

Analisis Pelayanan Aplikasi SIDEMANG Menggunakan Metode *Servqual* Pada Dinas Kominfo Kota Palembang

Nyimas Hamidah Purnama Agustriani^{*1}, Tata Sutabri²

¹Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Program Pasca Sarjana, Universitas Bina Darma
Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3 Palembang, Sumatera Selatan , Telp: (0711) 515-582

E-mail: ^{*1}nyimasriani@gmail.com, ²tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

*Aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) adalah sebuah sistem informasi Smart City berbasis web dan mobile yang digunakan untuk melayani administrasi di kecamatan dan kelurahan masyarakat Kota Palembang secara online. Belum adanya evaluasi yang dilakukan pada aplikasi SIDEMANG sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi SIDEMANG memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* dimana metode ini melakukan pengukuran kualitas terhadap layanan sebuah atribut aplikasi tertentu seperti *reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*. Sampel penelitian ini adalah pengguna aplikasi SIDEMANG Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan terkait lima dimensi *servqual*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan aplikasi SIDEMANG semuanya masuk ke rentang nilai GAP <0 s/d <1.00 artinya masuk ke kategori layanan sangat memenuhi. Dari 5 dimensi kualitas tersebut ada 2 dimensi yang memiliki nilai gap paling kecil yaitu *Responsiveness*: 0,04 dan *Empathy*: 0,06.*

Kata kunci—Kualitas Pelayanan, Metode *servqual*, Aplikasi SIDEMANG

Abstract

*SIDEMANG application (Online Administration Information System for the Palembang Society) is a web and mobile-based Smart City information system used to serve administrative needs in the districts and sub-districts of Palembang City online. There has been no evaluation conducted on the SIDEMANG application, so a research study is needed to evaluate the quality of service provided by the application. This research aims is to identify and analyze the gaps between user expectations and perceptions of the quality of service provided by the application. This evaluation aims to determine the extent to which the SIDEMANG application meets the needs and expectations of users, as well as to identify areas that need improvement to enhance the quality of service. This research uses the *servqual* method, which measures the quality of service attributes of a specific application, such as *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, and *responsiveness*. The research sample consists of users of the SIDEMANG application from the Department of Communication and Informatics of Palembang City. Data was collected through a questionnaire containing questions related to the five dimensions of *servqual*. The results of this research indicate that all five dimensions of service quality in the SIDEMANG application fall within the range of GAP values <0 to <1.00, which means they fall into the category of "very*

satisfying" service quality. Among the five dimensions, Responsiveness has a gap value of 0.04 and Empathy has a gap value of 0.06, indicating that they have the smallest gaps.

Keywords—Service Quality, servqual Method, SIDEMANG Application

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, pemerintah daerah di Indonesia semakin mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pengembangan aplikasi berbasis teknologi untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu aplikasi yang telah diperkenalkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang adalah Aplikasi SIDEMANG. SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) merupakan sebuah sistem informasi smart city berbasis web dan aplikasi mobile yang dibangun untuk melayani masyarakat Kota Palembang secara online terkait administrasi di kecamatan dan kelurahan. [1], [2]

Sulitnya masyarakat untuk mendapatkan informasi maupun pelayanan dari Kecamatan maupun Kelurahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang serta keseragaman birokrasi yang belum tertata dengan baik menyebabkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang membangun aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) yang dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan secara mudah, cepat, efektif dan efisien. Dengan inovasi ini, masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan mudah bahkan bisa mengajukan permohonan secara *online* lewat aplikasi maupun web. Masyarakat juga bisa melacak apakah berkas yang diajukan sudah ditandatangani secara elektronik atau belum. Sekarang ini, berkas permohonan yang telah selesai dapat langsung dicetak sendiri oleh pemohon sehingga dapat lebih menghemat waktu [3].

