

Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Unggul dan Berkarakter (SI-UBER) Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Servqual*

Amelia Stefany^{*1}, Abertun Sagit Sahay², Jadiaman Parhusip³

¹⁻³Jurusan Teknik Informatika, Universitas Palangka Raya

E-mail: ameliastefany@mhs.eng.upr.ac.id¹, abertun@it.upr.ac.id²,
parhusip.jadiaman@it.upr.ac.id³

Abstrak. Dalam era digital, teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan data akademik. Universitas Palangka Raya (UPR) mengembangkan Sistem Informasi Unggul dan Berkarakter (SI-UBER) untuk menunjang kebutuhan akademik dan administratif mahasiswa. Namun, beberapa kendala mengindikasikan perlunya evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* untuk mengevaluasi kualitas layanan SI-UBER. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa, kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan. Hasil penelitian bahwa SI-UBER memerlukan peningkatan dalam kapasitas server, keamanan privasi pengguna, respons terhadap pengaduan, serta relevansi dan pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Teknologi informasi; SI-UBER; Evaluasi; Kesenjangan layanan; *Service quality*

Abstract. In the digital era, information technology plays an important role in improving the efficiency of academic data management. Palangka Raya University (UPR) developed a Superior and Character Information System (SI-UBER) to support the academic and administrative needs of students. However, several obstacles indicate the need for evaluation to improve service quality. This study uses the Service Quality (*Servqual*) method to evaluate the quality of SI-UBER services. Data were collected through questionnaires distributed to students, then analyzed to identify service gaps. The results of the study showed that SI-UBER requires improvements in server capacity, user privacy security, response to complaints, and relevance and development of features that are in accordance with user needs.

Keywords: Information technology; SI-UBER; Evaluation; Service gap; Service quality.

1. Pendahuluan

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi di institusi pendidikan. Sistem informasi yang dirancang secara efektif mampu membantu mengelola data peserta didik, memantau kemajuan belajar, dan memfasilitasi interaksi antara pengajar dan peserta didik. Menurut Kenneth C. Laudon & Jane P. Laudon (2020), dikutip dari Kwik Kian Gie School of Business, sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponen yang mengumpulkan

(atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi.

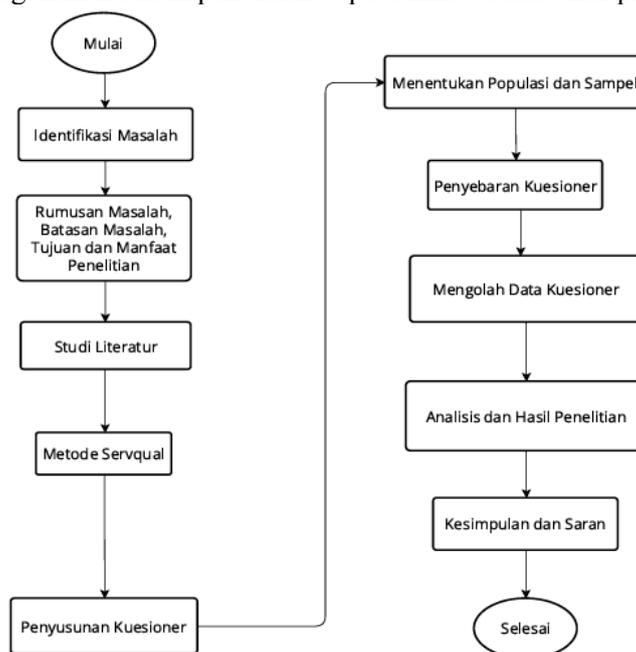
Sebelumnya, Universitas Palangka Raya (UPR) menggunakan portal Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang memiliki beberapa keterbatasan dalam mengintegrasikan berbagai aspek informasi akademik secara efektif. Antarmuka yang kurang intuitif menyebabkan pengguna, terutama mahasiswa kesulitan dalam mengakses data akademik yang dibutuhkan. Seiring dengan perkembangan kebutuhan, UPR mengembangkan Sistem Informasi Unggul dan Berkarakter (SI-UBER) untuk mengatasi keterbatasan yang ada pada SIKAD. SI-UBER dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik dan administratif di lingkungan kampus secara terintegrasi, menyediakan fitur seperti mengakses jadwal perkuliahan, mengisi presensi, melakukan registrasi, melihat hasil studi, dan mengisi Kartu Rencana Studi (KRS). Selain itu, SIUBER juga menyediakan fitur untuk melihat rekapitulasi hasil studi, sehingga mahasiswa dapat memantau perkembangan akademik dengan mudah. Namun, meskipun SI-UBER telah memberikan banyak kemudahan, masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Misalnya, ketika mahasiswa akan mengisi KRS, maka diminta untuk mengisi kuesioner yang sering kali membingungkan dan kurang jelas cara pengisiannya.

