

Analisa Kualitas Layanan Web Pendaftaran Online Pada MI Satria Menggunakan Metode Servqual

Nurul Fitri Amalia, Eva Zuraidah

Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, DKI Jakarta, Indonesia

Jl. Kramat Raya No.18, RW.7, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia

Email: ¹girlthepurple@gmail.com, ²eva.evz@nusamandiri.ac.id

Abstrak—Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah penggunaan sistem informasi penerimaan peserta didik baru secara online di MI SATRIA Kota DKI Jakarta berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. PPDB Online masih kurang dipahami bagi calon peserta didik karena proses sistem pendaftaran yang rumit dan kurangnya ilmu pengetahuan dibidang IT bagi calon peserta didik yang ingin mendaftar. Permasalahan yang timbul karena kekhawatiran tentang sulitnya melakukan pendaftaran bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil perhitungan nilai GAP didapatkan berdasarkan ranking yaitu responsif ranking 1 nilai GAP -1,95, ranking 2 reliability dengan nilai GAP -1,92, ranking 3 assurance dengan nilai GAP -1,86, ranking 4 empathy dengan nilai GAP -1,83, ranking 5 tangible dengan nilai GAP -1,51. Metode dengan menganalisis gap antara variabel jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Berdasarkan hasil uji reliabilitas harapan diperoleh nilai Croanbach's alpha 0.993 dan uji reliabilitas kenyataan/persepsi dengan nilai 0.977, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas penelitian ini sangat reliabel kepuasan pengguna dilakukan dengan Importance Performance Analysis dan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Dan pada permasalahan pelaksanaan di kuadran 1 kualitas pelayanan masih dikatakan rendah dan harus lebih di tingkatkan. Pengaruh kepuasan pengguna bila dilihat dari diagram IPA terdapat atribut yang paling banyak di kuadran 2 dikatakan kualitas layanan website yang sudah terpenuhi dan harus di pertahankan, akan tetapi jika dilihat dari kepuasan pengguna dari kelima dimensi kualitas pelayanan terdapat kesenjangan gap antara harapan dan kenyataan jasa yang diterima dengan nilai kurang dari 1, maka dapat dikatakan masih belum maksimal dalam kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Metode Servqual; GAP; MI SATRIA; Diagram IPA; Croanbach's Alpha

Abstract— The problem raised in this study is whether the use of online new student admission information systems at MI SATRIA DKI Jakarta has an effect on user satisfaction. PPDB Online is still poorly understood by prospective students because of the complicated registration system process and the lack of knowledge in the IT field for prospective students who want to register. The problems that arise because of concerns about the difficulty of registering are aimed at knowing and analyzing the effect of service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible variables on user satisfaction. From the calculation results, the GAP value is obtained based on the ranking, namely, responsiveness, ranking 1, GAP value -1.95, reliability ranking 2 with GAP value -1.92, assurance ranking 3 with GAP value -1.86, ranking 4 empathy with GAP value -1, 83, ranked 5 tangible with a GAP value of -1.51. The method is by analyzing the gap between the expected service variable and the perceived service. Importance Performance Analysis and 5 dimensions of service quality consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. And in the implementation problem in quadrant 1 the quality of service is still said to be low and must be improved. The effect of user satisfaction when viewed from the IPA diagram, there are the most attributes in quadrant 2, namely the quality of website services that have been fulfilled and must be maintained, but when viewed from user satisfaction from the five dimensions of service quality there is a gap between expectations and the reality of the services received with a value of less than 1, it can be said that it is still not optimal in user satisfaction.

Keywords: Methode Servqual; GAP; MI SATRIA; Diagram IPA; Croanbach's Alpha

1. PENDAHULUAN

Penerimaan peserta didik baru merupakan kegiatan suatu instansi pendidikan yaitu sekolah dimana melakukan penerimaan peserta didik baru guna menyaring calon peserta didik baru yang akan mendaftarkan kesekolah yang dituju.[1] PPDB berbasis web dijadikan sebagai basis pelayanan dan terus ditingkatkan, sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siswa dan orang tua hingga masyarakat dalam melakukan pendaftaran. [2] Permasalahan yang timbul karna kekhawatiran tentang sulitnya melakukan pendaftaran, maka dari itu Sekolah Madrasah Ibtidiyah (MI) SATRIA yang bernaung di bawah Yayasan Tarbiyah Islamiyah Al-Alwiyah (SATRIA) adalah sebuah instansi pendidikan yang beralamat di Jl. Raya Srengseng No. 26 A Kode Pos 11630 Kel. Srengseng,

