

PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Yayang Eluis Bali Mawartika

Program Studi Sistem Informasi STMIK Bina Nusantara Jaya

Jl. Yos Sudarso No. 97 A Jawa Kanan, Lubuklinggau Timur II, Kota Lubuklinggau, 31621

E-mail : yayangeluisbm@gmail.com

Abstract

A large agency that provides services must continue to improve the quality of its services. However, customer satisfaction with services is difficult to measure, so that leaders experience obstacles to making decisions in improving service, therefore we need a system that can measure the level of service quality so that it becomes a tool in making the decision making process to improve service quality. To develop this system using the Servqual method. This method confirms that if the performance on an attribute (attribute performance) increases greater than the expectation of the attribute concerned, then the perception of service quality will be positive, and vice versa. This system serves to assist decision makers in determining strategies to improve the quality of appropriate services.

Keywords: service quality, service satisfaction, servqual

Abstrak

Sebuah instansi besar yang memberikan pelayanan jasa harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sulit untuk diukur, sehingga para pimpinan mengalami kendala untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan pelayanan, oleh karena itu diperlukan suatu sistem yang dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan sehingga menjadi alat bantu dalam melakukan proses pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengembangkan sistem ini menggunakan metode *Servqual*. Metode ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectation*) atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif, demikian pula sebaliknya. Sistem ini berfungsi untuk membantu pihak pengambil keputusan dalam menentukan strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelayanan, servqual

1. Pendahuluan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya [1]. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan [2]. Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung yang diberikan oleh suatu instansi kepada masyarakat dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas suatu instansi juga sering dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Untuk itu sudah sewajarnya jika suatu instansi sangat mengutamakan kualitas pelayanan yang berperan penting dalam kegiatan instansi. Tentu saja hal yang paling mendasar adalah ukuran tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki instansi harus dapat ditingkatkan dengan maksimal. Dengan kata lain,

kualitas pelayanan dalam suatu instansi harus terus ditingkatkan.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT-PM) Kota Lubuklinggau merupakan sebuah instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan perizinan yang menangani berbagai macam masalah perizinan dan sebagai penyedia layanan pengelolaan penanaman modal bagi para investor. Sebagai instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan, kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Akan tetapi BPPT-PM Kota Lubuklinggau mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanannya, karena belum memiliki suatu sistem yang mempermudah perhitungan tingkat kualitas pelayanan dan tidak ada sistem yang mendukung keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Akibatnya pengambil keputusan dalam hal ini pimpinan BPPT-PM Kota Lubuklinggau mengalami kesulitan dalam menentukan strategi yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena pengambil keputusan hanya menggunakan intuisi setiap kali membuat keputusan strategis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Tentu saja ketergantungan terhadap intuisi tersebut tidak selalu menghasilkan keputusan

yang benar. Jika dibiarkan terus menerus, hal ini akan berdampak negatif dan menghambat kemajuan BPPT-PM Kota Lubuklinggau dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu solusi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan menerapkan sistem yang dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode *Servqual* dikarenakan metode ini merupakan metode yang paling efektif untuk mengetahui ukuran kualitas pelayanan dengan cara membandingkan dua faktor utama, yaitu persepsi masyarakat atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut dikatakan bermutu.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Jasa

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 ketetapan penyampaian yang mengimbangi harapan pelanggan. [3] Kualitas jasa atau layanan mencakup empat hal yaitu atribut layanan pelanggan, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi [4].

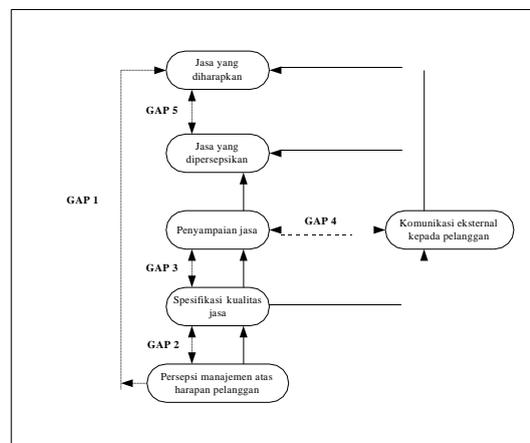
2.2 Servqual

Model pengukuran kualitas jasa yang paling populer adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry [5]. Model yang dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada pedoman diskonfirmasi. Pedoman ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectation*) atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif, demikian pula sebaliknya.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan metode *Servqual* (*Service Quality*). Kelebihan dari penggunaan metode ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, dan kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk selalu ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengetahui fasilitas-fasilitas apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel tersebut. [6] Apabila jasa yang

diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. [7]