Beberapa informasi dan pelayanan di kecamatan dan kelurahan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat antara lain Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Domisili Sementara, Surat Keterangan Berobat, Surat keterangan umum, Surat Keterangan Bersih Diri, Surat Keterangan Keluarga Kurang Mampu, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Janda, Surat Keterangan Duda, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, dan lain-lain. Sebelum adanya SIDEMANG, masyarakat mengajukan pembuatan surat-surat keterangan di kecamatan dan kelurahan secara manual, yaitu dengan mendatangi langsung kantor kecamatan dan kelurahan dengan membawa berkas-berkas persyaratan. Proses tersebut membutuhkan waktu yang lebih lama dan informasi terkait dengan pelayanan di kecamatan dan di kelurahan lebih lambat diterima oleh masyarakat. Oleh sebab itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang berinisiatif membuat aplikasi SIDEMANG untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

Aplikasi SIDEMANG dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan pelayanan kepada masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan pemerintah daerah. Namun, untuk memastikan keberhasilan implementasi aplikasi ini, penting untuk memahami persepsi dan kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi SIDEMANG. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pelayanan Aplikasi SIDEMANG menggunakan metode *servqual*. Tahapan metode *servqual* pada penelitian ini yaitu mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang akan dievaluasi mencakup keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), mengembangkan pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap setiap dimensi, pengumpulan data dari responden menggunakan kuesioner yang telah dikembangkan, menganalisis data untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dengan membandingkan skor harapan dan skor persepsi untuk setiap dimensi kualitas layanan, menginterpretasikan hasil analisis untuk mendapatkan pemahaman tentang sejauh mana kualitas layanan memenuhi harapan pengguna. Metode *servqual* adalah salah satu metode yang telah

terbukti efektif dalam mengukur kualitas pelayanan berbasis teknologi. Dengan menggunakan metode ini, penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis gap antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan aplikasi SIDEMANG. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi SIDEMANG. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada literatur penelitian tentang kualitas layanan online dalam konteks pemerintahan daerah. Keunggulan menggunakan metode *servqual* yaitu komprehensif (metode *servqual* mencakup lima dimensi kualitas layanan yang penting, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif tentang kualitas layanan yang diberikan), objektif (metode ini menggunakan kuesioner yang terstruktur untuk mengumpulkan data, sehingga mengurangi bias subjektivitas dalam pengukuran kualitas layanan), menggali persepsi dan harapan (metode *servqual* tidak hanya mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan, tetapi juga menggali harapan mereka sehingga memungkinkan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi, yang dapat menjadi fokus perbaikan).

Dalam jurnal ini, kami akan menjelaskan secara rinci tentang metodologi penelitian yang digunakan, termasuk desain penelitian, pengumpulan data, dan analisis data. Selain itu, kami juga akan menyajikan temuan penelitian dan memberikan rekomendasi yang relevan berdasarkan hasil analisis. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Aplikasi SIDEMANG dan pelayanan publik secara keseluruhan di Kota Palembang.[4], [5]

Penelitian terdahulu tentang metode *servqual* yang dilakukan oleh Andi Saryoko dan teman-teman pada tahun 2019 terhadap kasus pengukuran layanan pada aplikasi mobile JKN menggunakan metode *servqual* dari semua faktor/instrumen pada *servqual* ternyata dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna aplikasi mobile JKN. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erlina Purnawirawan menganalisis kualitas layanan dengan metode *servqual* dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya mendapatkan hasil bahwa nilai *servqual* yang terbobot harus dilakukan peningkatan kualitas layanannya [6][7].