Kec. Kembangan, Jakarta Barat. Sekolah Madrasah Ibtidiyah (MI) SATRIA dalam mendata siswa atau siswi baru sudah menggunakan *Website* Pendaftaran *Online*. Namun dalam menggunakan *website* tersebut banyaknya keluhan serta kritik yang di ajukan oleh calon pendaftar siswa baru. Seharusnya, Penggunaan *website* sekolah bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dan umumnya digunakan para siswa dan guru sebagai sarana pendukung pembelajaran.[3]

Merupakan salah satu instansi yang bergerak pada bidang Pendidikan yang membutuhkan sumber data yang benar dan pengolahan data yang tepat agar terciptanya keakuratan data yang dapat mendukung proses operasional, manajemen maupun proses pengambilan keputusan dengan baik dan tepat. Sistem pengolahan data yang baik membuat informasi yang masuk dapat menunjang semua kegiatan yang ada di instansi tersebut. Terjadinya *Server Down* atau tidak dapatnya di akses *website* pendaftaran *online* merupakan suatu hal yang sangat merugikan pihak calon pendaftar, karena hal tersebut data yang sudah di masukkan calon pendaftar tidak dapat di *submit* atau di simpan sehingga calon pendaftar harus mengulang proses pemasukan data Kembali.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, penggunaan layanan *website* pendaftaran siswa *online* tidak semulus dengan apa yang diharapkan, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas layanan *website* pendaftaran *online* terhadap kepuasan pengguna karena penting sekali untuk mengetahui sejauh mana tanggapan pengguna terhadap layanan *website* pendaftaran *online*.

Pelayanan adalah sesuatu yang dilakukan produsen untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasannya sendiri.[4]

Kualitas pelayanan yakni memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pengguna. Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber data manusia, cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi harapan.[5]

Kepuasan pengguna sangat penting dalam menjaga kinerja serta nama baik perusahaan, selain itu didalam lingkungan bisnis yang semakin hari mengalami perkembangan yang sangat cepat, setiap perusahaan harus mampu bersaing dalam pasar yang selalu berubah-ubah Pengguna sangat sensitif terhadap kinerja perusahaan dan layanan perusahaan pesaing oleh karena itu perusahaan harus mampu memahami keinginan pengguna dengan baik.[6]

Pengujian validasi instrumen dengan menguji validitas konstruksi, dapat menggunakan pendapat dari para ahli, instrument penelitian harus berkualitas, kualitas itu sudah distandarkan dalam kriteria Teknik pengujian validitas dan reabilitas, selanjutnya di konstruksikan dengan para ahli dengan cara meminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun. [7]

Likert scale atau skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan.[8]

Penelitian terdahulu Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung kualitas pelayanan belum maksimal karena semua kesenjangan yang memuaskan mahasiswa adalah minus atau negatif. Kemudian dianalisis menggunakan diagram kartesius untuk mengidentifikasi layanan berdasarkan tingkat minat dan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Dari hasil integrasi *SERVQUAL* dan metode pengukuran diagram kartesius, atribut yang dominan berada pada kuadran D yang artinya kinerja organisasi pada level tinggi tetapi keinginan atau harapan konsumen pada variabel tersebut rendah. Oleh karena itu IIB Darmajaya perlu menjaga kualitas pelayanan dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih optimal dan menempatkan atau memindahkan atribut-atribut yang berada pada kuadran lain, kebanyakan berada pada kuadran B. [9]

