

Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelayanan Kantor Kepala Desa dengan Metode Servqual dan IPA

Syafi'ul Hamidani¹, Yogi Primadasa², Puspita Dewi Setyadi³

¹Sistem Informasi, STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau

³Ilmu Komputer, Universitas Musi Rawas

¹hamidanipertama@gmail.com. ²yogiak45@gmail.com. ³puspitadewi1304@gmail.com

Abstract

Every village government agency requires maximum service, but the Kanan Village Head's Office is currently still experiencing difficulties in measuring the quality of its services, because it does not yet have a system that makes it easier to calculate the level of service quality and there is no system that supports decisions to improve the quality of its services. If there is no service measurement, it is not known how optimal the service has been provided at the village office. So an information system is needed to measure service satisfaction at the Canal Village Office using the ServQual method because the ServQual method is a method used to measure the quality of service for each attribute, so that it can obtain a gap value which is the difference between the respondent's perception of what will happen. received, so that we can obtain a gap value which is the difference between the respondent regarding the service received and the respondent's reality regarding the service that will be received.

Keywords: Satisfaction, Service, Servqual, Village Office

Abstrak

Setiap instansi pemerintahan desa membutuhkan pelayanan yang maksimal, tapi Pada Kantor Kepala Desa Remban pada saat ini masih mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanannya, dikarenakan belum memiliki suatu sistem yang mempermudah perhitungan tingkat kualitas pelayanan dan tidak ada sistem yang mendukung keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Jika tidak ada pengukuran pelayanan maka tidak diketahui seberapa maksimal pelayanan yang sudah diberikan pada kantor desa tersebut. maka dibutuhkan sebuah sistem informasi untuk pengukuran kepuasan pelayanan yang ada pada kantor desa remban menggunakan metode servqual karena Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari masing-masing atribut, sehingga dapat memperoleh nilai gap atau kesenjangan yang merupakan selisih antara persepsi responde yang akan diterima, sehingga dapat memperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara responden terhadap layanan yang diterima dengan kenyataan responden terhadap layanan yang akan diterima.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan, Servqual, Kantor Desa

© 2024 Jurnal Pustaka Data

1. Pendahuluan

Setiap orang menginginkan pelayanan yang berkualitas, semakin baik kualitas pelayanan maka seseorang akan memberikan kepercayaan lebih kepada pihak yang bersangkutan. Namun sebaliknya, pelayanan yang tidak baik dapat mengakibatkan ketidakpercayaan, kekecewaan, dan ketidaktertarikan kepada pihak yang bersangkutan. Menurut Hamidani[1] Pelayanan adalah kegiatan yang

dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Suandi [2] Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah itu mempunyai peran yang penting dalam

menyediakan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik merupakan kegiatan dalam kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang sudah disediakan dari penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Suandi [2] Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Jika pelayanan yang sudah diberikan sesuai harapan pengguna layanan, maka bisa dikatakan pelayanan tersebut, pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Maka peningkatan kualitas pelayanan semakin diperlukan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memiliki prinsip yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan/Kesopanan/Keramahan, serta Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.

Dalam undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintahan Desa. Pada Pasal 1 ayat 3 dapat dirumuskan yaitu: Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Setiap instansi pemerintahan desa membutuhkan pelayanan yang maksimal, Tetapi Pada Kantor Kepala Desa Remban pada saat ini masih mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanannya, dikarenakan belum memiliki suatu sistem yang mempermudah perhitungan tingkat kualitas pelayanan dan tidak ada sistem yang mendukung keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Jika tidak ada pengukuran pelayanan maka tidak diketahui seberapa maksimal pelayanan yang sudah diberikan pada kantor desa tersebut. Untuk mengatasi permasalahan ini dibutuhkan sistem yang terkomputerisasi sehingga bisa mengatasi permasalahan dan mampu membantu dalam

meningkatkan kualitas pengukuran pelayanan publik yang ada.