Berdasarkan dua kutipan penelitian terdahulu peneliti melakukan analisis pelayanan aplikasi SIDEMANG menggunakan metode *servqual* pada Dinas Kominfo Kota Palembang.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut [8]:

- a. Literasi *Review*
Pada tahap penelitian ini dilakukan penemuan permasalahan terkait sistem untuk melihat sistem yang belum ada atau sistem yang sedang berjalan untuk melakukan penemuan permasalahan terkait sistem.
- b. Riset
Tahapan penelitian riset dilakukan pada kantor Dinas Kominfo Kota Palembang untuk melakukan pengumpulan data dengan cara observasi, melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner terhadap penilaian aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang).
- c. Analisa
Tahapan penelitian dengan menganalisa permasalahan langsung dan solusi yang dibutuhkan dalam mengetahui kualitas layanan aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang) terhadap masyarakat.
- d. Desain
Pada tahapan penelitian ini yaitu dengan memberikan gambaran terhadap penyelesaian permasalahan dengan desain logika menggunakan metode *servqual* sebagai alat bantu dalam

menemukan solusi dari penilaian kepuasan masyarakat terhadap kualitas aplikasi SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang).

- e. Pengujian
Pada tahapan penelitian ini dilakukan untuk menemukan kekurangan sistem dan penilaian terhadap sistem.
- f. Implementasi
Pada tahapan penelitian ini dilakukan implementasi hasil dari metode *servqual* terhadap penelitian sehingga dapat dilakukan pengembangan terhadap strategi peningkatan kepuasan pengguna aplikasi.
- g. Dokumentasi
Pada tahapan penelitian ini dilakukan pembuatan laporan dalam bentuk artikel ilmiah agar mudah dipahami dan dapat digunakan kembali oleh peneliti lainnya.

2. 2 Metode Servqual

Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk melihat kepuasan layanan dengan menerapkan lima komponen utama kualitas layanan yaitu *reliability* (reliabilitas), *assurance* (kepastian), *tangible* (nyata), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap). Pengukuran dengan menggunakan kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan dalam bentuk kuesioner untuk menemukan atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert [9], [10].

Nilai dari *servqual* untuk setiap butir pertanyaan bagi masing-masing pengguna aplikasi dapat digunakan rumus sebagai berikut:

- a. Penghitungan harapan responden mengenai pelayanan:

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

Keterangan:

$\sum Y_i$	= Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variabel ke- i
$\sum ST$	= Jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
$\sum T$	= Jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
$\sum CT$	= Jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
$\sum TT$	= Jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
$\sum STT$	= Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
1,2,3,4,5	= Skor untuk skala likert

- b. Perhitungan kenyataan responden mengenai pelayanan:

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

- c. Rata – rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan:

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan:

Y_i	= Rata – rata jawaban responden
$\sum Y_i$	= Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i
n	= Jumlah responden

- d. Rata – rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan:

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

Keterangan:

X_i	= Rata – rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan
$\sum X_i$	= Jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke-i
n	= Jumlah responden

- e. Nilai Gap Untuk mengetahui nilai gap tersebut persamaan berikut:

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

Keterangan:

SQ_i = Nilai gap atribut ke – i

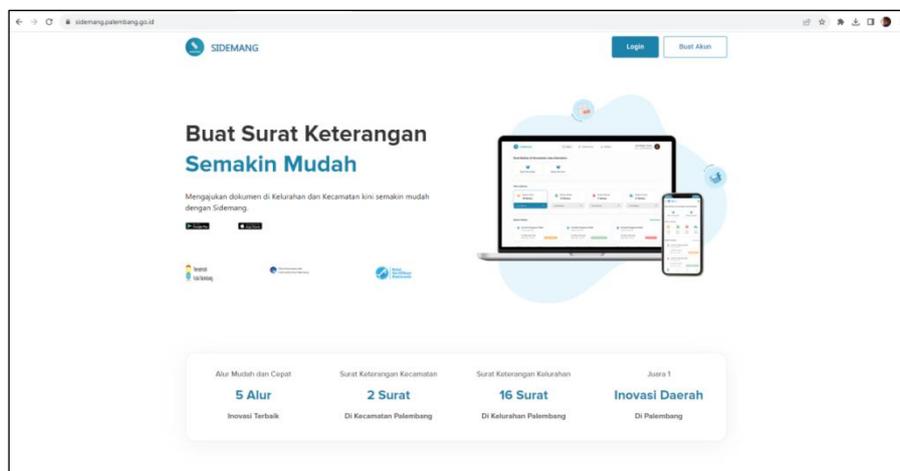
X_i = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke –i

