

Penerapan Metode Servqual Untuk Menganalisa Kualitas Layanan Aplikasi Talenta di SLB-G Rawinala

Meyna Endah Lestari, Eva Zuraidah*

Fakultas Teknologi Informatika, Program Studi Informatika, Universitas Nusa Mandiri, DKI Jakarta, Indonesia

Email: meynaendah@gmail.com, eva.evz@nusamandiri

Email Penulis Korespondensi: eva.evz@nusamandiri

Abstrak—Kualitas pelayanan menjadi prioritas diharapkan pegawai agar pekerjaan semakin mudah, sehingga dapat memenuhi harapan para pegawai. Permasalahan terjadi kualitas pelayanan masih kurang tertibnya absensi, belum berjalan baik absensi, dan kurang tepat waktu dalam absensi di SLB-G Rawinala. Tujuan penelitian alat ukur kualitas pelayanan berpengaruh tingkat kepuasan pegawai dengan metode servqual. Pengukuran kepuasan pegawai dilakukan dengan 50 responden. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap 5 dimensi jasa kualitas pelayanan yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy, serta diperoleh hasil kesenjangan gap persepsi dan harapan pegawai 0,02. Dari gap dikelompokkan berdasarkan pertanyaan dengan diagram IPA (Importance Performance Analisis) dengan hasil dimensi Tangible nilai gap 0,03 peralatan modern yang digunakan dalam mendukung pelayanan dan Aplikasi Talenta aplikasi resmi, Reliability dengan nilai gap 0,03 meliputi pertanyaan diprioritaskan adalah Absensi pegawai di Aplikasi berjalan dengan baik, Responsiviness nilai gap 0,05 SLB-G Rawinala meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan pegawai, Assurance dengan gap -0,02 yang diprioritas dan diperbaiki membuat pelanggan merasa percaya menggunakan sistem absensi talenta, dan Empathy dengan nilai gap 0,01 Jaringan Internet yang stabil kemudahan pegawai dalam penggunaan Aplikasi Talenta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Absensi; Aplikasi; Metode Servqual; Tingkat Kepuasan Pegawai; Diagram IPA.

Abstract—The quality of service is a priority, it is hoped that employees will make work easier so that they can meet the expectations of employees. Problems occur that the quality of service is still lacking in attendance order, absenteeism has not gone well, and not on time in attendance at SLB-G Rawinala. The research objective of measuring service quality affects the level of employee satisfaction with the Servqual method. Measurement of employee satisfaction was carried out with 50 respondents. The measurement of the level of customer satisfaction on the 5 dimensions of service quality service, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, obtained the results of the perception gap and employee expectations of 0.02. From the gaps grouped by questions with an IPA diagram (Importance Performance Analysis) with Tangible dimension results, the gap value is 0.03 modern equipment used to support services and Talent Applications in official applications, Reliability with a gap value of 0.03 includes prioritized questions, namely employee attendance in the application. running well, Responsiveness gap value of 0.05 SLB-G Rawinala improves and maintains service quality to be able to meet employee expectations, Assurance with a gap of -0.02 which is prioritized and improved makes customers feel confident using the talent attendance system, and Empathy with a gap value 0.01 Stable Internet network for the convenience of employees in using the Talent Application.

Keywords: Quality of Service; Attendance; Application; Servqual Method; Level Of Satisfaction Of Employees; IPA diagram.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan informasi dan administrasi lembaga pendidikan, saat ini banyak menggunakan aplikasi android. Salah satunya di pesantren PERSIS 67 Benda kota Tasikmalaya. Lembaga ini awalnya menggunakan sistem manual. Sistem manual dikhawatirkan membuat data tersimpan diperangkat komputer menjadi riskan atau hilang. Sistem manual membuat wali santri (wali murid) mendapatkan pelayanan informasi dan administrasi lebih lama karena jarang bertemu langsung anaknya atau wali kelasnya. Kondisi yang perlunya perubahan pelayanan sekolah pada orangtua murid. Pilihan menggunakan teknologi komunikasi berbasis aplikasi android. Lembaga berusaha mengikuti perkembangan zaman yang cepat dalam rangka memberi kemudahan dan mempercepat akses informasi, bagi wali santri. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui menerapkan pelayanan pendidikan berbasis Android. Program aplikasi android “67Benda” merupakan aplikasi berbasis mobile dapat didownload di play store dan diakses melalui jaringan internet. Pelayanan digital yang diberikan meliputi pelayanan penyampaian informasi dan kegiatan, pembayaran SPP dan presensi. Fitur baru bisa bertambah seiring waktu sesuai kebutuhan pesantren dan perkembangan zaman. Aplikasi android “67Benda” dalam penerapannya sudah berjalan dengan baik. Aplikasi android menjadi sarana penghubung antara pesantren dan wali santri, walau harus terus diperbaiki dan dioptimalkan menjadi aplikasi yang diandalkan. Peranan aplikasi android “67Benda” sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan sekolah pada wali santri mempermudah wali santri dalam mendapatkan informasi dari pesantren, membantu wali santri mengetahui total tunggakan santri dan bisa memantau kehadiran anaknya secara langsung di aplikasi tanpa bertanya wali kelas. Dengan judul “Peranan Aplikasi Android Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya” yang diteliti oleh Fadhlillah, Aos Kuswandi, dan Pauzan Haryono. Dengan tujuan perubahan aplikasi manual menjadi aplikasitem agar dapat tercatat dengan baik dan diakses dengan mudah dalam hal informasi[1].