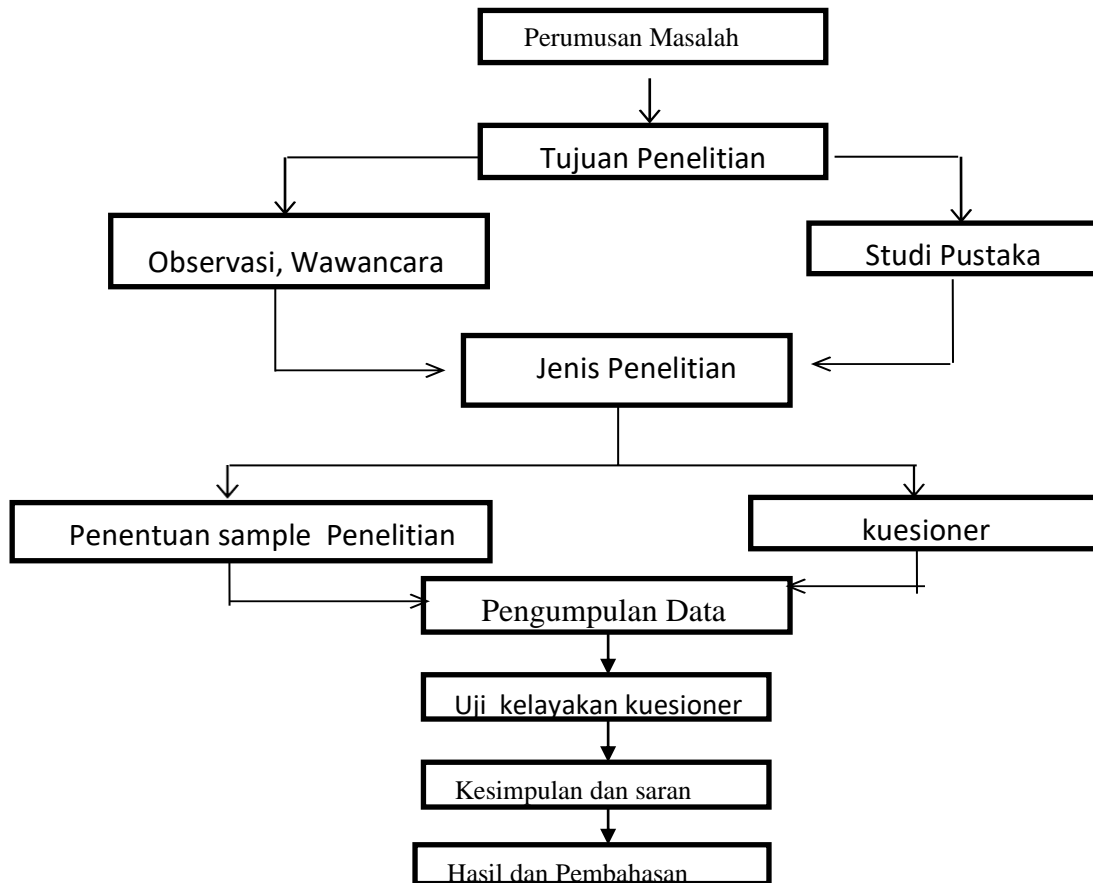
Penelitian berjudul Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode *Servqual* Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan indikator kualitas layanan akademik madrasah untuk mengukur kemampuan madrasah dalam menyediakan fasilitas, guru dan tenaga kependidikan, serta layanan yang memenuhi harapan siswa dengan metode *Servqual*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup model *ratingscale*. Uji validitas menggunakan korelasi productmoment dan uji reliabilitas menggunakan *CronbachAlpha*. Indikator pengukuran dalam penelitian ini meliputi lima aspek, yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan empati. Secara komprehensif hasil penelitian menunjukkan persentase kualitas pelayanan prestasi akademik bagi guru sebesar 65,58%, dan 58,67% pada tenaga kependidikan.

Berdasarkan kelima indikator tersebut, daya tanggap menjadi aspek pencapaian tertinggi, yaitu sebesar 67,02%. Sedangkan sarana dan prasarana, kehandalan, kepastian dan jaminan empati, masih perlu ditingkatkan. Namun secara keseluruhan kualitas pelayanan akademik bagi guru dan tenaga kependidikan termasuk dalam kategori memuaskan, dimana mayoritas guru dan tenaga kependidikan memberikan persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan di *Thullab Foundation*. [10]

Penelitian dengan judul “Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa di Cirebon”. Maksud dan tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja dan kualitas layanan jasa pendidikan tinggi di Cirebon. Pengambilan data menggunakan teknik wawancara dan menyebarkan kuesioner, banyaknya sample sebesar 200 responden yang terdiri dari mahasiswa di Cirebon. Data– data lain yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan studi pustaka. Penelitian ini menganalisis kinerja pada masing-masing Perguruan Tinggi dan menghitung tingkat kepuasan mahasiswa dengan serangkaian pengujian dalam analisis data. Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality (Servqual Gap 5)* dan *Importance Performance Analysis* dengan sebelumnya diuji dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Dari hasil penelitian, diperoleh data yang menyatakan hasil dari metode *servqual* rata-rata keseluruhan gap per dimensi, dapat diketahui bahwa dimensi bukti fisik yang memenuhi harapan mahasiswa dengan gap = 0, dan sisanya yaitu Empati, Kehandalan, Daya Tanggap dan *Asurance* memiliki gap negatif, dengan kehandalan dan daya tanggap sebesar -0,3, empati -0,2 dan *asurance* -0,1. Dan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 96 pada perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi di Cirebon yaitu Sangat Baik. [11]

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metodologi Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Rumusan Masalah

Untuk Mencari tingkat kualitas dari aplikasi yang digunakan oleh pengguna dengan menggunakan metode *servqual*.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang ada di dalam *website* pendaftaran *online*

3. Tahapan Observasi

Merupakan aktivitas pengamatan terhadap sebuah objek untuk mengumpulkan data.