Y_i = Nilai rata-rata harapan atribut ke –i

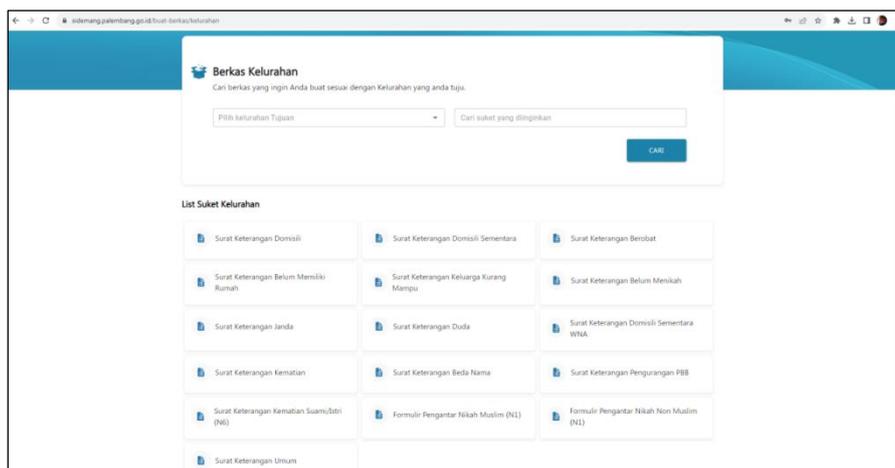
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tampilan Aplikasi SIDEMANG

Layanan aplikasi SIDEMANG bisa diakses melalui website <https://SIDEMANG.palembang.go.id/> atau bisa menggunakan handphone yang bisa di download melalui playstore untuk android dan app store untuk iphone.



Gambar 1 Tampilan Website SIDEMANG



Gambar 2 Tampilan Menu Layanan SIDEMANG di Kelurahan

3.2 Analisa Menggunakan Metode *servqual*

a. Identifikasi Dimensi Kualitas Layanan

Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang akan dievaluasi. Dimensi-dimensi ini mencakup aspek-aspek yang dianggap penting dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada pengguna.

1. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup kepercayaan pengguna terhadap kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memberikan layanan sesuai dengan janji dan komitmen yang telah dibuat.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengukur sejauh mana aplikasi SIDEMANG merespon kebutuhan dan permintaan pengguna dengan cepat dan efektif. Hal ini mencakup kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memberikan tanggapan yang cepat, memberikan solusi atas masalah, dan memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan pengguna.

3. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini mencerminkan kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap kompetensi, keahlian, dan integritas aplikasi SIDEMANG. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti keahlian operator/admin SIDEMANG, kejelasan informasi yang diberikan, dan kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna.

4. Empati (*Empathy*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan pengguna dengan baik. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti kepedulian, perhatian, dan kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memahami perspektif pengguna serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mencakup aspek-aspek fisik yang terkait dengan *Reliability*, seperti fasilitas, peralatan, tampilan visual, dan penampilan operator/admin SIDEMANG. Hal ini mencakup faktor-faktor yang dapat memberikan kesan visual dan nyata tentang kualitas layanan aplikasi SIDEMANG yang diberikan.