Aplikasi Importance Performance Analysis Dalam Menilai Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Di Propinsi Jawa Barat oleh Deni Hamdani, Saepudin, Ruddy Rudolf, Margo Purnomo Tujuan penelitian mengetahui hasil penilaian dengan metode IPA pada variabel-variabel penentu dari kepuasan pelayanan jasa pendidikan tinggi meliputi : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, di wilayah Purwakarta dan Subang, serta memetakan skor hasil penilaian menggunakan IPA di diagram kartesius agar manajemen dapat mengambil tindakan korektif pada manajemen

kualitas pelayanan selama ini telah berjalan. Hipotesis penelitian beberapa variabel penentu kepuasan pelayanan jasa perguruan tinggi pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Metode deskriptif (survey) digunakan penelitian ini. Populasi penelitian mahasiswa PTS pada Sekolah Tinggi berada di wilayah komisariat IV B APTISI Jawa Barat, di kota Subang dan Purwakarta. Sampel menggunakan Proporsional dengan Rumus Slovin. Hasil penelitian : 1. Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, dan *Emphaty* kuadran A, yang menunjukkan kinerja dari variabel lebih rendah dari keinginan mahasiswa, dan 2. Variabel Assurance berada pada kuadran D, yang menunjukkan bahwa kinerja berada pada tingkat tinggi namun keinginan mahasiswa rendah. Alasan non aktifkan PTS diantara tidak melaksanakan penyelenggaraan akademis sesuai dengan aturan. Sejumlah kelalaian PTS yang dinonaktifkan diantaranya tidak melaksanakan pendataan dan pelaporan di sistem akademis, dan tidak mengisi data pokok pendidikan, absensi mahasiswa dan dosen, proporsi dosen serta mahasiswa tidak ideal [2].

Penelitian Pengaruh Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Absensi Pegawai Terhadap Kedisiplinan Pegawai yang dilakukan Tsanna Qotrunnada Oktariani di Sekretariat Daerah Kota Sukabumi, disebabkan dengan tiga hal: (1) rendahnya kedisiplinan pegawai dalam kehadiran dan ketepatan waktu kerja, (2) mudahnya aplikasi dimanipulasi pegawai, serta (3) sering gangguan (error) pada aplikasi sistem bila digunakan pegawai, sehingga dampaknya kurang efektif aplikasi sistem informasi absensi pegawai (SIAP). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh efektivitas aplikasi SIAP pada kedisiplinan pegawai [3].

Lembaga Pendidikan yang maju maka negarapun ikut maju dalam hal peradapan khususnya era globalisasi membuat tingkat persaingan makin ketat. Oleh sebab itu lembaga pendidikan dituntut dalam meningkatkan kinerjanya agar makin mampu bersaing dengan pendidikan serupanya [4]. Seiring berjalannya waktu teknologi desain layar komputer bergeser menggunakan aplikasi. Aplikasi merupakan program android yang dibuat agar membantu manusia dalam belajar, tugas ataupun pekerjaan[5]. Salah satunya ada manajemen sumber daya manusia juga menggunakan aplikasi untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan hubungan antar sistem dengan rancangan format di organisasi untuk menentukan ke efektifan dan efensiasi dari seseorang guna mewujudkan sasaran organisasi. Kunci dalam meningkatkan kinerja dengan memastikan aktivitas sumberdaya manusia mendukung usaha organisasi yang dibagi menjadi tiga yaitu produktivitas, kualitas dan pelayanan[6]. Pelayanan yang baik merupakan hal penting. Penilaian yang lengkap dapat dilihat melalui keseluruhan keunggulan setiap lainnya persepsi pengguna terkait kualitas pelayanan[7]. Pemilihan baik produk maupun pelayanan berdasarkan niai tambah.