Berdasarkan uraian diatas maka dibutuhkan sebuah sistem informasi untuk pengukuran kepuasan pelayanan yang ada pada kantor desa remban menggunakan metode servqual karena Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari masing-masing atribut, sehingga dapat memperoleh nilai gap atau kesenjangan yang merupakan selisih antara persepsi responde yang akan diterima, sehingga dapat memperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara responden terhadap layanan yang diterima dengan kenyataan responden terhadap layanan yang akan diterima.[3]

2. Metode Penelitian

2.1. Analisis Sistem yang berjalan

Setiap instansi pemerintahan desa membutuhkan pelayanan yang maksimal, Tetapi Pada Kantor Kepala Desa Remban pada saat ini masih mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanannya, dikarenakan belum memiliki suatu sistem yang mempermudah perhitungan tingkat kualitas pelayanan dan tidak ada sistem yang mendukung keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Jika tidak ada pengukuran pelayanan maka tidak diketahui seberapa maksimal pelayanan yang sudah diberikan pada kantor desa tersebut. Untuk mengatasi permasalahan ini dibutuhkan sistem yang terkomputerisasi sehingga bisa mengatasi permasalahan dan mampu membantu dalam meningkatkan kualitas pengukuran pelayanan publik yang ada.

Berdasarkan uraian diatas maka dibutuhkan sebuah sistem informasi untuk pengukuran kepuasan pelayanan yang ada pada kantor desa remban menggunakan metode servqual karena Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari masing-masing atribut, sehingga dapat memperoleh nilai gap atau kesenjangan yang merupakan selisih antara persepsi responden yang akan diterima, sehingga dapat memperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara responden terhadap layanan yang diterima dengan kenyataan responden terhadap layanan yang akan diterima.

2.2. Sistem Informasi

Manuhutu & Wattimena [4] menyatakan bahwa sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berkaitan yang bekerja bersama-sama untuk memproses sebuah informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengaturan, analisa, dan juga visualisasi pada suatu organisasi.

Sistem informasi juga dapat menolong manajer dan karyawan dalam menganalisis sebuah masalah dan menciptakan produk atau inovasi baru. Sistem

informasi berisi informasi penting seperti orang, tempat, dan hal penting lainnya yang berkaitan dengan organisasi dan lingkungan luar organisasi tersebut [5]

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi untuk mendukung suatu operasi dan manajemen.

2.3. Kepuasan Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. [2]

Menurut [6] Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap beberapa masyarakat yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam sebuah kumpulan dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terlihat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan untuk orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Kesimpulan dari pengertian diatas bahwa kepuasan pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap beberapa manusia yang mempunyai setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meski hasil tidak terikat pada sebuah produk secara fisik.

2.4. Metode Servqual

Menurut[3] menyatakan bahwa Metode servqual merupakan metode yang dilakukan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, maka akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang disebut selisih antara persepsi responden terhadap yang akan diterima, maka akan diperoleh sebuah nilai gap yang merupakan selisih antara responden terhadap layanan yang diterima dengan kenyataan responden terhadap pelayanan yang akan diterima.

Komponen utama dari kualitas layanan sebagai berikut: [1]

- Reliability adalah Kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- Assurance adalah Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka memberika kepercayaan dan keyakinan.
- Tangible adalah Tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi.

- Empathy adalah Pengungkapan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan.
- Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera.

Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut

$$SQ_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$$

Keterangan :

SQ_i : nilai gap atribut ke-i

X_i : nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

Y_i : nilai rata-rata harapan ke-i

Semakin besar gap atau kesenjangan (gap tersebut bernilai negatif) yang dihasilkan dari sebuah perhitungan servqual gap ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari gap tersebut. Sebaliknya semakin kecilnya nilai gap (gap tersebut bernilai nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut. [7]

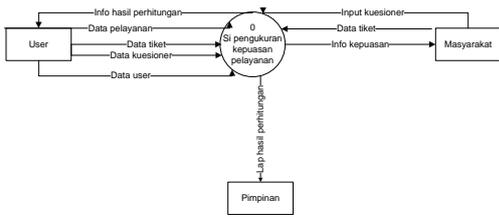
2.5. IPA

IPA mengabungkan pengukuran factor tingkat kepentingan (Performance) dan tingkat kinerja (Importance) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemudian nilai rata - rata tingkat kepentingan dan kinerjanya dianalisa menggunakan Importance Performace Matrix, yang mana sumbu X mewakili kinerja (Importance) sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan (Performance).[8]