Dengan mengidentifikasi dan memahami setiap dimensi kualitas layanan aplikasi SIDEMANG, peneliti dapat merancang pertanyaan kuesioner yang relevan dan sesuai untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

b. Pengembangan Pertanyaan Kuesioner

Tahapan kedua dalam metode *servqual* adalah Pengembangan Pertanyaan Kuesioner. Setelah mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang akan dievaluasi, langkah selanjutnya adalah merancang pertanyaan kuesioner yang relevan dan sesuai dengan setiap dimensi tersebut. Pertanyaan kuesioner ini akan digunakan untuk mengumpulkan data dari 50 responden pengguna layanan aplikasi SIDEMANG mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. [11]

Tabel 1 Kuesioner Pelayanan Aplikasi SIDEMANG

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Apakah aplikasi Sidemang memberikan respons terhadap permintaan atau keluhan pengguna dengan cepat?					
2.	Apakah aplikasi Sidemang pernah mengalami gangguan atau error?					
3.	Seberapa cepat aplikasi Sidemang memberikan konfirmasi atau balasan terhadap permintaan pengguna?					
4.	Seberapa baik aplikasi Sidemang memberikan bantuan saat pengguna mengalami kesulitan?					
5.	Seberapa aman dan terjaminnya data yang disimpan dalam aplikasi Sidemang?					

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		SP	P	CP	TP	STP
6.	Seberapa jelas dan lengkap informasi yang diberikan oleh aplikasi Sidemang tentang kebijakan dan prosedur yang berlaku?					
7.	Seberapa baik aplikasi Sidemang memahami kebutuhan dan preferensi pengguna?					
8.	Seberapa perhatian dan ramahnya hotline Sidemang dalam menangani permintaan atau keluhan pengguna?					
9.	Seberapa baik tampilan dan antarmuka aplikasi Sidemang dalam memberikan pengalaman pengguna yang nyaman dan mudah dipahami?					
10.	Seberapa baik kualitas dan kecepatan koneksi internet yang digunakan dalam aplikasi Sidemang?					

Penilaian pada kuesioner pelayanan aplikasi SIDEMANG terdiri dari 5 bobot penilaian dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 2 Keterangan Singkatan Bobot Penilaian Kuesioner Pelayanan Aplikasi SIDEMANG

No.	Singkatan	Keterangan
1	SP	Sangat Puas
2	P	Puas
3	CP	Cukup Puas
4	TP	Tidak Puas
5	STP	Sangat Tidak Puas

c. Pengumpulan Data

Tahap ini melibatkan pengumpulan data dari 50 responden pengguna aplikasi SIDEMANG menggunakan kuesioner yang telah dikembangkan. Data ini akan digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil pengumpulan data kuesioner pelayanan aplikasi Sidemang pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Tabel Hasil Kuesioner Pelayanan Aplikasi SIDEMANG

No.	Pertanyaan	Dimensi Kualitas	Penilaian				
			SP	P	CP	TP	STP
1.	Apakah aplikasi SIDEMANG memberikan respons terhadap permintaan atau keluhan pengguna dengan cepat?	<i>Responsiveness</i>	42	8	0	0	0
2.	Apakah aplikasi SIDEMANG pernah mengalami gangguan atau error?	<i>Responsiveness</i>	28	22	0	0	0
3.	Seberapa cepat aplikasi SIDEMANG memberikan konfirmasi atau balasan terhadap permintaan pengguna?	<i>Reliability</i>	44	6	0	0	0
4.	Seberapa baik aplikasi SIDEMANG memberikan bantuan saat pengguna mengalami kesulitan?	<i>Reliability</i>	34	16	0	0	0
5.	Seberapa aman dan terjaminnya data yang disimpan dalam aplikasi SIDEMANG?	<i>Assurance</i>	31	19	0	0	0

No.	Pertanyaan	Dimensi Kualitas	Penilaian				
			SP	P	CP	TP	STP
6.	Seberapa jelas dan lengkap informasi yang diberikan oleh aplikasi SIDEMANG tentang kebijakan dan prosedur yang berlaku?	<i>Assurance</i>	35	15	0	0	0
7.	Seberapa baik aplikasi SIDEMANG memahami kebutuhan dan preferensi pengguna?	<i>Empathy</i>	33	17	0	0	0
8.	Seberapa perhatian dan ramahnya hotline SIDEMANG dalam menangani permintaan atau keluhan pengguna?	<i>Empathy</i>	43	7	0	0	0
9.	Seberapa baik tampilan dan antarmuka Aplikasi SIDEMANG dalam memberikan pengalaman pengguna yang nyaman dan mudah dipahami?	<i>Tangible</i>	35	15	0	0	0
10.	Seberapa baik kualitas dan kecepatan koneksi internet yang digunakan dalam aplikasi SIDEMANG?	<i>Tangible</i>	24	26	0	0	0

d. Analisis Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi SIDEMANG. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan skor harapan dan skor persepsi untuk setiap dimensi kualitas layanan.