Sistem Informasi Talenta terdapat bermacam-macam fitur seperti cuti, pedulilindungi, *liveattendance*, lembur, *Reimbursement*, absensi, kalender, slib gaji dan formulir serta data pengguna maupun pemberitahuan. Namun dalam penerapan aplikasi Talentadi SLB-G Rawinala mengalami beberapa kendala dalam penggunaannya. Permasalahan yang mendasar dalam aplikasi diatas kepuasan karyiawan dalam penggunaan sistem aplikasi[8].

Menggunakan teknik penilaian *servqual* memberikan hasil kualitatif bersifat bias dalam hal meliputi persepsi, pembobotan maupun ekspetasi. Dengan keterbatasan *servqual* dapat dengan langkah-langkah lanjut dan intregrasi dengan *metode solvin*. Metode *Solvin* merupakan salah satu tehnik pengambilan sampel penelitian dengan sistem *probability sampling*[9].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian terdiri dari beberapa langkah pelaksanaan dari awal sampai selesai, adapun langkahyang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan penelitian

2.2 Metode Penelitian

Penelitian yang di lakukan di SLB-G rawinala terhadap pegawai dalam penggunaan aplikasi talenta. Mengukur kualitas pelayanan menggunakan *metode servqual* dengan lima dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*[11]. Dan pengukuran *metode servqual* harapan dan persepsi pegawai sehingga sangat berpengaruh pada perkembangan instansi.

2.3. Populasi

Populasi yaitu semua objek dalam penelitian terdiri dari benda, hewan, manusia, tumbuhan, hasil nilai atau peristiwa sebagai sumber pokok data dengan karakteristik sesuai dalam kriteria penelitian[9]. Populasi adalah suatu *subjek* secara keseluruhan dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini merupakan 60 responden pegawai SLB-G Rawinala

2.4. Sampel

Sampel merupakan hasil dari proses pengambilan dari tehnik sampling melalui sebagiankelompok[9]. Sistem *probability sampling* mengharuskan antara sampel dengan yang akan diteliti harus sama[10]. Sampel merupakan sebagian jumlah maupun karakteristik yang sudah dimiliki pengambilan sampel sebanyak 50 responden agar dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

2.5. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas untuk pengukuran keakuratan instrument, instrument mempunyai validitas tinggi maupun rendah. Kuesoner dikatakan valid jika pertanyaan mampu menghasilkan ukuran kuesoner. Teknik yang digunakan adalah hubungan *produk moment* berupa[12]:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (1)$$

r_{xy} : Koefesien validitas

N : Banyaknya subjek

X : Nilai pembanding

Y : Nilai dari instumen yang akan dicari validitasnya.

$\sum X$: jumlah skor dalam distribusi x

$\sum Y$: jumlah skor dalam distribusi y

$\sum X^2$: jumlah kuadrat dalam skor distribusi x

$\sum Y^2$: jumlah kuadrat dalam skor distribusi y

Uji Reabilitas merupakan uji yang merujuk kepada konsistensi skor yang didapat dalam penelitian secara berulang-ulang. Dalam Penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*[13].

$$r_n = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \quad (2)$$

r_n : Koefisien reabilitas

n : Banyaknya butir soal

S_i^2 : Varians skor soal ke-i

S_t^2 : Varians skor total

2.6 Metode Servqual

Servqual adalah pertanyaan-pertanyaan yang di tunjukan kepada Responden [12]. Metode *servqual* meupakan metode dalam mengatahui hasil kualitas layanan dengan menggunakan hasil yang didapatkan kesenjangan *gap* berupa persepsi mapun harapan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan [14]. Skor *Servqual* dengan setiap pasang pertanyaan dapat dihitung dengan rumus [15]:

$$\text{Skor } SERVQUAL = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \quad (3)$$

Metode ini pun dibagi menjadi 2 bagian yaitu ekpestasi dan persepsi[10]. Dalam Metode *Servqual* terdapat 5 gap yang merupakan pennetu dari suatu kualitas pelayanan yaitu [16]:

1. Gap dimaksudkan melalui harapan konsumen bersamaan persepsi manajemen.
2. Gap dari persepsi manajemen kepada harapan konsumen besereta spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap berdasarkan spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa.
4. Penyampaian jasa dan komunikasi eksternal dengan gab.
5. Jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen terhadap gab.