Ilustrasi model *Servqual* secara konseptual dapat dilihat pada Gambar 1 gambar tersebut merupakan penyederhanaan dari model yang dibuat oleh Zeithaml.[8] Dalam ilustrasi tersebut, kualitas pelayanan diukur melalui pengukuran 5 *gap* (kesenjangan atau perbedaan penilaian). Kelima *gap* tersebut diukur dengan meninjau pendapat pelanggan dan pihak manajemen terhadap kualitas pelayanan.



Gambar 1 Model Konseptual *Servqual*

Kelima *Gap* yang ada pada Gambar 2.1 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut [8]:

- 1) Gap 1 : gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
- 2) Gap 2 : gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standard gap*).
- 3) Gap 3 : gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- 4) Gap 4 : gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*).
- 5) Gap 5 : gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

Dari kelima *gap* diatas yang dianggap sebagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan yang sebenarnya adalah *gap* ke-5, yaitu perbedaan penilaian kualitas pelayanan antara yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan yang diharapkan. Hal ini didasari pertimbangan bahwa kedua penilaian tersebut adalah yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

2.3 Pengukuran Servqual

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variable persepsi berdasarkan skala *likert*. Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut [8] :

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

Skor *Gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan [8]:

- Item-by-item analysis*, misal P1 – H1, P2 – H2, dst.
- Dimensi-by-dimensi analysis*, contoh : (P1 + P2 + P3 + P4 / 4) – (H1 + H2 + H3 + H4 / 4) dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pertanyaan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau *gap Servqual* yaitu (P1 + P2 + P3 ... + P22 / 22) – (H1 + H2 + H3 ... + H22 / 22).

2.4 Perhitungan kualitas jasa berdasarkan atribut atau pertanyaan Servqual gap 5

Perhitungan harapan atau ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan jasa [8]:

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

Keterangan :

- $\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
- $\sum STT$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
- $\sum TT$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
- $\sum CT$ = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
- $\sum T$ = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
- $\sum ST$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
- 1,2,3,4,5 = skor untuk skala *Likert*

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan [8] :

$$Y_i = \frac{\sum \square \square}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

Y_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke-i

$\frac{\sum \square \square}{n}$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Perhitungan kenyataan atau persepsi pelayana yang dirasakan oleh pelanggan [8] :

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

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan [8]:

$$X_i = \frac{\sum \square \square}{n} \quad (4)$$

Keterangan :

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

$\frac{\sum \square \square}{n}$ = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke-i

n = jumlah responden

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

$$SQ_i = X_i - Y_i \quad (5)$$

Keterangan :

SQ_i = nilai gap atribut ke-i

X_i = nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

Y_i = nilai rata-rata harapan atribut ke-i

2.5 Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi Servqual Gap 5

Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan

lima dimensi *Parasuraman Servqual Model* yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti fisik).

Perhitungan bobot rata-rata atribut pernyataan per dimensi untuk harapan :

$$\sum Y P_i = Y_1 + Y_2 + \dots + Y_n \quad (6)$$

Keterangan :

$\sum Y P_i$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i harapan

Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai gap 5 untuk harapan :

$$Y D_i = \frac{\sum \square \square \square}{\square} \quad (7)$$

Keterangan :

$Y D_i$ = rata-rata dimensi atribut ke-i untuk harapan
 $\sum Y P_i$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i harapan
 n = jumlah pernyataan per dimensi

Perhitungan bobot rata-rata atribut pernyataan per dimensi untuk kenyataan :

$$\sum X P_i = X_1 + X_2 + \dots + X_n \quad (8)$$

Keterangan :

$\sum X P_i$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i kenyataan.

Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai gap 5 untuk kenyataan :

$$X D_i = \frac{\sum \square \square \square}{\square} \quad (9)$$

Keterangan :

$X D_i$ = rata-rata dimensi atribut ke-i untuk kenyataan

$\sum X P_i$ = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-i kenyataan

n = jumlah pernyataan per dimensi

Untuk mengetahui nilai kesenjangan (gap 5) digunakan persamaan sebagai berikut :

$$S Q D_i = X D_i - Y D_i \quad (10)$$

Keterangan :

$S Q D_i$ = nilai gap untuk dimensi ke-i

$X D_i$ = nilai rata-rata kenyataan untuk dimensi ke-i

$Y D_i$ = nilai rata-rata harapan untuk dimensi ke-i

Semakin besar *gap* atau kesenjangan (*gap* tersebut menjauhi nol atau negatif) 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* terbesar. Sebaliknya semakin kecilnya nilai *gap* (*gap* tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Analisis Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan unsur-unsur pengukuran kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau, pengukuran kualitas pelayanan didapatkan dari hasil penilaian masyarakat selaku responden mengenai pelayanan yang mereka terima, namun proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dilakukan secara keseluruhan tidak diukur per-unsur kualitas pelayanan, sehingga tidak diketahui unsur pelayanan mana yang mengalami kelemahan dan perlu ditingkatkan serta unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan. Hal ini menyebabkan pihak pengambil keputusan sulit untuk menentukan strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan unsur pelayanan yang mengalami kelemahan dan perlu ditingkatkan.

3.2 Analisis Pemecahan Masalah

Unsur-unsur pengukuran kualitas pelayanan yang ada di BPPT-PM Kota Lubuklinggau dinilai oleh masyarakat selaku responden. Namun, proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dilakukan secara keseluruhan, tidak diukur per-unsur pelayanannya. Hal ini menyebabkan pengambil keputusan mengalami kesulitan untuk menentukan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang tepat dan sesuai dengan unsur pelayanan yang harus ditingkatkan, karena hasil dari proses pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan secara keseluruhan tidak diketahui unsur pelayanan mana yang mengalami kelemahan sehingga perlu ditingkatkan dan unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan.

Untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut diperlukan suatu sistem yang dapat mengukur kualitas pelayanan per-unsur pelayanannya dan bisa digunakan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan untuk menentukan strategi yang tepat dan sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut maka diperlukan dilakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan. Hasil pengukuran tersebut dimaksudkan sebagai alat bantu bagi para pengambil keputusan dalam menentukan strategi meningkatkan kualitas pelayanan, namun tidak untuk menggantikan keputusan.

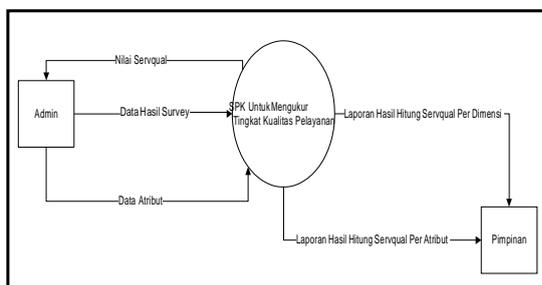
Kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi utama yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

- a. Bukti Fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- d. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

4. Hasil dan Pembahasan

Kriteria yang terdapat dalam sistem mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dibangun oleh penulis berasal dari unsur-unsur pengukuran kualitas pelayanan yang dimiliki Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau yang diklasifikasikan kedalam 5 dimensi metode *Servqual*. Proses pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan sistem ini dilakukan berdasarkan dimensi dan berdasarkan pertanyaan, sehingga mempermudah pengambil keputusan untuk menentukan strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat dan sesuai, karena sistem ini menghasilkan ukuran kualitas pelayanan per-dimensi dan per-pertanyaan, sehingga bisa diketahui unsur pelayanan mana yang mengalami kelemahan dan perlu ditingkatkan serta unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan.

4.1 Diagram Konteks

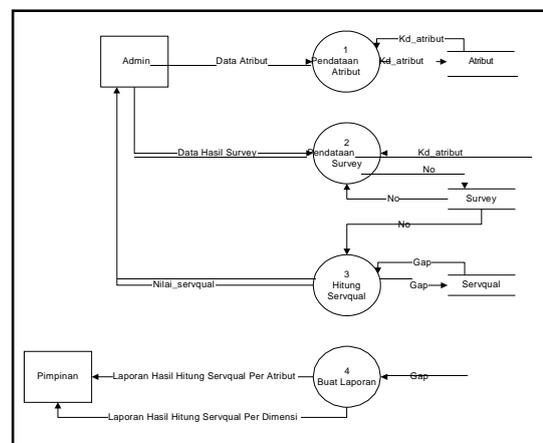


Gambar 2 Diagram Konteks

Gambar 2 menjelaskan tentang alur data pada sebuah proses sistem [9]. Pada proses pengukuran kualitas pelayanan di BPPT-PM Kota Lubuklinggau. Admin memberikan inputan berupa data atribut dan data hasil survey. Data atribut dalam hal ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan untuk responden sesuai

