilai Rata-Rata		Skor E-Servqual
		Kenyataan	Harapan	
<i>Tangibles (X1)</i>	X1.1. Kelengkapan fasilitas fisik yang mendukung sistem informasi	3,6733	3,7667	0,0933
	X1.2. Kelengkapan data yang mendukung sistem informasi	3,4667	3,4100	-0,0567
	X1.3. kelengkapan informasi yang mendukung sistem informasi	3,2967	3,3167	0,0200
	X1.4. Sistem informasi yang ada mudah dioperasikan	3,5700	3,7833	0,2133
	X1.5. Keunikan kreatifitas rancangan sistem informasi	3,4833	3,3533	-0,1300
	X1.6. Tampilan antar muka sistem informasi menarik	3,4400	3,5133	0,0733
<i>Reliability (X2)</i>	X2.1. Sistem memperhatikan kebutuhan informasi pengguna	3,3800	3,3533	-0,0267
	X2.2. Terjadinya error atau kesalahan pada saat mengakses sistem informasi cepat diatasi	3,4567	3,5000	0,0433
	X2.3. Sistem mampu menanggapi keluhan atau pertanyaan pengguna	3,3933	3,4800	0,0867
	X2.4. Sistem mampu memberikan data yang akurat	3,7100	3,6400	-0,0700
	X2.5. Sistem mampu memberikan informasi yang akurat	3,6600	3,8133	0,1533
<i>Responsiveness (X3)</i>	X3.1. Kecepatan bagian IT atau <i>costumer service</i> dalam menanggapi keluhan pengguna	3,5300	3,4433	-0,0867
	X3.2. Kecepatan perbaikan sistem informasi jika terjadi error	3,6300	3,6733	0,0433

**Lanjutan tabel 4**

	X3.3. Bagian IT atau <i>costumer service</i> cepat membantu pengguna	3,5267	3,6300	0,1033
	X3.4. Bagian IT atau <i>costumer service</i> dalam menanggapi keluhan pengguna dengan ramah	3,5400	3,5000	-0,0400
Assurance (X4)	X4.1. Keamanan transaksi data yang terjadi	3,6600	3,7067	0,0467
	X4.2. Sistem memberikan keamanan informasi yang di berikan tidak terakses oleh pihak yang tidak seharusnya	3,4233	3,3400	-0,0833
	X4.3. Adanya hak akses informasi pada sistem informasi yang ada	3,5400	3,5867	0,0467
	X4.4. Setiap bagian mengakses informasi sesuai kebutuhannya	3,4433	3,6800	0,2367
	X4.5. keakuratan informasi yang dihasilkan	3,4467	3,6400	0,1933
Empathy (X5)	X5.1. Sistem informasi nyaman digunakan	3,3500	3,6400	0,2900
	X5.2. Proses maintenance tidak mengganggu transaksi data	3,4933	3,4000	-0,0933
	X5.3. Sistem informasi yang ada ditempatkan pada ruangan yang nyaman	3,4967	3,5233	0,0267

Rumus untuk menghitung rata-rata adalah sebagai berikut :

$$\bar{Y}_i = \frac{(5*\sum ST)+(4*\sum T)+(3*\sum N)+(2*\sum TP)+(1*\sum STP)}{n} \dots(2)$$

Di mana :

$\bar{Y}_i$  = rata-rata jawaban variabel ke i

$\sum ST$  = jumlah responden yang menjawab sangat terpenuhi

$\sum T$  = jumlah responden yang menjawab terpenuhi

$\sum N$  = jumlah responden yang menjawab netral

$\sum TP$  = jumlah responden yang menjawab tidak terpenuhi

$\sum STP$  = jumlah responden yang menjawab sangat tidak terpenuhi

n = jumlah responden

$$\bar{Y}_{kenyataan}(X1.1) = \frac{(5*97)+(4*108)+(3*25)+(2*40)+(1*30)}{300}$$

$$\bar{Y}_{kenyataan}(X1.1) = \frac{1102}{300} = 3,6733$$

$$\bar{Y}_{harapan}(X1.1) = \frac{(5*110)+(4*105)+(3*20)+(2*35)+(1*30)}{300}$$

$$\bar{Y}_{harapan}(X1.1) = \frac{1130}{300} = 3,7667$$

Skor *E-Servqual* dihitung berdasarkan persamaan (1)