2.7. Metode Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) berupa model multi atribut dimana kita dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dengan dua kriteria pembanding kepuasan dan kepentingan relatif[12]. Analisis taraf kepentingan dan

kepuasan membentuk satu diagram kartesius Sehingga dapat memberikan unsur kepuasan dengan sumbu (X) dan kepercayaan dengan sumbu (Y). Dirumuskan sebagai berikut[13]:

$$Xi = \frac{\sum Xi}{N} \text{ dan } Yi = \frac{\sum Yi}{N} \quad (4)$$

Dimana :

- Xi : rata-rata skor tingkat kepuasan
 Yi : rata-rata skor tingkat kepentingan
 $\sum Xi$: Total skor tingkat kepuasan
 $\sum Yi$: Total skor tingkat kepentingan
 N : Jumlah responden

Interpretasi dari kuadran sebagai berikut :

- Kuadran 1 merupakan prioritas berupa Utama terdapat faktor yang penting dan diharapkan namun kinerja belum memuaskan sehingga perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk ini
- Kuadran 2 berupa pertahankan Prestasi merupakan faktor yang penting dan diharapkan guna menunjang kepuasan sehingga harus dipertahankan sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
- Kuadran 3 yaitu prioritas rendah yaitu faktor dianggap tingkat persepsi kinerja aktual rendah tidak penting perusahaan tidak perlu memprioritaskan dan memberikan perhatian lebih pada faktor tersebut.
- Kuadran 4 yaitu berlebihan adalah faktor tidak terlalu penting dan tidak dianggap perusahaan sehingga perusahaan mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor pada faktor lain yang memiliki tingkat prioritas yang lebih tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dengan beberapa tahapan yang telah dilakukan dengan metode pengukuran *servqual* mengasilah hasil dan pembahasan. Adapun beberapa hasil akan dibahas lebih detail dalam point ini.

3.1. Populasi Dan Sampel

Dalam pelayanan tingkat kepuasan suatu layanan pada pegawai SLB-G Rawinala merupakan hasil dari perbedaan-perbedaan harapan dan persepsi yang di dapatkan oleh pegawai 60 populasi menjadi 50 sampel responden. Kepuasan dari pegawai merupakan suatu pembanding untuk evaluasi dalam kinerja dan pelayanan terhadap pegawai. Responden karyawan berupa 50 responden yang terdiri dari pegawai dengan melakukan pengujian berupa uji validitas, uji reabilitas, metode *servqual*, dan implemntasi IPA (*Importance Perfomance Analysis*). Dengan demikian proses selanjutnya melalui penjabaran sebagai berikut :

1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini kariywan yang ada di SLB-G Rawinala , dari jumlah seluruh kuesioner diperoleh 50 responden digunakan untuk analisis data. Gambaran Karakteristik Responden dari responden berupa jenis kelamin, pendidikan dan usia yang berpartisipasi dalam penelitian. Dari hasil penyebaran hasil responden dapat dihasilkan karakteristik sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden dapat diketahui melalui sebuah tabel dibawah ini :

Tabel 1. Karakteristik jenis kelamin Responden SLB-G Rawinala

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	17	34%
Perempuan	33	66%
Total	60	100%

b. Pendidikan Responden

Hasil responden pada pendidikan dapat dilihat menunjukkan bahwa banyak pegawai SLB-G Rawinala yang menempuh pendidikan dasar 1 responden (2 %), sekolah menengah pertama 1 responden (2 %), sekolah menengah keatas 30 responden (60 %), program pendidikan diploma pertama 1 responden (2 %), pendidikan diploma kedua 1 responden (2 %), pendidikan sarjana satu 14 responden (28 %), dan pendidikan sarjana dua 2 responden (4 %).

c. Usia Responden

Melalui tabel dibawah ini dapat diketahui frekuensi usia responden sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik Usia Responden SLB-G Rawinala