4. Tahapan Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan bentuk riset yang dilakukan dengan cara sumber-sumber yang dapat menunjang hasil laporan dan pengumpulan data. Adapun sumber-sumber tersebut seperti menggunakan beberapa referensi buku, jurnal, dan situs internet lainnya.

5. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model *Service Quality (Servqual)*. Model *servqual* digunakan berdasarkan asumsi bahwa pengguna membandingkan kinerja dimensi pada jasa dengan standar ideal untuk masing-masing dimensi. Metode dengan menganalisis gap antara variabel jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan.

6. Kuesioner

Tahapan kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini terdapat pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab dan diisi oleh responden. Pertanyaan ini peneliti mengambil pertanyaan yang serupa dengan penelitian sebelumnya dan sesuai dengan permasalahan pada lima dimensi kualitas pelayanan dengan pertanyaan 15 atribut indikator rinci. Dimensi *tangible* menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan pelayanan jasa untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan penyampaian pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Dimensi *responsiveness* yaitu dengan kemampuan dan ketersediaan karyawan dalam membantu pengguna untuk

memenuhi permintaannya dan memberikan informasi secara jelas. Dimensi *assurance* berkaitan dengan memberikan kepercayaan terhadap pengguna dan merasa aman serta berlaku sopan, mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk menangani setiap kebutuhan pengguna. Dimensi *empathy* yaitu dimensi dengan memberikan perhatian personal, kepedulian, dan karyawan memberikan memahami kebutuhan para pengguna.

7. Penentuan Sampel

Penentuan sample penelitian ini menggunakan jenis sampel *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*, dengan 75 responden.

8. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket. Yaitu dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden untuk direspon. Dan kemudian di olah menggunakan pengukuran metode *servqual* yakni terhadap persepsi dan harapan terhadap jasa yang diterima pengguna.

9. Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket. Yaitu dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden untuk direspon. Dan kemudian di olah menggunakan pengukuran metode *servqual* yakni terhadap persepsi dan harapan terhadap jasa yang diterima pengguna.

10. Uji validitas dan Reabilitas

Tahapan penelitian ini merupakan uji dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada pengguna untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak valid dengan pengukuran skala likert dan aplikasi Minitab.

11. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian yang dilakukan pada MI SATRIA Jakarta Barat terhadap pengguna yang melakukan pendaftaran di *website online* MI SATRIA. Mengukur tingkat kualitas pelayanan ini dengan metode *servqual* yakni terhadap lima dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dan pengukuran metode *servqual* persepsi dan harapan pengguna sehingga dalam hal ini dapat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.

12. Kesimpulan dan Saran

Dapat di ambil kesimpulan dan saran dari penelitian ini yaitu terdapat hasil pengukuran dari lima dimensi yang masing-masing atribut bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang dianggap penting bagi perusahaan, memperbaiki atribut dimensi yang dianggap penting bagi para pengguna.

2.2 Pengertian Metode Service Quality

Metode *servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan gap analisis yang menjelaskan tentang perbedaan antara persepsi pengguna dan harapan pengguna terhadap layanan. Metode *servqual* dapat mengidentifikasi tren kualitas dalam layanan, melalui survei berkala, yang ditujukan untuk peringkat kepuasan pengguna.[12] Skor *Servqual* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pengguna dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

Skor *Servqual* = Skor Persepsi – Skor Harapan

Data yang diperoleh melalui instrumen *servqual* dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas layanan jasa, perhitungan uraian tunggal kualitas jasa atau gap *servqual*, yaitu $(P_1+P_2+P_3+...+P_{15})-(H_1+H_2+H_3+...+H_{15})$.
Keterangan: P_{1dst} = Persepsi , H_{1dst} = Harapan

2.3 Defnisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai faktor penting dalam keunggulan kompetitif dalam suatu perusahaan. Pentingnya kualitas layanan dapat membantu perusahaan membedakan diri dari perusahaan lain. Kualitas layanan yang sangat baik adalah kuncinya meningkatkan profitabilitas yang baik[13]

2.4 Definisi Kepuasan Pengguna

Pengguna merupakan orang yang menerima hasil yang dikerjakan seseorang, dikarenakan pengguna merupakan penentu apakah suatu hasil jasa atau pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak. Pengguna yang puas maka akan kembali lagi dan mempromosikan kepada orang lain untuk ikut menggunakan jasa pelayanan tersebut.[14]

2.5 Definisi Layanan

Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan standar yang sudah ada, tetapi juga mampu menciptakan terobosan baru untuk memperbaiki mutu pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan, nantinya merasa sangat puas dalam menerima pelayanan dari perusahaan.[15]

