

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM MANAJEMEN APARATUR RESPONSIF TERPADU (SMART) MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus: Kantor Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan)

Azwar

Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau
email: 150402069@student.umri.ac.id

Abstract

The direction of this study is to analyze and assess the effect of service quality on the satisfaction of SMART application users at the Riau Provincial PKPP Service both simultaneously and partially. The service quality dimensions studied are tangible, empathy, reliability, responsibility, and assurance. The sample in this study were employees of the Riau Province PKPP Service, which numbered 50 people. Analysis of the data used is weighting through a Likert scale and quantitative analysis techniques with multiple linear regression methods. This result shows partially that the assurance variables significantly 27,9% influence user satisfaction, while simultaneously tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy together have a significant effect on user satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction, Service Quality, Servqual, SMART*

Abstrak

Arah penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SMART pada Dinas PKPP Provinsi Riau baik secara simultan dan parsial. Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu Servqual dengan pengukuran berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangible, reliability, responsibility, assurance dan empathy. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas PKPP Provinsi Riau yang diambil sampel berjumlah 50 orang. Analisis data yang digunakan adalah dengan pembobotan melalui skala likert dan teknik analisis kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Hasil ini menunjukkan secara parsial bahwa variabel variabel assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 27,9%, sedangkan secara simultan variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Keywords: *Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas layanan, Servqual, SMART*

PENDAHULUAN

Sebagaimana diketahui teknologi sistem informasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik di lingkungan swasta maupun lembaga pemerintah. Besarnya sumber daya yang dimiliki suatu organisasi dengan didukung oleh penataan informasi yang baik tidak akan mengalami banyak hambatan. Penataan informasi yang dilakukan secara teratur, tepat,

cepat dan terstandarkan akan sangat mendukung kelancaran pengelolaan dan target-target yang akan dicapai oleh suatu organisasi. Menurut Alter (1992) Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan mengurangi keterbatasan yang dimilikinya. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan. Menyadari akan kebutuhan itu maka dinas Perumahan,

Kawasan Permukiman dan Pertanahan (PKPP) menerapkan sebuah sistem yang bernama Sistem Manajemen Apartur Responsif Terpadu (SMART) yang dapat diakses oleh masing-masing satuan kerja di lingkungan dinas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode servqual dengan pengukuran berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsibility*, *assurance* dan *empathy*. Teknik dalam pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, observasi dan penyebaran kuisioner yang memuat daftar pernyataan-pernyataan yang di berikan kepada responden atau pegawai Dinas PKPP sebanyak 50 orang. Analisis data yang digunakan adalah dengan pembobotan berdasarkan skala *likert*. Pengujian hasil kuisioner tersebut dilakukan menggunakan uji analisis sebagai berikut:

Validitas

Uji Validitas ini dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuisioner dari responden sudah cocok untuk digunakan pada penelitian ini atau tidak. Kriteria pengambilan keputusan uji validitas pada setiap pertanyaan adalah nilai *Pearson Corelation* atau jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan dikatakan valid. Pengujian validitas dan reliabilitas ini dilakukan menggunakan program *SPSS 21.0*.

Reliabilitas

Setelah semua item pertanyaan kuisioner dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten. Untuk menentukan suatu instrument tetap reliabel atau tidak maka bisa menggunakan Batasan nilai *Cronbact Alpha* (α). Syarat reliabilitas adalah jika nilai $r >$ nilai *cronbact alpha* maka item pernyataan dinyatakan reliabel.

Uji Hipotesis

Setelah uji kualitas data dilakukan selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji secara parsial (uji t), uji secara simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara tersendiri (parsial). Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Tujuan dari uji koefisien determinasi ini adalah untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat nilai R square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Validitas

Sebelum melakukan uji validitas, hal yang pertama dilakukan adalah mencari nilai r tabel. Dari jumlah responden 50 orang dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk uji dua arah maka didapatkan nilai r tabel sebesar 0,279 selanjutnya melakukan uji validitas menggunakan *SPSS 21.0* maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Validitas
Tangible (X1)	0,472	0,279	valid
Reliability (X2)	0,510	0,279	valid
Responsiveness (X3)	0,333	0,279	valid
Assurance (X4)	0,388	0,279	valid
Empathy (X5)	0,357	0,279	vallid

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2019

Dari hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel diatas bahwa semua item pernyataan pada kuisioner penelitian dinyatakan valid karena memenuhi kriteria uji validitas. Dimana nilai r hitung $>$ r tabel (0,279).

Pengujian Reliabilitas

Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak bisa menggunakan Batasan *cronbact alpha* sebesar 0,6. Apabila nilai $r >$ nilai *cronbact alpha* maka item pernyataan disebut reliabel. Dari pengujian reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS 21.0 maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai r	Alpha (α)	Keterangan
Tangibel	0,391	0,6	reliabel
Reliability	0,260	0,6	reliabel
Responsiveness	0,229	0,6	reliabel
Assurance	0,458	0,6	reliabel
Empathy	0,140	0,6	reliabel

Dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dapat diketahui nilai r pada setiap variabel lebih dari pada nilai *cronbact apha* 0,6 hal ini berarti semua variabel dapat dinyatakan reliabel.