Usia	Jumlah Responden	Presentase
21-30	6	12%

31-40	16	32%
41-50	19	38%
>50	9	18%

3.2. Uji Validitas Data

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan SLB-G Rawinala

NO	Pernyataan	R Hitung Harapan	R Tabel	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan Aplikasi Talenta yang baik dan memadai	0,996	0,368	Valid
2	Lengkapnya fasilitas Aplikasi Talenta untuk pelayanan fitur-fitur absensi	0,993	0,368	Valid
3	Peralatan modern yang digunakan dalam mendukung pelayanan	0,993	0,368	Valid
4	Aplikasi Talenta aplikasi resmi	0,992	0,368	Valid
5	Informasi Aplikasi Talenta dilakukan dengan jelas	0,993	0,368	Valid
6	Aplikasi talenta akurat dalam memeriksa absensi dan <i>input</i> data absensi	0,995	0,368	Valid
7	Absensi tersimpan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0,995	0,368	Valid
8	Aplikasi talenta mempunyai fitur-fitur dalam menjawab/mempermudah pertanyaan pengguna	0,992	0,368	Valid
9	Absensi pegawai di Aplikasi berjalan dengan baik	0,993	0,368	Valid
10	Aplikasi Talenta memberikan respon cepat pada keluhan pelanggan	0,984	0,368	Valid
11	Aplikasi Talenta selalu siap dalam membantu menyelesaikan kesulitan pengguna khususnya absensi.	0,989	0,368	Valid
12	Dapat melacak kehadiran pegawai (lokasi dimana dan waktunya)	0,994	0,368	Valid
13	Aplikasi talenta dapat membuka tampilan halaman dengan cepat	0,994	0,368	Valid
14	Aplikasi talenta memberikan jaminan atas keamanan data pegawai	0,993	0,368	Valid
15	Sistem absensi di aplikasi talenta dalam memberikan informasi secara jelas dan dapat mudah dipahami	0,995	0,368	Valid
16	Membuat pelanggan merasa percaya selama menggunakan sistem absensi talenta	0,995	0,368	Valid
17	Penyampaian informasi aplikasi talenta sesuai dengan pegawai yang dituju	0,994	0,368	Valid
18	Sistem aplikasi talenta absensi dapat digunakan perusahaan yang sejenis.	0,993	0,368	Valid
19	Memberikan kemudahan pegawai absensi dengan datang dan pulang	0,996	0,368	Valid
20	Aplikasi talenta sesuai kebutuhan dan ramah terhadap pegawai	0,994	0,368	Valid
21	Jaringan Internet yang stabil untuk kemudahan pegawai Aplikasi Talenta	0,992	0,368	Valid
22	Aplikasi Talenta memberikan perhatian terhadap pelanggan secara individual.	0,992	0,368	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kenyataan/Persepsi SLB-G Rawinala

NO	Pernyataan	R Hitung Persepsi	R Tabel	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan Aplikasi Talenta yang baik dan memadai	0,996	0,368	Valid
2	Lengkapnya fasilitas Aplikasi Talenta untuk pelayanan fitur-fitur absensi	0,995	0,368	Valid
3	Peralatan modern yang digunakan dalam mendukung pelayanan	0,992	0,368	Valid
4	Aplikasi Talenta aplikasi resmi	0,994	0,368	Valid
5	Informasi Aplikasi Talenta dilakukan dengan jelas	0,995	0,368	Valid
6	Aplikasi talenta akurat dalam memeriksa absensi dan <i>input</i> data absensi	0,993	0,368	Valid
7	Absensi tersimpan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0,995	0,368	Valid
8	Aplikasi talenta mempunyai fitur-fitur dalam menjawab/mempermudah pertanyaan pengguna	0,991	0,368	Valid
9	Absensi pegawai di Aplikasi berjalan dengan baik	0,992	0,368	Valid
10	Aplikasi Talenta memberikan respon cepat pada keluhan pelanggan	0,985	0,368	Valid
11	Aplikasi Talenta selalu siap dalam membantu menyelesaikan kesulitan pengguna khususnya absensi.	0,99	0,368	Valid
12	Dapat melacak kehadiran pegawai (lokasi dimana dan waktunya)	0,992	0,368	Valid