Pelayanan adalah sebuah proses mencakup serangkaian aktivitas tidak berwujud (tidak nyata) yang sering (tetapi tidak selalu) terjadi dalam interaksi antara konsumen dan *personel* layanan, sumber daya fisik, aset, atau sistem penyedia layanan disediakan sebagai solusi untuk masalah pengguna.[16]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Data

Metode analisis data akan membahas hasil penelitian dan membahas langkah- langkah pengolahan data menggunakan metode *service quality* (servqual). Variabel penelitian diperoleh berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor pos yang kemudian dikelompokkan berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner disebarakan kepada 75 responden yang merupakan pengguna *website* pendaftaran *online* pada sekolah MI SATRIA Jakarta Barat. Berikut ini adalah kriteria penilaian dan skor dari harapan dan kenyataan dimana harapan dan kenyataan/persepsi dengan skor sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju skor (SS)

4 = Setuju (S)

3= Ragu-ragu(RG)

2= Tidak setuju(TS)

1= Sangat tidak setuju(STS)

Kuesioner yang disebarakan kepada responden pengguna layanan *website* pendaftaran *online* pada MI SATRIA. Kemudian dilakukan pengolahan jawaban dari harapan dan kenyataan jasa yang di terima.

Tabel 1 Rekapitulasi Harapan Pengguna

Pertanyaan	Jumlah Jawaban					Total
	Sangat Setuju (5)	Setuju(4)	Ragu Ragu(3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
Y1	38	31	4	1	1	75
Y2	38	30	5	1	1	75
Y3	37	32	4	0	2	75
Y4	37	32	4	0	2	75
Y5	37	31	5	0	2	75
Y6	39	30	4	0	2	75
Y7	38	30	5	0	2	75
Y8	29	40	4	0	2	75
Y9	33	35	5	0	2	75
Y10	29	40	4	0	2	75
Y11	32	36	5	0	2	75
Y12	30	37	6	0	2	75
Y13	30	37	6	0	2	75
Y14	30	38	5	0	2	75
Y15	29	38	6	0	2	75

Tabel 2. Rekapitulasi Kenyataan Pengguna

Pertanyaan	Jumlah Jawaban					Total
	Sangat Setuju (5)	Setuju(4)	Ragu-Ragu(3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju(1)	
X1	9	22	32	11	1	75
X2	12	21	31	10	1	75
X3	15	21	28	10	1	75
X4	15	22	28	9	1	75
X5	5	14	34	20	2	75
X6	6	12	30	22	5	75
X7	6	13	31	22	3	75
X8	6	17	40	11	1	75
X9	5	19	39	11	1	75
X10	5	18	40	11	1	75
X11	7	16	39	12	1	75
X12	5	18	40	11	1	75
X13	6	14	43	11	1	75

Pertanyaan	Jumlah Jawaban					Total
	Sangat Setuju	Setuju(4)	Ragu-Ragu(3)	Tidak Setuju	Sangat Tidak	
X14	7	17	37	13	1	75
X15	7	17	39	11	1	75

3.2 Uji Validitas Dan Reabilitas

Uji Validitas merupakan proses untuk memastikan apakah data yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Pada pengujian validitas perlu dilakukan terhadap hasil kuesioner sebelum diolah lebih lanjut, yang akan dilakukan adalah menghitung koefisien korelasi hasil responden. Setelah dilakukan uji validitas untuk semua skor pertanyaan di dapat hasil total nilai dengan menggunakan taraf signifikan 5% dan $N=75$ dengan rumus $dk = n-2$ yaitu 73. Setelah melakukan perhitungan maka diperoleh r tabel sebesar 0,227. Untuk mengetahui kuesioner tersebut valid atau tidak, maka dilakukan perbandingan antara r tabel dengan r hitung. Jika r hitung $>$ r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid, dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan

DIMENSI	PERNYATAAN	r hitung	r tabel	Status
Tangible	Fasilitas pelayanan <i>website</i> yang baik dan memudahkan	0,956	0,227	Valid
	Lengkapya informasi yang ada di <i>website</i>	0,945	0,227	Valid
Reability	Peralatan yang digunakan <i>modern</i> dalam mendukung pelayanan	0,971	0,227	Valid
	Informasi yang tertera di <i>website</i> jelas	0,968	0,227	Valid
	<i>Website</i> cepat dalam mengimput data	0,944	0,227	Valid
Responsiv	<i>Website</i> dapat di akses dengan mudah	0,971	0,227	Valid
	<i>Website</i> memberikan respon dengan cepat	0,960	0,227	Valid
	<i>Website</i> memberitahu kesalahan data yang diinput	0,938	0,227	Valid
Assurance	Calon pendaftar dengan mudah mengetahui letak kesalahan dalam menginput data	0,956	0,227	Valid
	Memberikan jaminan yang sebanding	0,956	0,227	Valid
	Pelayanan dalam memberikan informasi secara jelas dan dapat mudah dipahami	0,962	0,227	Valid
Empaty	Membuat pengguna merasa percaya selama melakukan pengimputan data	0,956	0,227	Valid
	Jaringan internet yang stabil untuk kemudahan	0,962	0,227	Valid
	Memberikan kemudahan pelayanan	0,966	0,227	Valid
	<i>Website</i> memudahkan dalam memberikan informasi terhadap pengguna	0,952	0,227	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kenyataan