2.6. Diagram Context

Langkah pertama untuk pembuatan DFD adalah dengan membuat DFD Level 0 dahulu atau sering di sebut juga Context Diagram. DFD Level 0 yang menggambarkan sistem secara keseluruhan dan menggambarkan interaksi antar sistem yang akan di kembangkan dengan entinitas luar. Terdapat 3 entinitas yaitu Admin, Masyarakat dan Laporan. Admin dapat menginput data user, data pelayanan, data komponen, data pertanyaan dan memperoleh info hasil perhitungan. Masyarakat dapat menginput data masyarakat, data pertanyaan dan memperoleh kepuasan. Pimpinan dapat memperoleh laporan admin, laporan data masyarakat, dan laporan hasil pengukuran.

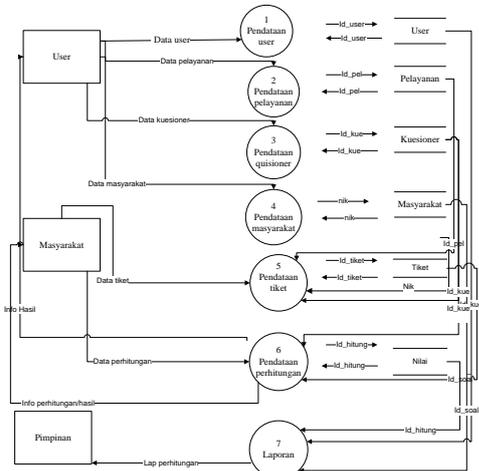
Diagram konteks pada sistem yang akan dibuat dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Konteks

27. DFD Level 1

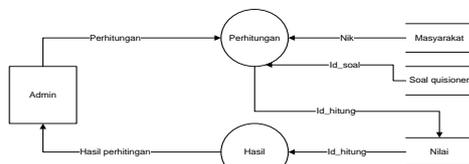
DFD (Data Flow Diagram) Level 1 ini merupakan penjabaran secara detail proses-proses apa saja yang ada pada DFD level 0 serta menunjukkan dimana data akan disimpan. Pada DFD (Data Flow Diagram) level 1 ini menjelaskan secara detail bahwa ada 5 proses yaitu pendataan yaitu pendataan user, pendataan pelayanan, pendataan pertanyaan, pendataan masyarakat, pendataan tiket, pendataan perhitungan dan laporan. Data Flow Diagram Level 1 dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. DFD Level 2

2.8. DFD Level 2

Data Flow Diagram Level 2 merupakan proses pemecahan dari Data Flow Diagram Level 1 yang sudah di buat, berikut gambar Data Flow Diagram Level 2



Gambar 3. DFD Level 2

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Layanan

Tabel 1. Data Layanan

| Kode | Layanan |
|-------|------------------------|
| P0001 | Surat Ahli Waris |
| P0002 | Surat Izin Usaha |
| P0003 | Surat Kehilangan |
| P0004 | Surat Keterangan Cerai |

| | |
|-------|---------------------------------|
| P0005 | Surat Keterangan Kelahiran |
| P0006 | Surat Keterangan Nikah |
| P0007 | Surat Keterangan Penghasilan |
| P0008 | Surat Keterangan Pindah |
| P0009 | Surat Keterangan Tidak Mampu |
| P0010 | Surat Pengantar SKCK |
| P0011 | Surat Perdamaian |
| P0012 | Surat Peringatan |
| P0013 | Surat Permohonan Kartu Keluarga |
| P0014 | Surat Permohonan Kip Kuliah |
| P0015 | Surat Permohonan KTP |
| P0016 | Surat Proposal |