dengan lima dimensi *servqual*. Kemudian survey berupa kuesioner disebarkan kepada responden atau masyarakat yang datang ke BPPT-PM untuk melaksanakan pengurusan perizinan dan sebagainya. Dari survey tersebut didapatkan data berupa data hasil survey yang kemudian diinputkan ke sistem. Sistem ini menghasilkan laporan berupa hasil pengukuran kualitas layanan yaitu laporan hasil hitung *servqual* per atribut dan hasil hitung *servqual* per dimensi yang nantinya digunakan sebagai acuan oleh pimpinan instansi untuk mengambil keputusan dalam menentukan strategi perbaikan layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

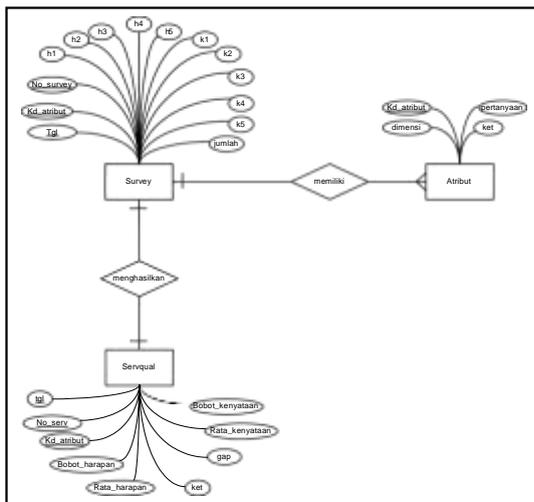
4.2 Data Flow Diagram (DFD) Level 1



Gambar 3 DFD Level 1

Pada gambar 3 digambarkan bahwa sistem memiliki 4 proses yaitu proses pendataan atribut, proses pendataan hasil survey, proses hitung *servqual* dan proses pembuatan laporan. Pada level 1 ini, admin memberikan inputan berupa data atribut dan data hasil survey yang kemudian data-data tersebut disimpan kedalam *database* yang sesuai dengan *file-file* tersebut. Proses hitung *servqual* digunakan untuk mengetahui besarnya kesenjangan antara tingkat harapan dari pelayanan yang diinginkan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Proses hitung *servqual* ini diambil dari hasil survey dari para responden. Setelah proses hitung *servqual* selesai, maka pimpinan akan menerima laporan berupa laporan hasil hitung *servqual* berdasarkan atribut dan laporan hasil hitung *servqual* berdasarkan dimensi. Kedua laporan ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan oleh pimpinan instansi untuk mengambil keputusan dalam menentukan strategi perbaikan layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

4.3 Entity Relationship Diagram (ERD)



Gambar 4 Entity Relationship Diagram (ERD) [10]

4.4 Implementasi Sistem

1. Halaman Login



Gambar 5 Halaman Login

Pada halaman ini *user* dapat melakukan *input* data *login* berupa nama pengguna dan kata sandi untuk mendapatkan hak akses ke dalam SPK. Halaman *login* berfungsi untuk menghindari adanya pihak-pihak yang tidak berwenang untuk mendapatkan atau mengolah data yang ada di dalam sistem.

2. Halaman Menu Utama



Gambar 6 Halaman Menu Utama

Halaman ini adalah halaman utama, pada halaman ini *user* dapat memilih salah satu menu yang ada sesuai

dengan kebutuhan. Menu utama terdiri dari *input*, lihat data, perhitungan dan laporan.

3. Halaman Proses Hitung Servqual

Gambar 7 Halaman Proses Hitung Servqual Per Atribut

Pada halaman perhitungan *servqual user* dapat melihat hasil proses perhitungan *servqual* berdasarkan atribut, yang prosesnya menghitung data hasil survey kemudian dilakukan penilaian kesenjangan (*gap*). Pada halaman hitung *servqual* ini, data hasil survey yang belum lengkap atau belum sampai 22 tidak dapat dilakukan proses hitung *servqual*, jadi yang diproses hanya data hasil survey yang sudah lengkap.