DIMENSI	PERNYATAAN	r hitung	r table	Status
Tangible	Fasilitas pelayanan <i>website</i> yang baik dan memudahkan	0,877	0,227	Valid
	Lengkapya informasi yang ada di <i>website</i>	0,826	0,227	Valid
Reability	Peralatan yang digunakan <i>modern</i> dalam mendukung pelayanan	0,802	0,227	Valid
	Informasi yang tertera di <i>website</i> jelas	0,747	0,227	Valid
	<i>Website</i> cepat dalam mengimput data	0,836	0,227	Valid
Responsiv	<i>Website</i> dapat di akses dengan mudah	0,794	0,227	Valid
	<i>Website</i> memberikan respon dengan cepat	0,825	0,227	Valid
	<i>Website</i> memberitahu kesalahan data yang diinput	0,937	0,227	Valid
Assurance	Calon pendaftar dengan mudah mengetahui letak kesalahan dalam menginput data	0,907	0,227	Valid
	Memberikan jaminan yang sebanding	0,949	0,227	Valid
	Pelayanan dalam memberikan informasi secara jelas dan dapat mudah dipahami	0,912	0,227	Valid
Empaty	Membuat pengguna merasa percaya selama melakukan pengimputan data	0,950	0,227	Valid
	Jaringan <i>internet</i> yang stabil untuk kemudahan	0,928	0,227	Valid
	Memberikan kemudahan pelayanan	0,926	0,227	Valid

DIMENSI	PERNYATAAN	r hitung	r table	Status
	Website memudahkan dalam memberikan informasi terhadap pengguna	0,938	0,227	Valid

Dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel dengan nilai positif dan item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Kemudian dilakukan uji reabilitas untuk melihat kenyataan konsistensi jawaban dari item-item pertanyaan yang diperoleh.

Tabel 5. Kesimpulan Uji Reabilitas

Kuesioner	Cronbach's alpha	Keterangan
Harapan	0,993	Reliabel
Kenyataan	0,977	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas harapan diperoleh nilai *Cronbach's alpha* 0.993 dan uji reliabilitas kenyataan/persepsi dengan nilai 0.977, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas penelitian ini sangat reliabel. Hal ini dinyatakan reliabel karena telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan apabila nilai α lebih besar dari nilai kritis $df = N-2$ dengan taraf signifikansi 5% maka instrumen penelitian *reliable*.

3.3 Perhitungan Nilai Servqual

Nilai gap setiap pertanyaan yang didapatkan dari nilai selisih nilai persepsi dan nilai harapan pengguna. Perhitungan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna pengguna *website* pendaftaran *online* MI SATRIA. Berikut merupakan hasil perhitungan nilai gap pertanyaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6 Nilai Kenyataan Siswa

Pertanyaan	Nilai skor Xi	Nilai Kenyataan Siswa
X1	252	3,36
X2	258	3,44
X3	264	3,5
X4	266	3,5
X5	225	3
X6	217	2,89
X7	222	2,96
X8	241	3,2
X9	241	3,2
X10	240	3,2
X11	241	3,2
X12	240	3,2
X13	238	3,17
X14	241	3,21
X15	243	3,2

Tabel 7. Nilai Harapan Siswa

Pertanyaan	Nilai skor Yi	Nilai Harapan Siswa
Y1	329	4,39
Y2	328	4,37
Y3	327	4,36
Y4	327	4,36
Y5	326	4,35
Y6	329	4,39
Y7	327	4,36
Y8	319	4,25
Y9	321	4,29
Y10	321	4,25
Y11	321	4,28
Y12	318	4,24
Y13	318	4,24
Y14	319	4,25
Y15	317	4,23

