



## Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual

Marylda Salma Wajendra Dewi<sup>1</sup>, Salma Nabila<sup>2</sup>, Salwa Ghaliyah Hilaly<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: <sup>1</sup>21082010103@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>21082010122@student.upnjatim.ac.id,

<sup>3</sup>21082010123@student.upnjatim.ac.id

**Salwa Ghaliyah Hilaly\***: Nama Penulis Korespondensi

Submitted	Accepted	Published
20-May-2023	10-June-2023	15-June-2023

**Abstrak**—Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan "Portal Layanan Mahasiswa (POLAM)" pada UPNVJT menggunakan metode *Servqual*. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan POLAM yang diukur melalui lima dimensi *servqual*. Penelitian dilakukan dengan tujuan mengetahui besarnya kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan *Website* Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) menggunakan pendekatan *servqual*. Teori kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan metode *servqual* digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan target responden mahasiswa UPNVJT. Target responden sebesar 100 orang yang dihitung menggunakan rumus *slovin*. Pengujian instrumen data dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas menggunakan *tools* SPSS. Data diolah menggunakan perhitungan *servqual* yang menghitung selisih antara harapan dengan kenyataan. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah *website* layanan Portal Layanan Mahasiswa UPNVJT sangat memenuhi kepuasan pelanggan dengan tingkat kepuasan sebesar 85,94%. Dari kelima dimensi, dimensi *empathy* memiliki *gap* yang paling kecil yakni sebesar -0,53 sedangkan dimensi yang memiliki *gap* paling besar adalah *responsiveness* dengan nilai *gap* sebesar -0,82.

**Kata Kunci:** Analisis Kepuasan Pengguna; *Servqual*; Kualitas Layanan

**Abstract**—This study analyzes the level of user satisfaction with the "Portal Layanan Mahasiswa (POLAM)" service at UPNVJT using the *Servqual* method. In this study the formulation of the problem is how the level of user satisfaction with POLAM services is measured through five *servqual* dimensions. The research objective was to identify and analyze the magnitude of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in measuring user satisfaction on the "Portal Layanan Mahasiswa (POLAM)" using the *servqual* method. The theory used in this study is the theory of service quality, user satisfaction, and the *servqual* method theory. Data collection was carried out by distributing questionnaires with the target of UPNVJT student respondents. The target respondent is 100 people calculated using the *slovin* formula. Data instrument testing was carried out by testing the validity and reliability using SPSS tools. The data is processed using a *servqual* calculation which calculates the difference between expectations and reality. This study concludes that the UPNVJT Student Service Portal service website fulfills customer satisfaction with a satisfaction level of 85.94%. Of the five dimensions, the empathy dimension has the smallest gap of -0.53 while the dimension that has the largest gap is responsiveness with a gap value of -0.82.

**Keywords:** Analysis of User Satisfaction; *Servqual*; Service Quality

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi telah berkembang semakin pesat sehingga dapat membawa pada peradaban baru dimana ketersediaan teknologi informasi banyak dimanfaatkan oleh berbagai lembaga khususnya perguruan tinggi. Produk teknologi informasi yang umum digunakan ialah Sistem Informasi. Pemanfaatan sistem informasi identik pada perumusan pekerjaan yang lebih cepat, efektif, efisien, dan hemat biaya. Dalam memenuhi kebutuhan kualitas pengguna Sistem Informasi, perguruan tinggi harus mengetahui pengguna dan kebutuhannya[1].