Berdasarkan Tabel 3 dilakukan perhitungan jumlah bobot dengan perhitungan gap sesuai dengan persamaan 1, dengan rumus sebagai berikut:

$$\sum Xi = (\sum SP \times 1) + (\sum P \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum TP \times 4) + (\sum STP \times 5)$$

$\sum Xi$ = Jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke-i

$\sum SP$ = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas

$\sum P$ = Jumlah orang yang memilih jawaban puas

$\sum CP$ = Jumlah orang yang memilih jawaban cukup puas

$\sum TP$ = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas

$\sum STP$ = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak puas

1,2,3,4,5 = Skor untuk skala likert

Perhitungan rumus *servqual* pada tabel 3 didapatkan hasilnya pada tabel 4 yaitu:

Tabel 4 Perhitungan Harapan Responden Pengguna Aplikasi SIDEMANG

Bobot Penilaian					
SP	P	CP	TP	STP	Total Bobot
42 × 1	8 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	58
28 × 1	22 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	72
44 × 1	6 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	56
34 × 1	16 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	66
31 × 1	19 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	69
35 × 1	15 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	65
33 × 1	17 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	67
43 × 1	7 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	57
35 × 1	15 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	65

Bobot Penilaian					
SP	P	CP	TP	STP	Total Bobot
24 × 1	26 × 2	0 × 3	0 × 4	0 × 5	76

Dari tabel 4 didapatkan hasil perhitungan harapan responden pengguna aplikasi SIDEMANG untuk kemudian dilakukan perhitungan nilai rata-rata bobot pada tabel 5 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Perhitungan Nilai Rata-Rata Bobot Harapan Responden Pengguna Aplikasi

No.	Kode	Bobot	Nilai Rata-Rata
1.	K1	58	1,16
2.	K2	72	1,44
3.	K3	56	1,12
4.	K4	66	1,32
5.	K5	69	1,38
6.	K6	65	1,3
7.	K7	67	1,34
8.	K8	57	1,14
9.	K9	65	1,3
10.	K10	76	1,52

- K1 : Kuesioner pertama
 Bobot : Hasil perhitungan perorangan dengan pilihan SP, P, CP, TP, STP
 Nilai rata-rata : Nilai total bobot/50 responden
 Harapan : Nilai yang ditentukan baik bobot dan rata-rata
 Kenyataan : Nilai dari pendapat responden
 Gap : Nilai rata-rata kenyataan - nilai rata-rata harapan

Untuk perhitungan nilai gap didapatkan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6 Perhitungan Nilai Gap

No.	Kode	Dimensi Kualitas	Harapan		Kenyataan		Gap
			Bobot	Nilai Rata-Rata	Bobot	Nilai Rata-Rata	
1.	K1	<i>Responsiveness</i>	60	1,2	58	1,16	-0,04
2.	K2	<i>Responsiveness</i>	60	1,2	72	1,44	0,24
3.	K3	<i>Reliability</i>	60	1,2	56	1,12	-0,08
4.	K4	<i>Reliability</i>	60	1,2	66	1,32	0,12
5.	K5	<i>Assurance</i>	60	1,2	69	1,38	0,18
6.	K6	<i>Assurance</i>	60	1,2	65	1,3	0,1
7.	K7	<i>Empathy</i>	60	1,2	67	1,34	0,14
8.	K8	<i>Empathy</i>	60	1,2	57	1,14	0,06
9.	K9	<i>Tangible</i>	60	1,2	65	1,3	0,1
10.	K10	<i>Tangible</i>	60	1,2	76	1,52	0,32