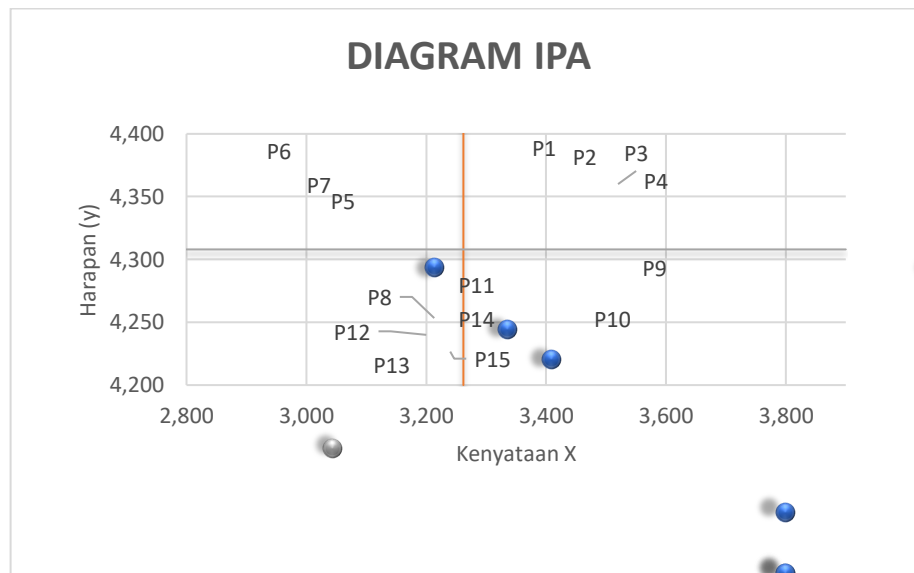
3.4 Hasil Perhitungan Nilai Gap Berdasarkan Lima Dimensi *Servqual*

Perhitungan hasil gap antar dimensi *servqual* maka didapatkan gap sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil GAP Lima Dimensi

Hasil Perhitungan Nilai Gap Berdasarkan Lima Dimensi				
Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Rangking
<i>Tangibles</i>	2,86	4,37	-1,51	5
<i>Reability</i>	2,44	4,36	-1,92	2
<i>Responsiv</i>	2,35	4,30	-1,95	1
<i>Assurance</i>	2,40	4,26	-1,86	3
<i>Empaty</i>	2,41	4,24	-1,83	4

3.5 Skor rata-rata Tingkat Kenyataan (X) dan Harapan (Y)



Gambar 2. Diagram IPA Kepuasan Pengguna

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa Gap terbagi menjadi 4 bagian yaitu kepuasan pengguna *website* pendaftaran *online* pada MI SATRIA dapat dilihat dari 5 dimensi *servqual* memiliki nilai kepuasan (kenyataan) sebesar 2,49 dan nilai harapan 4,308 sehingga masih terdapat gap -1,82. Gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pengguna dengan kualitas jasa yang diberikan oleh MI SATRIA Jakarta Barat:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website*, pertanyaan yang berada dalam kuadran ini penanganannya harus di prioritaskan oleh MI SATRIA, karena faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna, sedangkan jasa yang diberikan dinilai belum memuaskan. Adanya atribut yang termasuk yaitu atribut 5, 6 dan 7 yaitu *website* cepat dalam megimput data, *website* dapat di akses dengan mudah, dan *website* memberikan respon dengan cepat namun belum maksimal dalam mempermudah pengguna layanan pendaftaran *online* pada MI SATRIA.
2. Kuadran 2 (pertahankan Prestasi) merupakan aribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan oleh MI SATRIA Jakarta Barat, karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga dapat memuaskan pengguna. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah pertanyaan nomor 1, 2, 3, 4 yaitu fasilitas pelayanan *website* yang baik dan memudahkan, lengkapnya informasi yang ada di *website*, informasi yang tertera di *website* jelas, dan peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan harus dpertahankan kualitas layanan tersebut karena pelaksanaannya sudah sesuai dengan keinginan pengguna *website* pendaftaran *online* di MI SATRIA.
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, berada dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pengguna dan pelaksanaannya dinilai biasa saja. Adapun atribut yang termasuk dalam ini adalah pertanyaan nomor 8, 12, 13 yaitu *website* memberitahu kesalahan data yang diinput, membuat pengguna merasa percaya selama mengimputkan data, dan perlu nya jaringan internet yang stabil untuk memudahkana fasilitas di *website* tersebut sudah baik namun penggunaan nya tidak begitu di anggap penting oleh pengguna *website* pendaftaran *online* di MI SATRIA.
4. Kuadran 4 (berlebihan) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam pelaksanaannya. Terutama disebabkan karena pengguna menganggap atrbut yang tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh *website* pendaftaran *online* di MI SATRIA, sehingga memuaskan, adapun atributnya yaiut nomor 9, 10, 11, 14, 15 yaitu pendaftar dengan mudah mengetahui letak

kesalahan dalam mengimput data, memberikan jaminan yang sebanding, pelayanan informasi yang diberikan secara jelas dan mudah dipahami, memberikan kemudahan pelayanan, serta website memudahkan dalam memberikan informasi kepada pengguna.