Layanan yang disediakan oleh sistem informasi pada perguruan tinggi pasti akan memberikan kepuasan terhadap penggunanya, terutama mahasiswa sebagai mayoritas pengguna. Pengguna akan memberikan kesan yang baik apabila saat menggunakan sistem informasi kebutuhannya terpenuhi. Ketercapaian tujuan ini dapat diartikan sebagai sebuah kepuasan. Kepuasan dari pengguna Sistem Informasi khususnya mahasiswa menjadi tolok ukur keberhasilan suatu implementasi Sistem Informasi pada suatu perguruan tinggi. Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam keunggulan suatu layanan. Menurut Kotler & Keller, kualitas pelayanan adalah

tindakan atau aktivitas yang mampu diberikan oleh pihak satu kepada pihak lainnya yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun[2]. Kualitas dapat terwujud apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pengguna[3]. Kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh bagi pengguna untuk selalu menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalisir adanya pengalaman yang tidak menyenangkan merupakan suatu cara untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna. Pada akhirnya, kepuasan pengguna diharapkan dapat memberikan dampak terhadap loyalitas pengguna sistem informasi.

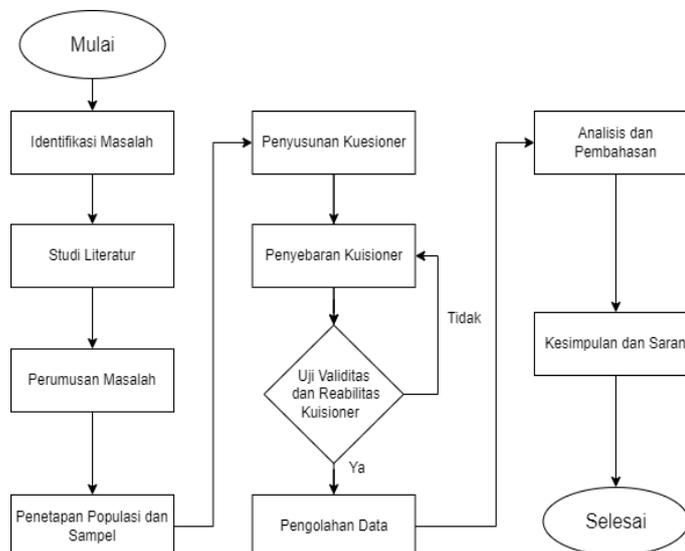
Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa dimensi kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*[4]. Dalam penelitian ini akan dirumuskan permasalahan yaitu "Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Sistem Informasi POLAM dengan menggunakan Metode *Servqual*". Metode *servqual* termasuk metode yang paling banyak digunakan dan terkenal dalam pengukuran kualitas jasa layanan. Metode ini mengukur selisih kualitas pelayanan dengan harapan pengguna untuk mengetahui kriteria mana yang harus lebih ditingkatkan. Model ini menerangkan bila kenyataan dan performa atribut meningkat dibandingkan dengan harapan (*expectations*), kualitas suatu jasa akan mendapat pandangan yang positif, begitupun sebaliknya[5].

Objek dalam penelitian ini adalah *website* POLAM (Portal Layanan Mahasiswa) pada Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jawa Timur. POLAM (Portal Layanan Mahasiswa) adalah *website* yang dapat mempermudah mahasiswa, tenaga pendidik, dan bagian yang terkait dalam kegiatan administrasi. Website ini berisi informasi-informasi mengenai akademik dan pelayanan terkait kebutuhan surat menyurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Sistem Informasi POLAM. Alasan penulis menggunakan Metode *Servqual* dalam penelitian ini adalah karena metode tersebut dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara variabel kualitas layanan Sistem Informasi terhadap kepuasan pengguna dan faktor yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna POLAM.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data disajikan dalam bentuk numerik atau angka. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner berisi pertanyaan seputar kepuasan pengguna terhadap layanan sistem. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) digunakan metode *servqual* yang akan mengukur *gap* atau selisih antara harapan dan persepsi pengguna.