$$\text{Skor } E\text{-Servqual} = 3,7667 - 3,6733 = 0,0933$$

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat setiap atribut yang memiliki gap terkecil sampai atribut yang memiliki gap terbesar. Nilai gap menunjukkan besarnya kesenjangan antara kenyataan dan harapan yang berarti bahwa semakin besar nilai gap semakin besar kesenjangan antara kenyataan dan harapan pengguna sistem informasi. Nilai gap terbesar terdapat pada atribut dengan pernyataan "Sistem informasi nyaman digunakan", memiliki makna bahwa kenyamanan penggunaan sistem informasi merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki.

**Tabel 5. Skor *E-servqual***

Var.	Nilai Rata-Rata		Skor <i>E-Servqual</i>
	Kenyataan	Harapan	
X1	3,4883	3,5239	0,0356
X2	3,5200	3,5573	0,0373
X3	3,5567	3,5617	0,0050
X4	3,5027	3,5907	0,0880
X5	3,4467	3,5211	0,0744

Fakta yang diperoleh bahwa masih terdapat gap antara kenyataan dan harapan pengguna sistem informasi, namun gap yang ada cukup kecil. Nilai gap terbesar terdapat pada variabel *assurance*, jaminan keamanan data dan transaksi data serta memberikan rasa percaya dan keyakinan tentang keakuratan informasi yang dihasilkan sistem informasi masih perlu diperbaiki.

## 3.2 Pembahasan

Pembahasan pada penelitian ini berupa gap antara kenyataan dan harapan pengguna yang meliputi 5 dimensi, yakni dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*. Semakin besar gap antara kenyataan dan harapan berarti bahwa atribut tersebut memiliki prioritas terbesar untuk diperbaiki.

### 3.2.1 Dimensi *Tangibles*

Pada dimensi *tangibles* atribut yang memiliki gap terbesar adalah pada pernyataan bahwa 'sistem informasi yang ada mudah dioperasikan' yakni sebesar 0,2133 yang berarti bahwa kemudahan mengoperasikan sistem informasi yang ada masih perlu ditingkatkan lagi. Selanjutnya keunikan kreatifitas rancangan sistem informasi menjadi prioritas perbaikan yang berikutnya. Sedangkan

kelengkapan fasilitas fisik yang mendukung sistem informasi, tampilan antar muka sistem informasi menarik, kelengkapan data yang mendukung sistem informasi dan kelengkapan informasi yang mendukung sistem informasi memiliki gap yang relatif kecil.

### 3.2.2 Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* melihat kemampuan sistem untuk memberikan pelayanan atau data secara akurat dan handal. Atribut yang memiliki gap terbesar adalah pada pernyataan 'sistem mampu memberikan informasi yang akurat', yakni sebesar 0,1533 hal ini diduga karena sistem yang ada belum mampu memberikan informasi dalam berbagai macam bentuk laporan yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, sistem yang ada masih menyajikan data dalam bentuk data mentah yang masih harus diolah lagi oleh pengguna. Selanjutnya secara berturut-turut berdasarkan besarnya gap, sistem mampu menganggapi keluhan atau pertanyaan pengguna, sistem mampu memberikan data yang akurat, terjadinya error atau kesalahan pada saat mengakses sistem informasi cepat diatasi dan sistem memperhatikan kebutuhan informasi pengguna dapat menjadi pertimbangan untuk diperbaiki agar tidak ada gap antara kenyataan dan harapan pengguna