NO	Pernyataan	R Hitung Persepsi	R Tabel	Keterangan
13	Aplikasi talenta dapat membuka tampilan halaman dengan cepat	0,994	0,368	Valid
14	Aplikasi talenta memberikan jaminan atas keamanan data pegawai	0,993	0,368	Valid
15	Sistem absensi di aplikasi talenta dalam memberikan informasi secara jelas dan dapat mudah dipahami	0,996	0,368	Valid
16	Membuat pelanggan merasa percaya selama menggunakan sistem absensi talenta	0,994	0,368	Valid
17	Penyampaian informasi aplikasi talenta sesuai dengan pegawai yang dituju	0,994	0,368	Valid
18	Sistem aplikasi talenta absensi dapat digunakan perusahaan yang sejenis.	0,994	0,368	Valid
19	Memberikan kemudahan pegawai absensi dengan datang dan pulang	0,995	0,368	Valid

3.3. Uji Reabilitas Data

Tabel 5. Kesimpulan Uji Reliabilitas SLB-G Rawinala

Kuesioner	Cronbach's alpha	Keterangan
Harapan	0,9634	Reliabel
Kenyataan/Persepsi	0,9642	Reliabel

Berdasarkan hasil ujian diatas dapat disimpulkan nilai Cronbach's alpha harapan 0,9634 dan kenyataan atau persepsi 0,9642 dengan nilai tersebut dapat artikan bahwa reliabel.

3.4. Perhitungan Metode Servqual

Nilai Gab dalam setiap pertanyaan yang diperoleh dari selisih nilai antara persepsi dan nilai harap pegawai. Perhitungan tersebut dapat mengetahui tingkatan dalam kepuasan pegawai SLB-G Rawinala. Berikut ini hasil perhitungan gab pertanyaan dilihat dari :

Tabel 6. Nilai Servqual SLB-G Rawinala

Dimensi	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap (Servqual Score)
Tangible	Fasilitas pelayanan Aplikasi Talenta yang baik dan memadai	4,48	4,5	-0,02
	Lengkapnya fasilitas Aplikasi Talenta untuk pelayanan fitur-fitur absensi	4,38	4,36	0,02
	Peralatan modern yang digunakan dalam mendukung pelayanan	4,52	4,46	0,06
	Aplikasi Talenta aplikasi resmi	4,44	4,38	0,06
	Informasi Aplikasi Talenta dilakukan dengan jelas	4,46	4,44	-0,13

Melalui tabel diatas dapat dipahami bahwa kepuasan pegawai SLB-G Rawinala dari 5 dimensi servqual memiliki nilai kepuasan sebesar 4,41 dan nilai harapan 4,39 sehingga terdapat 0,02. Gap ini terjadi karna tidak terpenuhinya beberapa harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan SLB-G Rawinala.

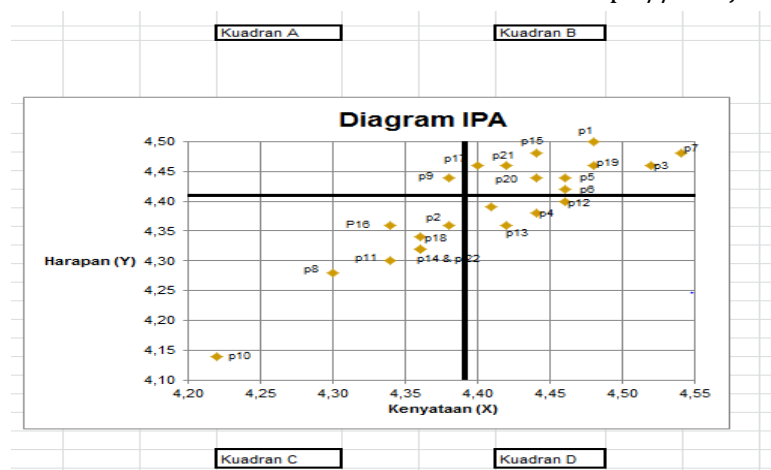
3.5. Perhitungan Gap Lima Dimensi Servqual

Melalui hasil perhitungan gap antar dimensi servqual maka didapatkan gab sebagai berikut :

Tabel 7 Hasil gap lima dimensi SLB-G Rawinala

Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Peringkat
Tangible	4,46	4,43	0,03	4
Reliability	4,38	4,35	0,03	3
Responsiviness	4,4	4,35	0,05	5
Assurance	4,39	4,41	-0,02	1
Emphaty	4,43	4,42	0,01	2

Melalui tabel nomor 7 diatas dapat diketahui peringkat pertama pada dimensi Assurancedengan nilai -0,02, kedua dimensi Emphaty dengan nilai 0,01, Reliability peringkat 3 dengan nilai gap 0,03, Tangible peringkat 4 nilai gab 0.03, dan Responsiviness terakhir 0,05.