3.2. Variabel Pertanyaan

Tabel 2. Data Pertanyaan

| Kode | Komponen | Pertanyaan |
|-------|-----------------|---|
| Q0001 | Tangible | Apakah kantor desa memiliki perangkat pelayanan terbaru ? |
| Q0002 | Tangible | Apakah pegawai di kantor desa berpenampilan rapi, bersih dan profesional ? |
| Q0003 | Tangible | Apakah lingkungan kantor desa nyaman dan bersih? |
| Q0004 | Tangible | Apakah tersedia tempat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan ? |
| Q0005 | Responsive ness | Pegawai kantor desa selalu bersedia membantu masyarakat |
| Q0006 | Responsive ness | Pegawai kantor desa bersedia mengakomodasi permintaan dan kebutuhan spesial |
| Q0007 | Responsive ness | Komunikasi saya dengan pegawai kantor desa tepat, akurat dan jelas |
| Q0008 | Responsive ness | Petugas pelayanan merespon permintaan masyarakat dengan cepat dan efisien |
| Q0009 | Reability | Pegawai kantor desa memberikan layanan sesuai janji |
| Q0010 | Reability | Petugas pelayanan dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah masyarakat |
| Q0011 | Reability | Petugas pelayanan memberikan layanan secara benar semenjak pertama kali, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian |
| Q0012 | Reability | Petugas pelayanan menyediakan informasi yang tepat dan perlu |
| Q0013 | Assurance | Saya bisa mempercayai para petugas pelayanan kantor desa |
| Q0014 | Assurance | Saya merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan petugas pelayanan kantor desa |

| | | |
|-------|-----------|---|
| Q0015 | Assurance | Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah |
| Q0016 | Assurance | Petugas pelayanan berpengetahuan luas |
| Q0017 | Emphaty | Petugas pelayanan tulus dalam menangani masalah masyarakat |
| Q0018 | Emphaty | Petugas layanan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien |
| Q0019 | Emphaty | Pelayanan masyarakat dimulai tepat pada waktunya |
| Q0020 | Emphaty | Petugas pelayanan memperhatikan kebutuhan masyarakat |

3.3. Perhitungan Servqual tiap pertanyaan

Tabel 3. Data Analisis Pertanyaan

| Kode | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap |
|-------|----------------|---------------|------|
| Q0001 | 4,17 | 3,56 | 0,61 |
| Q0002 | 3,39 | 3,22 | 0,17 |
| Q0003 | 3,33 | 2,72 | 0,61 |
| Q0004 | 3,11 | 2,89 | 0,22 |
| Q0005 | 3,17 | 3,06 | 0,11 |
| Q0006 | 3,33 | 3,00 | 0,33 |
| Q0007 | 3,33 | 3,33 | 0 |
| Q0008 | 3,50 | 3,11 | 0,39 |
| Q0009 | 2,89 | 2,78 | 0,11 |
| Q0010 | 3,28 | 2,83 | 0,45 |
| Q0011 | 3,50 | 3,28 | 0,22 |
| Q0012 | 3,33 | 2,83 | 0,5 |
| Q0013 | 3,39 | 3,00 | 0,39 |
| Q0014 | 2,89 | 2,83 | 0,06 |
| Q0015 | 3,33 | 3,11 | 0,22 |
| Q0016 | 3,17 | 3,00 | 0,17 |
| Q0017 | 3,50 | 3,06 | 0,44 |
| Q0018 | 3,39 | 3,22 | 0,17 |
| Q0019 | 3,33 | 3,33 | 0 |
| Q0020 | 3,50 | 3,28 | 0,61 |

3.3. Perhitungan Servqual tiap komponen

Tabel 4. Data Analisis Pertanyaan tiap komponen

| Komponen | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap |
|-------------|----------------|---------------|------|
| Tangible | 4,17 | 3,56 | |
| | 3,39 | 3,22 | |
| | 3,33 | 2,72 | |
| | 3,11 | 2,89 | |
| Mean | 3,5 | 3,10 | 0,40 |
| Responsive | 3,17 | 3,06 | |
| | 3,33 | 3,00 | |
| | 3,33 | 3,33 | |
| | 3,50 | 3,11 | |
| Mean | 3,33 | 3,13 | 0,21 |
| Realibility | 2,89 | 2,78 | |
| | 3,28 | 2,83 | |
| | 3,50 | 3,28 | |
| | 3,33 | 2,83 | |
| Mean | 3,25 | 2,93 | 0,32 |
| Assurance | 3,39 | 3,00 | |
| | 2,89 | 2,83 | |
| | 3,33 | 3,11 | |
| | 3,17 | 3,00 | |
| Mean | 3,20 | 2,99 | 0,21 |
| Emphaty | 3,50 | 3,06 | |
| | 3,39 | 3,22 | |
| | 3,33 | 3,33 | |
| | 3,50 | 3,28 | |