Pengujian Hipotesis menggunakan uji parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara tersendiri (parsial). Uji hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- H_0 : Variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, assurance dan empathy secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H_a : Variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, assurance dan empathy secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika t hitung $>$ t tabel, maka terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
- Jika t hitung $<$ t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Sebelum mencari nilai t hitung, terlebih dahulu dicari nilai t tabel, dari jumlah 50 responden dengan tingkat signifikansi 0,05 maka

didapatkan nilai t tabel sebesar 1,681. Selanjutnya dilakukan pengujian secara parsial dengan menggunakan spss maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	T Tabel
X1	1,566	1,681
X2	-2,343	1,681
X3	0,303	1,681
X4	1,819	1,681
X5	0,573	1,681

Berdasarkan tabel diatas, maka hasil uji hipotesis secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada variabel tangible dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($1,566 < 1,681$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel tangible secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Pada variabel reliability dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($-2,343 < 1,681$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel reliability secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Pada variabel responsiveness dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($0,303 < 1,681$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel responsiveness secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
4. Pada variabel assurance dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($1,819 > 1,681$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel assurance secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. Pada variabel empathy dengan nilai t hitung $<$ t tabel ($0,573 < 1,681$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel empathy secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengujian Hipotesis menggunakan uji Simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara Bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna). Uji hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

- H0 : Variabel tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5) secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Ha : Variabel tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

- Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka, artinya variabel bebas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka, artinya variabel bebas secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Sebelum mencari nilai f_{hitung} , terlebih dahulu dicari nilai f_{tabel} . Dari jumlah 50 responden maka didapatkan nilai f_{tabel} sebesar 2,41. Selanjutnya untuk mencari nilai f_{hitung} dapat menggunakan SPSS maka didapatkan hasil seperti tabel berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	83.477	5	16.695	2.250	.066 ^b
1 Residual	326.523	44	7.421		
Total	410.000	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

Berdasarkan hasil uji f pada tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($2,250 > 2,41$) atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Berarti variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara Bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengujian Hipotesis Menggunakan Uji Koefisien Determinasi

Tujuan dari uji koefisien determinasi ini adalah untuk mengetahui persentase pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat dengan melihat nilai R square yang terdapat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.451 ^a	.204	.113	2.724

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

Hal ini berarti sumbangan atau pengaruh variabel bebas (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 0,204 atau 20,4% dan sisanya sebesar 76,6% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 21.0, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan tidak signifikan yang dipengaruhi oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap variabel kepuasan pengguna SMART pegawai Dinas PKPP.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, diketahui bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 27,9% terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna SMART. Dari semua variabel bebas yang digunakan, variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan yaitu variabel *assurance*. Dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,279 atau 27,9% berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran kepada pihak Kantor Dinas PKPP Provinsi Riau sebagai dasar pertimbangan dan masukan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *assurance* dengan kepuasan pengguna, oleh karena itu peneliti menyarankan agar kiranya pihak Kantor Dinas PKPP Provinsi Riau dapat menjaga dan mempertahankan variabel *assurance*, dan meningkatkan variabel-variabel lain.

Untuk meningkatkan kualitas dari variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan SMART, peneliti merekomendasikan agar pihak Dinas PKPP, lebih memperhatikan fasilitas yang lebih memadai. serta melakukan pelatihan yang rutin terhadap pengguna. Disarankan pada admin sistem untuk lebih tanggap terhadap keluhan yang dialami *user* saat menggunakan SMART. Peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel lain, seperti skill (Keahlian), experience (Pengalaman) dalam menganalisis kualitas layanan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryo, T. S dan Harya, B.D. 2014 Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Servqual. Jurnal Nasional Sistem informasi Indonesia.
- Arrofik Zulkarnaen. 2014. Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan Servqual Methode. Universitas Islam Riau
- Fathoni, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual", Dosen pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
- Hais Dama, 2010, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo" Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo, 2 Juni 2010
- Lina Martati. 2016. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademi (SIKAD) Menggunakan Metode Servqual. Universitas Islam Riau
- Marlindawati, 2013, " Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan *Servqual Method*", Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Dharma, Yogyakarta, 15 Juni 2013.
- Ni luh, A. K. 2018. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Sistem dan Informatika Vol.12 No.2. Hal 19-25
www.asn.go.id/ Diakses pada 10 Mei 2019
- <https://pendidikan.co.id/2018/>. Pengertian Variabel, Jenis, Contoh Menurut Para Ahli. Diakses pada 3 September 2019
www.konsultasistatistik.com/2009/.html. Diakses pada 11 Agustus 2019