Dari hasil nilai gap yang didapatkan dapat dikategorikan menurut standar rentang nilai gap yang telah ditentukan pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7 Standar Rentang Nilai Gap

Rentang Nilai Gap	Kategori Layanan
<0 s/d <1.00	Sangat Memenuhi

>1.00 s/d <2.00	Optimalkan
>2.00 s/d <3.00	Tingkatkan
>3.00 s/d <4.00	Perbaiki
> 4.00	Lebih Diperbaiki

Berdasarkan hasil responden pengguna maka didapatkan perhitungan gap dengan kategori pelayanan pada tabel 8 berikut:

Tabel 8 Hasil Penelitian Pelayanan Aplikasi SIDEMANG

Kode	Pertanyaan	Dimensi Kualitas	Nilai Gap	Kategori Layanan
K1	Apakah aplikasi SIDEMANG memberikan respons terhadap permintaan atau keluhan pengguna dengan cepat?	<i>Responsiveness</i>	-0,04	Sangat Memenuhi
K2	Apakah aplikasi SIDEMANG pernah mengalami gangguan atau error?	<i>Responsiveness</i>	0,24	Sangat Memenuhi
K3	Seberapa cepat aplikasi SIDEMANG memberikan konfirmasi atau balasan terhadap permintaan pengguna?	<i>Reliability</i>	-0,08	Sangat Memenuhi
K4	Seberapa baik aplikasi SIDEMANG memberikan bantuan saat pengguna mengalami kesulitan?	<i>Reliability</i>	0,12	Sangat Memenuhi
K5	Seberapa aman dan terjaminnya data yang disimpan dalam aplikasi SIDEMANG?	<i>Assurance</i>	0,18	Sangat Memenuhi
K6	Seberapa jelas dan lengkap informasi yang diberikan oleh aplikasi SIDEMANG tentang kebijakan dan prosedur yang berlaku?	<i>Assurance</i>	0,1	Sangat Memenuhi
K7	Seberapa baik aplikasi SIDEMANG memahami kebutuhan dan preferensi pengguna?	<i>Empathy</i>	0,14	Sangat Memenuhi
K8	Seberapa perhatian dan ramahnya hotline SIDEMANG dalam menangani permintaan atau keluhan pengguna?	<i>Empathy</i>	0,06	Sangat Memenuhi
K9	Seberapa baik tampilan dan antarmuka aplikasi SIDEMANG dalam memberikan pengalaman pengguna yang nyaman dan mudah dipahami?	<i>Tangible</i>	0,1	Sangat Memenuhi
K10	Seberapa baik kualitas dan kecepatan koneksi internet yang digunakan dalam aplikasi SIDEMANG?	<i>Tangible</i>	0,32	Sangat Memenuhi

e. Interpretasi Hasil

Berdasarkan hasil analisis, pelayanan aplikasi SIDEMANG sudah sesuai dengan harapan pengguna aplikasi SIDEMANG, hal ini dapat dilihat dari tabel 8 nilai gap *Responsiveness*: 0,04 dan 0,24, nilai gap *Reliability*: 0,08 dan 0,12, nilai gap *Assurance*: 0,18 dan 0,1, nilai gap *Empathy*: 0,14 dan 0,06 dan nilai gap *Tangible*: 0,1 dan 0,32. Dari kelima dimensi kualitas, semuanya masuk ke kategori layanan sangat memenuhi karena jika dilihat pada tabel 7 nilai gap berada direntang 0 sampai 100.