Gambar 2. Diagram IPA kepuasan pegawai SLB-G Rawinala

Melalui gambar diagram 3 dapat dipahami bahwa gab dapat dibagi menjadi 4 bagian berupa Kepuasan pegawai SLB-G Rawinala dilihat dengan 5 dimensi *servqual* memiliki nilai kepuasan (kenyataan) sebesar 4,41 dan nilai harap sebesar 4,39 sehingga terdapat gap 0,02. Gap ini terdapat beberapa akibat yang belum terpenuhi harap pelanggan dengan pelayanan yang diberikan SLB-G Rawinala :

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama) yaitu pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pegawai SLB-G Rawinala dengan pertanyaan prioritas, karena faktor inilah dinilai sangat penting oleh pegawai, sedangkan jasa yang diberikan dinilai belum memuaskan. Adanya atribut yang termasuk yaitu atribut p9 yaitu absensi pegawai di aplikasi berjalan dengan baik.
2. Kuadran 2 (pertahankan Prestasi) adalah pertanyaan mempengaruhi kepuasan pegawai, berada kuadran ini perlu dipertahankan oleh SLB-G Rawinala, karena pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga bisa memuaskan pelanggan. Adapun pertanyaan yang termasuk di kuadran 2 adalah pertanyaan nomor p1, p3, p5, p6, p7, p15, p17, p19, p20, p21 yaitu fasilitas pelayanan aplikasi talenta yang baik dan memadai, peralatan modern yang digunakan dalam mendukung, informasi aplikasi talenta dilakukan dengan jelas, aplikasi talenta akurat dalam memeriksa absensi dan input data absensi, absensi tersimpan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, sistem absensi di aplikasi talenta dalam memberikan informasi secara jelas dan dapat mudah dipahami, penyampaian informasi aplikasi talenta sesuai dengan pegawai yang dituju, Memberikan kemudahan pegawai absensi dengan datang dan pulang aplikasi talenta sesuai kebutuhan dan ramah terhadap pegawai, jaringan internet yang stabil untuk kemudahan pegawai aplikasi talenta.
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah) berupa pertanyaan dimana pengaruh kepuasan pelanggan, ada dalam kuadran ini tidak begitu penting bagi pegawai dan pelaksanaannya dinilai biasa saja. Adapun pertanyaan yang termasuk dalam ini adalah pertanyaan nomor p2, p8, p10, p11, p14, p16, p18, p22 yaitu lengkapnya fasilitas aplikasi talenta untuk pelayanan fitur-fitur absensi, aplikasi talenta mempunyai fitur-fitur dalam, aplikasi talenta memberikan respon cepat pada keluhan pelanggan, aplikasi talenta selalu siap dalam membantu menyelesaikan kesulitan pengguna khususnya absensi, aplikasi talenta memberikan jaminan atas keamanan data pegawai, membuat pelanggan merasa percaya selama menggunakan sistem absensi talenta, sistem aplikasi talenta absensi dapat digunakan perusahaan yang sejenis. aplikasi talenta memberikan perhatian terhadap pelanggan secara individual.
4. Kuadran 4 (berlebihan) yaitu pertanyaan mempengaruhi kepuasan pegawai di pelaksanaannya. Disebabkan pegawai menganggap pertanyaan yang tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh SLB-G Rawinala sehingga memuaskan, adapun pertanyaan berupa nomor p4, p12, p13 yaitu Aplikasi Talenta aplikasi resmi, Dapat melacak kehadiran pegawai (lokasi dimana dan waktunya), Aplikasi talenta dapat membuka tampilan halaman dengan cepat, Dapat ditemukan dari 5 dimensi pelayanan masih terdapat nilai Gap sebesar 0,02, gap ini terjadi akibat beberapa pertanyaan tidak terpenuhi harapan pegawai dengan kualitas pelayanan yang diterima pegawai SLB-G Rawinala