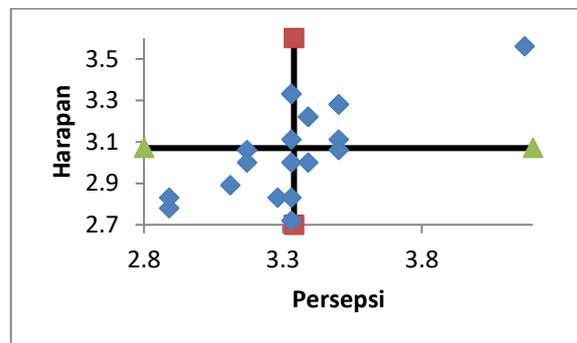
| | | | |
|------|------|------|------|
| Mean | 3,43 | 3,22 | 0,21 |
|------|------|------|------|

3.4. Perhitungan IPA

Tabel 5. Data Analisis GAP

| Kode | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap |
|-------|----------------|---------------|------|
| Q0001 | 4,17 | 3,56 | 0,61 |
| Q0002 | 3,39 | 3,22 | 0,17 |
| Q0003 | 3,33 | 2,72 | 0,61 |
| Q0004 | 3,11 | 2,89 | 0,22 |
| Q0005 | 3,17 | 3,06 | 0,11 |
| Q0006 | 3,33 | 3,00 | 0,33 |
| Q0007 | 3,33 | 3,33 | 0 |
| Q0008 | 3,50 | 3,11 | 0,39 |
| Q0009 | 2,89 | 2,78 | 0,11 |
| Q0010 | 3,28 | 2,83 | 0,45 |
| Q0011 | 3,50 | 3,28 | 0,22 |
| Q0012 | 3,33 | 2,83 | 0,5 |
| Q0013 | 3,39 | 3,00 | 0,39 |
| Q0014 | 2,89 | 2,83 | 0,06 |
| Q0015 | 3,33 | 3,11 | 0,22 |
| Q0016 | 3,17 | 3,00 | 0,17 |
| Q0017 | 3,50 | 3,06 | 0,44 |
| Q0018 | 3,39 | 3,22 | 0,17 |
| Q0019 | 3,33 | 3,33 | 0 |
| Q0020 | 3,50 | 3,28 | 0,61 |
| Mean | 3,34 | 3,07 | 0,27 |

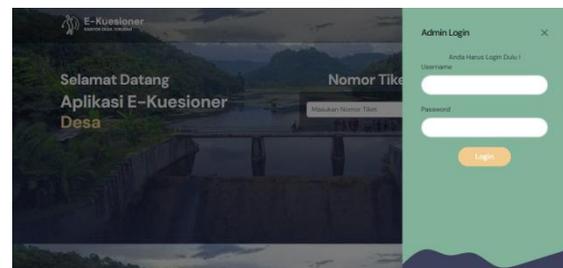
Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai mean persepsi sebesar 4,50 dan mean harapan sebesar 3,91. Hasil importance performance analysis disajikan dalam diagram IPA pada gambar 4. berikut:



Gambar 4. Diagram Kartesius IPA

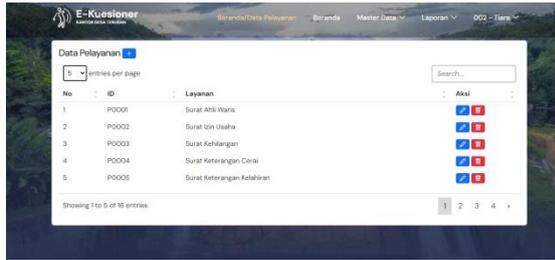
3.5 Implentasi Sistem

3.6 Halaman Login



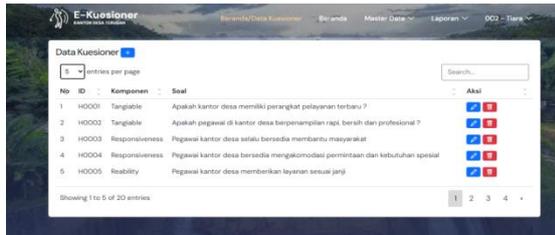
Gambar 5. Tampilan Halaman Login

3.6 Halaman Pendataan Pelayanan



Gambar 6. Tampilan Halaman Pendaftaran Pelayanan

3.6 Halaman Pendaftaran Pertanyaan



Gambar 7. Tampilan Halaman Pendaftaran Pertanyaan

3.6 Laporan Data Analisis Kenyataan dan Analisis Harapan

| Data Analisis Kenyataan | | | | | | | |
|-------------------------|----|---|---|----|-----|---------|---------------------------|
| KOMPONEN | SS | S | N | TS | STS | Total K | Nilai Rata-rata Kenyataan |
| Tangible | 12 | 2 | 1 | 2 | 1 | 76 | 0,64 |
| Responsiveness | 10 | 4 | 2 | 0 | 2 | 74 | 0,82 |
| Reability | 9 | 3 | 3 | 2 | 1 | 71 | 0,79 |
| Assurance | 7 | 2 | 4 | 3 | 2 | 63 | 0,70 |
| Empathy | 9 | 2 | 0 | 4 | 3 | 64 | 0,71 |
| Jumlah | | | | | | 90 | |

Gambar 8. Tampilan Halaman Laporan Kenyataan dan Harapan

3.6 Halaman Dara Analisis GAP

| Data Analisis Harapan | | | | | | | |
|-----------------------|----|---|---|----|-----|---------|-------------------------|
| KOMPONEN | SS | S | N | TS | STS | Total H | Nilai Rata-rata Harapan |
| Tangible | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 61 | 0,68 |
| Responsiveness | 6 | 4 | 4 | 2 | 2 | 64 | 0,71 |
| Reability | 6 | 3 | 5 | 4 | 0 | 65 | 0,72 |
| Assurance | 6 | 5 | 0 | 6 | 1 | 63 | 0,70 |
| Empathy | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 69 | 0,77 |
| Jumlah | | | | | | 90 | |

Gambar 9. Tampilan Halaman Laporan GAP

4. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian – uraian yang telah penulis jelaskan pada bab – bab sebelumnya bahwa Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelayanan Dengan Metode Servqual Pada Kantor Desa maka dapat di

simpulkan yaitu:

1. Sistem Informasi dirancang untuk memahami solusi terhadap permasalahan yang ada pada Kantor Desa Remban dalam mempermudah pelayanan.
2. Metode perhitungan Servqual dan IPA dengan cara manual ataupun dengan system yang telah dibuat menghasilkan suatu laporan yang sama yang membuktikan bahwa perhitungan dengan cara manual sudah tepat dan menggunakan system sudah benar algoritmanya sehingga kedua hasil dapat dikatakan valid

Daftar Rujukan

- [1] S. Hamidani, V. Amalia, and J. Agustin, "SISTEM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN SMKN MUARA BELITI MENGGUNAKAN METODE SERQUAL," *Jurnal Ilmiah Binary*, vol. 02, no. 01, pp. 1–7, 2020.
- [2] S. Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur," *JIASK*, vol. 1, no. 2, pp. 13–22, Mar. 2019, doi: 10.48093/jiask.v1i2.8.
- [3] S. Satria, "ANALISIS SISTEM INFORMASI MENGUKUR KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL," *kilat*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, May 2019, doi: 10.33322/kilat.v8i1.425.
- [4] M. Manuhutu and J. Wattimena, "Perancangan Sistem Informasi Konsultasi Akademik Berbasis Website," *J. Sistem Info. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 149, Nov. 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp149-156.
- [5] S. Hamidani and T. Ariyadi, "Implementasi Sistem Informasi Inventaris Barang Pada UPT-BP Karang Dapo," *Jurnal Pustaka AI*, vol. 3, no. 1, pp. 18–21, Apr. 2023, doi: 10.55382/jurnalpustakaai.v3i1.541.
- [6] S. Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *ALJ*, vol. 2, no. 1, pp. 143–154, Jun. 2019, doi: 10.14710/alj.v2i1.143-154.
- [7] Yayang Eluis Bali Mawartika, "PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *jb*, vol. 1, no. 2, pp. 73–79, Oct. 2019, doi: 10.52303/jb.v1i2.20.
- [8] J. Saputra, H. O. L. Wijaya, and T. Rahman, "Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA," *J-SAKTI*, vol. 5, no. 1, pp. 318–327, 2021.