### 2.1 Tahapan Penelitian



**Gambar 1.** Tahap Penelitian

Berdasarkan tahap penelitian, berikut merupakan uraian masing-masing langkahnya.

a. Identifikasi Masalah

Tahap ini merupakan tahap awal penelitian dimana akan dianalisis mengenai ruang lingkup masalah, latar belakang masalah, serta tujuan dilakukan penelitian.

b. Studi Literatur

Setelah mengidentifikasi masalah, tahap selanjutnya adalah mencari dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan studi kasus sebagai bahan referensi untuk mendukung penelitian. Literatur yang dicari berfokus pada penelitian yang menggunakan metode *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Sumber literatur dapat diambil dari jurnal nasional maupun internasional, buku, serta bahan bacaan lainnya.

c. Perumusan Masalah

Pada tahap ini peneliti akan mengidentifikasi masalah yang terjadi pada layanan POLAM yang kemudian akan diselesaikan. Rumusan masalah akan dicari jawabannya melalui pengolahan data.

d. Penetapan Populasi dan Sampel

Target responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jawa Timur yang pernah menggunakan layanan POLAM. Jumlah pengguna layanan POLAM adalah 2.463 *user*. Penentuan sampel dihitung menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%.

Rumus *Slovin* :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

e = Persentase kesalahan yang ditoleransi

$$n = \frac{2.463}{1 + 2.463(10\%)^2} = \frac{2.463}{1 + 2.463(0,01)} = 100 \text{ pengguna}$$

*Probability Sampling* dengan tipe *Simple Random Sampling* digunakan dalam penelitian ini. Teknik ini mengambil anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperdulikan strata pada populasi tersebut.

e. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun guna mendapatkan data yang dibutuhkan untuk penelitian. Pernyataan dibuat berdasarkan lima dimensi *servqual* dan responden dapat menjawab pernyataan berdasarkan skala likert lima poin yang dimulai dari skor 1 yang berarti "Sangat Tidak Setuju" hingga 5 yang berarti "Sangat Setuju".

f. Penyebaran Kuesioner

Tahap ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada target responden. Hasil jawaban dari kuesioner dikumpulkan dan direkap berdasarkan dimensi dan kriteria masing-masing.

g. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pengujian validitas dilakukan terhadap hasil kuesioner sebelum diolah lebih lanjut. Pengujian dilakukan pada tiap pertanyaan, dilakukan perhitungan koefisien korelasi hasil responden. Uji Reliabilitas dilakukan untuk melihat kenyataan konsistensi dari jawaban atas pertanyaan.

h. Pengolahan Data

Perolehan data dari kuesioner akan diolah menjadi informasi mengenai karakteristik responden dan tingkat kepuasan pelanggan. Pertama, data akan diolah untuk mendapatkan perhitungan kenyataan dan harapan pada tiap pertanyaan. Perhitungan dilakukan dengan menjumlahkan seluruh bobot jawaban sesuai dengan skor skala *likert*. Selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata jawaban kenyataan serta harapan keseluruhan responden dengan rumus :

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad X_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan :

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

Terakhir, dilakukan perhitungan skor *servqual* dengan cara menghitung *gap* antara kenyataan dan harapan pengguna.

$$SQ_i = X_i - Y_i$$

Keterangan:

$SQ_i$  = Nilai *gap attribute* ke – i

$X_i$  = Nilai rata-rata kenyataan *attribute* ke –i

$Y_i$  = Nilai rata-rata harapan *attribute* ke -i

i. Analisa dan Hasil

Melakukan analisis terhadap informasi yang diperoleh melalui pengolahan data, seperti menentukan tingkat kepuasan pengguna dan faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan sehingga memperoleh hasil dari penelitian sesuai dengan tujuan awal.