Dari hasil analisis pelayanan, aplikasi SIDEMANG sudah sesuai dengan penerapan metode servqual, dimana Aplikasi SIDEMANG sudah menerapkan lima komponen utama kualitas layanan yaitu *reliability* (reliabilitas), *assurance* (kepastian), *tangible* (nyata), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kategori layanan sangat memenuhi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari analisis dan hasil pembahasan yang dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil pembahasan dari pengolahan data kuesioner yang telah diberikan kepada responden dengan metode *servqual* menunjukkan jawaban dari kelima dimensi kualitas mendapatkan rata-rata nilai <0 s/d <1.00 (nilai berada direntang 0 sampai dengan 100), ini artinya bahwa pelayanan aplikasi SIDEMANG sangat memenuhi harapan dan memiliki kualitas dan penggunaan yang tinggi, memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna, memberikan keamanan data, memberikan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan, bisa memahami kebutuhan pengguna.
2. Secara keseluruhan, desain fitur pada aplikasi SIDEMANG sudah cukup baik dan tampilan aplikasi mudah dipahami.
3. Berdasarkan hasil analisis kuesioner terhadap 50 responden pada aplikasi SIDEMANG, kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan berdasarkan metode *servqual*, Aplikasi SIDEMANG sudah menerapkan lima komponen utama kualitas layanan yaitu *reliability* (reliabilitas), *assurance* (kepastian), *tangible* (nyata), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap).

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini diberikan beberapa saran untuk penerapan aplikasi SIDEMANG dan penelitian sejenis untuk dilanjutkan yaitu:

1. Hasil penelitian untuk dilanjutkan sebagai rekomendasi yang dapat dikembangkan oleh Dinas Kominfo Kota Palembang pada aplikasi SIDEMANG.
2. Dapat beradaptasi dengan era digital dan terus melakukan *update* penambahan fitur pada aplikasi SIDEMANG sehingga perlu dilakukan pengecekan berkala untuk penambahan fitur yang memudahkan pengguna secara efektif dan efisien.
3. Analisis pelayanan aplikasi SIDEMANG dapat dilakukan dengan metode lain untuk mendapatkan hasil pengukuran yang maksimal.
4. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambah jumlah responden (sampel) agar mendapatkan hasil yang maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan materi terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tata Sutabri, "Analisis Sistem Informasi," *Andi Offset*, vol. XII, pp. 1–147, 2017.
- [2] T. Sutarbi, "Konsep Sistem Informasi," *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, vol. 3, p. 8, 2012, Accessed: Oct. 31, 2023. [Online]. Available: <https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/viewFile/6095/4116>
- [3] "Atori, Jihan, 2023, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi Sidemang Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Skripsi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Palembang.."
- [4] M. Idzha, A. Ranius, T. Sutabri, A. Y. Ranius, F. Vokasi, and U. B. Darma, "Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal Analisis>

- Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3,” vol. 1, no. 2, pp. 135–140, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.136.
- [5] P. C. Cemerlang, K. Palembang, G. B. Putri, T. Sutabri, and D. Palembang, “Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang,”> vol. 1, no. 2, pp. 162–567, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.144.
- [6] “Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya.”
- [7] A. Saryoko, S. Hadi Sukmana, and C. Sitasi, “Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual,” *Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. Paradigma-Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 21, no. 2, pp. 157–166, 2019, doi: 10.31294/p.v20i2.
- [8] “Tampilan PERANCANGAN ARSITEKTUR ENTERPRISE UNTUK PERGURUAN TINGGI SWASTA MENGGUNAKAN TOGAF ADM.” Accessed: Oct. 31, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.itg.ac.id/index.php/algorithm/article/view/250/389>
- [9] R. D. Pratiwi, R. Suryaman, and P. Putra, “Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Analysis of the Outpatient Service Quality Gap at Takalar Regional Public Hospital by Using Servqual and Importance Performance Analysis Methods.”
- [10] B. Irawan, E. Daniel Sitanggang, S. Achmady, J. Gle Gapui, and K. Pidie, “SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN METODE SERVQUAL,” 2021.
- [11] D. Resilia, R. Andryani, P. Studi Sistem Informasi, F. A. Ilmu Komputer Jalan Jenderal Yani No, and S. Selatan, “Heuristic Evaluation.”