### 3.2.3 Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness* yang diukur adalah kesediaan bagian IT atau



bagian *costumer service* untuk membantu pengguna sistem informasi dengan perhatian yang tepat. Atribut dengan gap terbesar adalah pada pernyataan bahwa bagian IT atau *costumer service* cepat membantu pengguna selanjutnya pada atribut kecepatan bagian IT atau *costumer service* dalam menanggapi keluhan pengguna. Kedua hal ini yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki keadaannya. Sedangkan kecepatan perbaikan sistem informasi jika terjadi error dan bagian IT atau *costumer service* dalam menanggapi keluhan pengguna dengan ramah sudah cukup mendekati harapan pengguna, yang berarti bahwa gap antara kenyataan dan harapan cukup kecil, walaupun perlu dipertahankan kalau mungkin ditingkatkan lagi.

#### **3.2.4 Dimensi Assurance**

Dimensi assurance merupakan jaminan keamanan data dan transaksi data serta memberikan rasa percaya dan keyakinan tentang keakuratan informasi yang dihasilkan sistem informasi. Atribut dengan gap terbesar adalah pada pernyataan bahwa setiap bagian mengakses informasi sesuai kebutuhannya, yakni sebesar 0,2367. Selanjutnya atribut keakuratan informasi yang dihasilkan, sistem memberikan keamanan informasi yang diberikan tidak terakses oleh pihak yang tidak seharusnya, adanya hak akses informasi pada sistem informasi yang ada ada keamanan transaksi data yang terjadi.

#### **3.2.5 Dimensi Emphaty**

Pada dimensi emphaty diukur kepedulian dan perhatian kepada pengguna tentang kenyamanan sistem informasi untuk diakses. Atribut yang memiliki gap terbesar terdapat pada pernyataan bahwa sistem informasi nyaman digunakan, yakni

sebesar 0,2900. selanjutnya atribut proses maintenance tidak mengganggu transaksi data, sistem informasi yang ada ditempatkan pada ruangan yang nyaman.

## **4. SIMPULAN**

Berdasarkan pada uraian diatas disimpulkan bahwa:

- 1) Metode *E-Servqual* dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi yang diukur dari gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar gap antara harapan dan kenyataan berarti bahwa perlu adanya perbaikan dibagian tersebut.
- 2) Prioritas perbaikan yang harus dilakukan adalah kemudahan sistem informasi untuk dioperasikan, keunikan kreatifitas rancangan sistem informasi, kemampuan sistem memberikan informasi yang akurat, kecepatan bagian IT atau *costumer service* cepat membantu pengguna, kecepatan bagian IT atau *costumer service* dalam menanggapi keluhan pengguna, pembagian hak akses informasi, kenyamanan sistem informasi nyaman digunakan dan proses maintenance yang tidak mengganggu transaksi data.

## DAFTAR RUJUKAN

- Astuti, J. H. 2007. *Analisis Kepuasan Konsumen ((SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model)*. Jurnal Media Ekonomi, Vol 7., No.1.
- A. Parasuraman, Zeithaml. V., Berry, L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. The Journal of Marketing, Vol. 49 No. 4.
- A. Parasuraman, Zeithaml. V., Berry, L. 1988 *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Costumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing , Vol. 64, No.1.
- Fathoni. 2009. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Serqual*. Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, 14 Nopember, Bali (Prosiding).
- Jiwantara, K., dkk. 2013. *Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Layanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal Online Poros Teknik Mesin, Vol. 2, No. 1.
- Purnamawati, E. 2008. *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*. Jurnal Tekmapro, Vol. 3, Vol. 1.
- Prasetyo, E., Januari, S. 2011. *Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Website Bank BNI Menggunakan Metode E-Servqual dan Analisis Importance And Performance Matriks*. Jurusan Ilmu Komputer, Fakultas Sistem Informasi Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Husaini, U. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.