**Tabel 1.** Rentang Nilai Gap

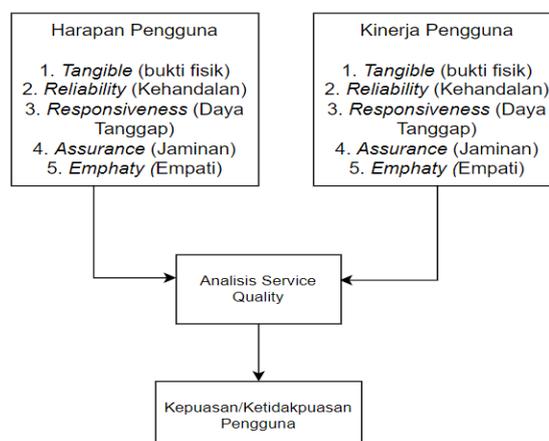
>4.00	Lebih Diperbaiki
>3.00 - <4.00	Perbaiki
> 2.00 s/d < 3.00	Tingkatkan
> 1.00 s/d < 2.00	Perbaiki
> 0 s/d < 1.00	Sangat Memenuhi

j. Kesimpulan

Langkah akhir penelitian yaitu menyimpulkan hasil uraian penelitian berdasarkan data yang telah diolah. Kesimpulan harus sesuai dengan pembahasan yang telah dilakukan.

## 2.2 Model Konseptual

Model Konseptual dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 2.



**Gambar 2.** Model Konseptual

### 2.3 Metode Servqual

Metode servqual ialah metode pengukuran kualitas layanan melalui dimensi atribut masing-masing sehingga didapatkan *gap* atau selisih yang menunjukkan selisih antara harapan layanan dengan kenyataan layanan yang diterima. Metode ini menggunakan kuesioner skala *likert* sehingga pengukuran layanan dilakukan secara kuantitatif. Pertanyaan yang diajukan memuat lima dimensi kualitas, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara garis besar, metode ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Ekspektasi, mengandung pertanyaan-pertanyaan guna mengetahui secara pasti apa ekspektasi atau harapan pengguna terhadap suatu layanan.
2. Persepsi, mengandung pertanyaan-pertanyaan guna mengukur persepsi pengguna mengenai layanan yang diberikan.

Servqual mengandung dimensi-dimensi kualitas layanan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yaitu :

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Menggambarkan tampilan fisik, fitur, perlengkapan, personel, serta materi komunikasi.

Contoh : Tampilan, navigasi, dan informasi *website*.

b. *Reliability* (Keandalan)

Merujuk pada keandalan menjalankan layanan yang sesuai secara akurat, optimal, dan dapat diandalkan.

Contoh : Kecepatan *website*, pengaksesan *website*.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan dalam membantu pengguna dan memberikan layanan dengan cepat.

Contoh : Kecepatan respon layanan dan mengatasi permasalahan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan memberikan keyakinan serta kepercayaan pengguna terhadap layanan.

Contoh : Keamanan *website*, keseriusan menghargai pengguna.

e. *Empathy* (Empati)

Pernyataan kepedulian serta pengungkapan perhatian kepada pelanggan.

Contoh : Menerima kritik dan saran, mengutamakan kepentingan pengguna.

### 2.4 Instrumen Penelitian

Kuesioner disusun dengan tujuan mengambil data yang diperlukan untuk penelitian. Pernyataan dibuat berdasarkan lima dimensi *servqual* dan responden dapat menjawab pernyataan berdasarkan skala *likert* lima poin yang dimulai dari skor 1 yang bermakna "Sangat Tidak Setuju" hingga 5 yang bermakna "Sangat Setuju". Berikut merupakan kuesioner mengenai analisis kualitas layanan sistem POLAM (Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPN "Veteran" Jawa Timur) yang dipakai dalam penelitian.