Dimensi	Bobot Harapan	Rata Harapan	Bobot Kenyataan	Rata Kenyataan	GAP	Keterangan
Bulet Fisik	18,2000002681023	3,6400000572205	16,8000000569489	3,3700000712048	-0,26000008583068	Pelayanan Perlu Ditingkatkan
Daya Tanggap	14,3000001907349	3,5750000476837	16,5999999946326	4,1499999761582	-0,57499992847442	Pelayanan Bagus
Empati	19,7000000476837	3,9400000095367	19,9000000953674	3,9800000190735	-0,04000000853674	Pelayanan Bagus
Umum	16,3000000185303	4,099999946326	16,2000000476837	4,0500000119209	-0,04999992711649	Pelayanan Perlu Ditingkatkan
Keandalan	17,3000000569489	4,349999942372	16,8000000185303	4,2249999046326	-0,1250000569489	Pelayanan Perlu Ditingkatkan

Gambar 8 Halaman Proses Hitung Servqual Per Dimensi

Pada halaman perhitungan *servqual user* dapat melihat hasil proses perhitungan *servqual* berdasarkan dimensi, yang prosesnya menghitung data hasil survey kemudian dilakukan penilaian kesenjangan (*gap*).

4. Laporan Servqual Per Atribut

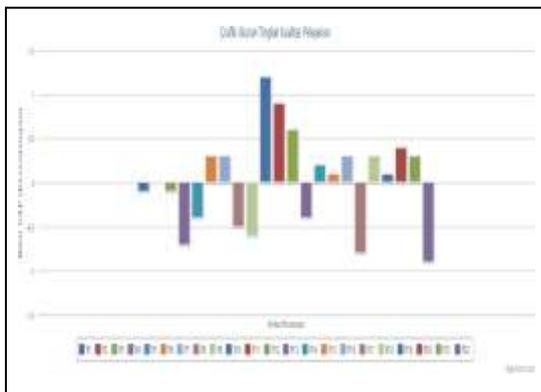
Gambar 9 Laporan Servqual Per Atribut

5. Laporan Servqual Per Dimensi

SUBDIMENSI	SIMPULAN	REKOMENDASI	KESIMPULAN	GAP	KETERANGAN
Kecepatan	4,2	4,5	4,2	0,3	Kecepatan Pelayanan
Kemudahan	4,1	4,4	4,1	0,3	Kemudahan Akses
Kejelasan	4,0	4,3	4,0	0,3	Kejelasan Informasi
Kepercayaan	3,9	4,2	3,9	0,3	Kepercayaan Pelanggan
Kebersihan	3,8	4,1	3,8	0,3	Kebersihan Fasilitas

Gambar 10 Laporan Servqual Per Dimensi

6. Laporan Servqual Dalam Bentuk Grafik



Gambar 11 Grafik Ukuran Tingkat Kualitas

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian telah dilakukan, maka didapat suatu hasil kesimpulan, yakni :

1. Untuk mengukur kualitas pelayanan perdimensi dapat menggunakan metode *servqual*, karena metode *servqual* merupakan metode yang mengukur kualitas pelayanan dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan berdasarkan dimensi-dimensi pelayanannya.
2. Penerapan sistem untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* menghasilkan ukuran kualitas pelayanan yang proses perhitungannya menggunakan perhitungan nilai kesenjangan (gap 5).

5.2 Saran

1. Untuk pengembangan selanjutnya, subdimensi yang digunakan di sistem pengukuran kualitas

pelayanan dapat ditambah, sehingga dapat menghasilkan sistem yang dinamis.

2. Penelitian hanya menghasilkan perhitungan ukuran kualitas pelayanan, untuk kedepannya dapat dikembangkan menjadi sistem yang lebih besar lagi.

Daftar Rujukan

- [1] Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- [2] Groroos, Michael, 1990, *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.
- [3] Tjiptono F, 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi Offset : Yogyakarta.
- [4] Tjiptono F, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset : Yogyakarta.
- [5] Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*, 3(1), 20–30.
- [6] Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77–84. <https://doi.org/10.12777/jati.5.2.77-84>
- [7] Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988, *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*
- [8] Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1985, *A Concept Model of Service Quality and Implication for Future Research*, *Journal of Marketing*
- [9] Sukamto, & Shalahuddin, 2013, *Analisa dan Desain Sistem*, Andi Offset, Yogyakarta
- [10] Yanto, Robi., 2016, *Manajemen Basis Data Menggunakan MySQL*, Deepublish, Yogyakarta