Dilihat dari 5 dimensi layanan masih terdapat nilai Gap sebesar -1,82, gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pengguna dengan kualitas jasa yang diterima pengguna *website* pendaftaran *online* pada MI SATRIA Jakarta Barat

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, Dari hasil perhitungan nilai GAP didapatkan berdasarkan rangking yaitu responsif rangking 1 nilai GAP -1,95, rangking 2 *reability* dengan nilai GAP -1,92, rangking 3 *assurance* dengan nilai GAP -1,86, rangking 4 *empathy* dengan nilai GAP -1,83, rangking 5 *tangible* dengan nilai GAP -1,51. Metode dengan menganalisis gap antara variabel jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Berdasarkan hasil uji reliabilitas harapan diperoleh nilai *Croanbach'salpha* 0.993 dan uji reliabilitas kenyataan/persepsi dengan nilai 0.977, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas penelitian ini sangat reliabel kepuasan pengguna dilakukan dengan *Importance Performance Analysis* dan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dan pada permasalahan pelaksanaan yang sesuai kepuasan pengguna dilihat dari atribut yang terdapat dikuadran 1 yakni kualitas pelayanan masih dikatakan rendah dan harus lebih di tingkatkan. Pengaruh kepuasan pengguna bila dilihat dari diagram IPA terdapat atribut yang paling banyak di kuadran 2 dikatan kualitas pelayanan yang sudah terpenuhi dan harus di pertahankan, akan tetapi jika dilihat dari kepuasan pengguna dari kelima dimensi kualitas pelayanan terdapat kesenjangan gap antara harapan dan kenyataan jasa yang diterima dengan nilai kurang dari 1, maka dapat dikatakan masih belum maksimal dalam kepuasan pengguna.

REFERENCES

- [1] Y. Farlina and J. M. Hudin, "Kajian Kepuasan Pengguna Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online," *Indones. J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 2, 2017.
- [2] Mardiana, "Analisis Tingkat Kepuasan dalam Penerapan PPDB Online SMKN Kota Palembang," *Teknomatika*, vol. 07, no. 02, pp. 23–35, 2017.
- [3] A. L. Japrianta and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Airyrooms . com dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan Importance And Performance Analysis (IPA)," vol. 2, no. 11, pp. 441–450, 2018.
- [4] H. Majid Ibrahim and B. Sudaryanto, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA KEDAI KOPI 'KopiKitaKami' DI KABUPATEN TEMANGGUNG)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 8, no. 4, pp. 55–67, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>
- [5] I. W. J. O. Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo," *J. EMBA*, vol. 6, no. 3, pp. 1198–1207, 2018.
- [6] D. Gustiani, D. Putri, and S. B. Santoso, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA, NILAI YANG DIRASAKAN, CITRA MEREK MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada PT. Pos Indonesia(Persero))," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–13, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [7] A. Kusumastuti, M. P. Ahmad Mustamil Khoiron, and M. P. Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish, 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=Zw8REAAAQBAJ>
- [8] M. I. Ukkas, "Implementasi skala likert pada metode perbandingan eksponensial untuk menentukan pilihan asuransi," *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, no. November, p. 101, 2017, [Online]. Available: <http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/detail/1751/IMPLEMENTASI-SKALA-LIKERT-PADA-METODE-PERBANDINGAN-EKSPONENSIAL-UNTUK-MENENTUKAN-PILIHAN-ASURANSI>
- [9] N. Paramitasari, "Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya," *J. Manaj. Magister*, vol. 02, no. 01, pp. 83–94, 2016.
- [10] F. D. Bahiyah and U. B. Wibowo, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan," *Kelola J. Manaj. Pendidik.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–10, 2019, doi: 10.24246/j.jk.2019.v6.i1.p1-10.
- [11] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *J. Digit.*, vol. 9, no. 2, p. 167, 2020, doi: 10.51920/jd.v9i2.117.
- [12] D. Y. Irawati and J. Jonatan, "Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika," *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 9, no. 2, pp. 135–144, 2020, doi: 10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144.
- [13] B. C. Adyanto and S. B. Santosa, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BRAND IMAGE , HARGA DAN KEPERCAYAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi layanan E-commerce Berrybenka.com)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–20, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php>
- [14] P. P. Sentosa, N. M. E. O. Astuti, and I. M. E. Cahaya, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual," *Media Edukasi*, vol. 3, no. 2, pp. 85–96, 2019.
- [15] F. Rangkuti, *Customer Care Excellence*, vol. 59, 2017.
- [16] F. Butarbutar and H. Susiyanto, "AKADEMIK DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN QFD (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana)," vol. 21, no. 2, pp. 44–52, 2018.