**Tabel 2.** Kuesioner Penelitian

Kode	Pernyataan
<b><i>Tangibles</i></b>	
P1	Tampilan Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memiliki fitur yang mudah dipahami
P2	Sistem Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memiliki navigasi yang dapat memudahkan user
P3	Sistem Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memiliki informasi website dan user guide yang dapat diakses pengguna
<b><i>Reliability</i></b>	
P4	Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memudahkan user untuk mendapatkan informasi dengan cepat
P5	Sistem Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT tidak memiliki bug (error) saat diakses
P6	Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memiliki sistem informasi yang bersifat <i>real time</i> dan <i>up to date</i>

P7	Sistem Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT menyediakan kualitas informasi yang valid dan akurat
P8	Fitur-fitur pada sistem Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT telah berjalan sesuai dengan fungsionalitasnya
P9	Sistem Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT mudah diakses di berbagai macam perangkat
<b>Responsiveness</b>	
P10	Layanan kegiatan administrasi pada Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT direspon dengan cepat
P11	Penanganan error pada sistem Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT akan dapat diatasi dengan cepat
<b>Assurance</b>	
P12	Sistem Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memiliki sistem keamanan yang terjamin terhadap privasi data pengguna
P13	Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memberikan output yang sesuai dengan kemauan pengguna
<b>Empathy</b>	
P14	Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memiliki tempat pengaduan untuk menerima kritik dan saran pengguna
P15	Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT memiliki tata bahasa dan alur yang mudah dipahami oleh pengguna

Instrumen penelitian yang nantinya digunakan untuk memperoleh data adalah kuesioner. Peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan tentang pelayanan dan kepuasan menggunakan sistem POLAM berdasarkan lima dimensi *servqual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Tiap pertanyaan yang disajikan diukur menggunakan skala *Likert*.

**Tabel 3.** Skala *Likert*

No	Pernyataan	Harapan	Skor
1.	Sangat Setuju	Sangat Mengharapkan	5
2.	Setuju	Mengharapkan	4
3.	Netral	Netral	3
4.	Tidak Setuju	Tidak Mengharapkan	2
5.	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Mengharapkan	1

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tujuan dilakukannya uji validitas adalah untuk memeriksa seberapa baik instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur konsep dan menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap pertanyaan dengan skor total. Hasil perhitungan uji validitas disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Uji Validitas

Indikator	Rtabel	Rhitung	Signifikan	Keterangan
X01	0.361	0.796	0.001	Valid
X02	0.361	0.66	0.001	Valid
X03	0.361	0.724	0.001	Valid
X04	0.361	0.622	0.001	Valid
X05	0.361	0.461	0.001	Valid
X06	0.361	0.663	0.001	Valid
X07	0.361	0.743	0.001	Valid
X08	0.361	0.652	0.001	Valid
X09	0.361	0.768	0.001	Valid
X10	0.361	0.511	0.001	Valid
X11	0.361	0.71	0.001	Valid
X12	0.361	0.682	0.001	Valid
X13	0.361	0.817	0.001	Valid
X14	0.361	0.592	0.001	Valid
X15	0.361	0.683	0.001	Valid
Total	0.361	1		Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS kepada 30 responden, kelima dimensi servqual memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari nilai rtabel tabel. Nilai rtabel yang digunakan adalah rtabel dengan signifikansi 5% dengan n=30 yang bernilai 0,361. Seluruh variabel memiliki nilai rhitung > rtabel sehingga dikatakan valid. Selain itu, nilai signifikansi pada seluruh variabel adalah valid karena bernilai lebih dari 0,05.

**Tabel 5.** Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
<i>Tangible</i>	0.900	0.6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.903	0.6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.906	0.6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.899	0.6	Reliabel
<i>Empathy</i>	0.904	0.6	Reliabel

Hasil uji reliabilitas seluruh variabel dengan menggunakan SPSS memberikan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* lebih besar dari nilai standar reliabilitas yaitu 0,6 sehingga jawaban responden dalam variabel penelitian reliabel.