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* IPA yang dilakukan oleh penulis. dapat dipahami bahwa gab dapat dibagi menjadi 4 bagian berupa kepuasan pegawai SLB-G Rawinala dilihat dengan 5 dimensi *servqual* memiliki nilai kepuasan (kenyataan) sebesar 4,41 dan nilai harap sebesar 4,39 sehingga terdapat gap 0,02. Gap ini terdapat beberapa akibat yang belum terpenuhi harap pelanggan dengan pelayanan yang diberikan SLB-G Rawinala berupa kuadran 1 (Prioritas Utama) yaitu pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pegawai SLB-G Rawinala dengan pertanyaan prioritas, karena faktor inilah dinilai sangat penting oleh pegawai, sedangkan jasa yang diberikan dinilai belum memuaskan. Adanya atribut yang termasuk yaitu atribut p9 yaitu absensi pegawai di aplikasi berjalan dengan baik. Kuadran 4 (berlebihan) yaitu pertanyaan mempengaruhi kepuasan pegawai di

pelaksananya. Disebabkan pegawai menganggap pertanyaan yang tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh SLB-G Rawinala dengan cepat, Dapat ditemukan dari 5 dimensi pelayanan masih terdapat nilai Gap sebesar 0,02, gap ini terjadi akibat beberapa pertanyaan tidak terpenuhi harapan pegawai dengan kualitas pelayanan yang diterima pegawai SLB-G Rawinala sehingga memuaskan, adapun pertanyaan berupa nomor p4, p12, p13 yaitu Aplikasi Talenta aplikasi resmi, Dapat melacak kehadiran pegawai (lokasi dimana dan waktunya), Aplikasi talenta dapat membuka tampilan halaman.

REFERENCES

- [1] F. Fadhilillah, A. Kuswandi, and P. Haryono, "Peranan Aplikasi Android Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah di Pesantren Persis Kota Tasikmalaya," *Kelola J. Manaj. Pendidik.*, vol. 8, no. 1, pp. 22–33, 2021, doi: 10.24246/j.jk.2021.v8.i1.p22-33.
- [2] N. T. B. SURVEILANS RABIES DI PROVINSI BALI, B. VETERINER, and I. K. H. D. K. M. VE, "Application Importance Performance Analysis in Assessing the Quality of Education Services in West Java Province," vol. 4, no. 2, pp. 157–170, 2014.
- [3] T. Q. Oktariani *et al.*, "Pengaruh Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Absensi Pegawai Terhadap kedisiplinan Pegawai," vol. 7, pp. 81–88, 2021.
- [4] N. Hapsah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Di FKIP Universitas Veteran RI Makassar." [Online]. Available: <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/645/365>
- [5] M. Sabar and H. R. Suwarman, "APLIKASI ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL BERBASIS ANDROID (Studi Kasus di CV. Vieneth Corp)," *Naratif (Jurnal Nasional, Ris. ...)*, vol. 01, no. 02, pp. 58–61, 2019, [Online]. Available: <https://naratif.stbandung.ac.id/index.php/naratif/article/view/70>
- [6] Y. Syahid and S. Psi, *Manajemen Pengembangan Talenta*, no. December. 2021.
- [7] S. Djusar, M. Sadar, and E. Asril, "Analisa Kualitas Layanan Sistem Smart Unilak Menggunakan Servqual Method," *Digit. Zo. J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 11, no. 2, pp. 278–290, 2020, doi: 10.31849/digitalzone.v11i2.5331.
- [8] Mekari, "Wajah Baru Strategi HR di Era Industri 4. 0," 2019, [Online]. Available: <https://www.talenta.co/ebook/strategi-hr-di-industri-4-0/>
- [9] P. Hardani, S. Pd, and M. Si, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. 2020.
- [10] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, [Online]. Available: <http://www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/JTOS/article/view/560/398>
- [11] H. Wahju, I. Fipiana, and V. Lusua, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual," *J. Manajemen FE-UB*, vol. 9, no. 2, pp. 102–111, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
- [12] H. Winarno and T. Absror (Universitas Serang Raya), "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering," *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, p. 162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [13] E. V. A. Zuraidah, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 15–22, 2021, [Online]. Available: <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/3702/1800>
- [14] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano.*, 2nd ed. Bambang Sarwiji Penata Indeks, 2018.
- [15] S. Gunawan, "Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E- Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka)," vol. 526, 2022.
- [16] A. Yulianto, Erwin; Ginanjar, "Pembangunan Sistem Informasi Mana Jemen Diklat Menggunakan Metode Servqual Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi." [Online]. Available: <https://jurnal.unsur.ac.id/mjinformatika/article/view/883/680>