## 4.2 Analisis Servqual

**Tabel 6.** Perhitungan *Service Quality*

No.	Dimensi	Var iab el Ind ikat or	Total Kinerja	Total Harapan	Skor Kinerja	Skor Harapan	Gap	Gap dimens i	Gap tungg a l	Tkb
1	Tangible	X01	371	442	3.71	4.42	-0.71	-0.75	-0.64	83.94%
2		X02	377	450	3.77	4.5	-0.73			83.78%
3		X03	365	445	3.65	4.45	-0.8			82.02%
4	Reliability	X04	392	446	3.92	4.46	-0.54	-0.57		87.89%
5		X05	359	445	3.59	4.45	-0.86			80.67%
6		X06	390	447	3.9	4.47	-0.57			87.25%
7		X07	414	453	4.14	4.53	-0.39			91.39%
8		X08	393	452	3.93	4.52	-0.59			86.95%
9	X09	409	454	4.09	4.54	-0.45	90.09%			
10	Responsive ness	X10	362	446	3.62	4.46	-0.84	-0.82		81.17%
11		X11	363	443	3.63	4.43	-0.8			81.94%
12	Assurance	X12	393	452	3.93	4.52	-0.59	-0.55		86.95%
13		X13	400	450	4	4.5	-0.5			88.89%
14	Empathy	X14	381	442	3.81	4.42	-0.61	-0.53		86.20%
15		X15	404	449	4.04	4.49	-0.45			89.98%
		Jum lah			57.73	67.16			1289.10 %	
		Rat a- rata			3.85	4.48			85.94%	

Berdasarkan perhitungan *Service Quality* pada tabel 4, dapat dilihat bahwa pada dimensi *Tangible* memiliki nilai *gap* dimensi sebesar -0,75 dan memiliki nilai *gap* tertinggi -0,80 pada indikator pernyataan informasi *website* dan *user guide* yang dapat diakses pengguna. Dimensi kedua yaitu *reliability* atau kehandalan mendapatkan nilai *gap* sebesar 0,57 dengan *gap* tertinggi sebesar 0,86 pada variabel X05 yang merupakan pernyataan mengenai *bug* atau *error* pada sistem. *Gap* terkecil didapat pada variabel X07 yaitu sebesar 0.39 yang merupakan pernyataan mengenai kualitas informasi yang valid dan akurat.

Pada dimensi ketiga yaitu *Responsiveness*, didapatkan nilai *gap* dimensi sebesar -0.82 dengan nilai *gap* tertinggi -0,84 pada indikator kecepatan respon pada kegiatan administrasi. Pada dimensi keempat yaitu *Assurance* atau Jaminan, diperoleh nilai *gap* dimensi -0,55 dan diperoleh nilai *gap* tertinggi -0,59 pada indikator terjaminnya sistem keamanan terhadap privasi data pengguna. Dimensi terakhir yaitu *empathy* atau empati, diperoleh nilai *gap* dimensi sebesar -0,53 dengan nilai *gap* tertinggi pada indikator penerimaan kritik dan saran pengguna sebesar -0,61.

Dari penelitian ini, didapatkan skor *servqual* sebesar -0,64 dimana skor tersebut merupakan hasil pengurangan dari rata-rata skor harapan dan skor kinerja. Dari rentang nilai *gap* tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa *website* Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT sangat memenuhi tingkat kepuasan pengguna.

#### 4.3 Pembahasan

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan data yang telah diolah pada tabel 6, pada dimensi *tangible* didapatkan nilai *gap* sebanyak -0,75. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan kinerja website mengenai fitur, navigasi, serta *user guide* pada website sudah baik tetapi masih di bawah harapan pengguna. Pada aspek *user guide* perlu adanya perhatian lebih karena memiliki nilai *gap* yang paling tinggi daripada kedua aspek lainnya.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Pada tabel 6, dapat diperoleh data bahwa dimensi *Reliability* mendapatkan nilai *gap* dimensi sejumlah -0,57 dimana pengguna menilai kinerja sudah baik tetapi masih di bawah harapan pengguna. Dalam aspek *error (bug)*, perlu adanya perbaikan karena memperoleh *gap* yang paling tinggi daripada aspek-aspek lainnya. Berdasarkan pernyataan tersebut, dimensi *Reliability* perlu adanya perhatian lebih agar dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil dari olah data pada tabel 6, didapatkan nilai *gap* dimensi sebesar -0.82 yang berarti bahwa kenyataan kinerja sudah baik namun masih dibawah harapan pengguna POLAM. Maka dari itu, Pada dimensi *Responsiveness* perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan pada pelanggan agar sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan terutama dalam hal kecepatan respon.

d. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan data hasil pengolahan pada tabel 6, dimensi *Assurance* mendapatkan nilai *gap* dimensi sebesar -0,55 dimana pengguna menilai kinerja website sudah baik tetapi belum memenuhi harapan pengguna. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa perlu adanya perbaikan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan agar dapat sesuai dengan harapan pengguna.

e. *Empathy* (Empati)

Hasil dari dimensi *Empathy* (Empati) didapatkan nilai *gap* dimensi sejumlah -0,53 dimana hasil kinerja sudah baik namun belum memenuhi harapan pengguna. Maka dari itu pada dimensi *Empathy* perlu ditingkatkan terutama dalam hal penerimaan kritik dan saran untuk memberi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

## 4. KESIMPULAN

Bersumber dari hasil olah dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan yaitu tingkat kepuasan pada pengguna *website* Portal Layanan Mahasiswa Fasilkom UPNVJT menggunakan metode *servqual* menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 85,94% dan skor *servqual* sebesar -0,64 dimana hasil tersebut berada pada rentang kategori sangat memenuhi kepuasan

pelanggan. Dimensi *empathy* memiliki gap paling kecil, yaitu sebesar -0,53 sedangkan *gap* terbesar berada pada dimensi *responsiveness*, yaitu sebesar -0,82.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kami panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karunia serta hidayahnya kami bisa menuntaskan artikel ini. Artikel ini ditulis dengan tujuan memenuhi tugas akhir semester. Kami ucapkan banyak terima kasih kepada ibu Anita Wulansari, S.kom, M.kom selaku dosen mata kuliah Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jawa Timur. Terima kasih juga kami ucapkan kepada teman-teman yang bersedia menjadi responden untuk mendukung keberhasilan penelitian ini. Kami mengerti bahwa penulisan artikel ini masih belum sempurna. Kami berharap masukan yang membangun guna memperbaiki artikel sehingga bisa lebih baik. Terakhir, kami ucapkan terima kasih dan semoga artikel ini membawa manfaat untuk semua pihak yang memerlukan.

## REFERENCES

- [1] N. R. Setyoningrum and Prihandoko, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI UJIAN AKHIR SEMESTER (SIUAS) MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)," *Bangkit Indonesia*, 2018.
- [2] D. Pranitasari, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (JAM)*, 2021.
- [3] I. Kaniawulan, "Pengukuran Kualitas Layanan dengan Dukungan Sistem Informasi Menggunakan Metode ServQual (Studi Kasus : Pelayanan Pendaftaran Kartu Peserta Asuransi Kesehatan)," *jurnal Kajian Ilmu dan Teknologi*, 2019.
- [4] H. Syarif and L. Purnamawati, "ANALISA PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN POLITEKNIK NEGERI JAKARTA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *Seminar Nasional Pendidikan*, 2022.
- [5] D. Wibisono, "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD," *Jurnal lpp munindra*, 2018.
- [6] H. M. Azizi, "Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada PT BUAH CANDRA DEWI," *JURNAL FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER*, 2019.
- [7] Y. Septiani, E. Arribe and R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 2020.
- [8] N. L. A. K. Y. Sarja, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," *JURNAL SISTEM DAN INFORMATIKA*, 2018.
- [9] D. Y. Ulpa, R. Teguh and D. Pratama, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual," *JTSI*, 2021.
- [10] R. P. Azzahra and K. Hadiono, "Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual," *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 2022.