Penerapan metode evaluasi *Service Quality (Servqual)* sangat penting untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan di SI-UBER. Metode *Servqual* mengukur ekspektasi pengguna dan persepsi terhadap layanan yang diterima, dengan fokus pada lima dimensi utama, yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dengan menerapkan metode ini evaluasi kualitas layanan SI-UBER dapat dilakukan secara lebih mendalam, sehingga tidak hanya mengukur aspek-aspek teknik dan fungsionalitas sistem, tetapi juga menilai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna.

Berdasarkan permasalahan tersebut, evaluasi perlu dilakukan guna mengukur kualitas layanan sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai area yang perlu diperbaiki. Penerapan metode *Servqual* akan memberikan wawasan mendalam tentang lima dimensi kualitas layanan dengan menilai kesenjangan (*Gap*) antara layanan yang diterima dan diharapkan oleh pengguna. Dengan metode ini, diharapkan evaluasi kualitas layanan SI-UBER dapat dilakukan secara komprehensif, sehingga SI-UBER dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif.

2. Metode

Tahapan metode yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat secara rinci pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Alur penelitian tersebut menggambarkan langka-langkah utama yang dilakukan, dimulai dari mengidentifikasi masalah hingga tahap akhir berupa kesimpulan dan saran.

2.1. Identifikasi Masalah

Tahap ini melibatkan identifikasi masalah utama yang akan diselesaikan dalam penelitian. Permasalahan terkait kualitas layanan atau pengalaman pengguna dalam menggunakan SI-UBER dipilih sebagai fokus penelitian.

2.2. Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penelitian

Pada tahap ini, rumusan masalah dirumuskan secara spesifik, diikuti dengan batasan masalah untuk menghindari cakupan yang terlalu luas. Tujuan dan manfaat penelitian disusun untuk menunjukkan hasil yang akan dicapai serta kontribusi penelitian.

2.3. Studi Literatur

Tinjauan literatur dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang topik penelitian, khususnya pada dua metode yang relevan, yaitu metode *Servqual*.

2.4. Penyusunan Kuesioner

Setelah studi literatur, kuesioner disusun berdasarkan indikator dari metode *Servqual*.

Tabel 1. Kuesioner Ekspektasi Pengguna

Kode	Skala	Pertanyaan
Y1		Saya berharap tampilan SI-UBER memiliki fitur yang mudah dipahami
Y2	Tangibles (Bukti Langsung)	Saya berharap sistem SI-UBER memiliki navigasi yang dapat memudahkan pengguna
Y3		Saya berharap sistem SI-UBER memiliki informasi website dan panduan pengguna yang dapat diakses pengguna
Y4		Saya berharap SI-UBER memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cepat
Y5		Saya berharap SI-UBER tidak memiliki <i>Bug (Error)</i> saat diakses
Y6	Reliability (Keandalan)	Saya berharap SI-UBER memiliki sistem informasi yang bersifat <i>Real Time</i> dan <i>Up to Date</i>
Y7		Saya berharap SI-UBER menyediakan kualitas informasi yang valid dan akurat
Y8		Saya berharap fitur-fitur pada SI-UBER telah berjalan sesuai dengan fungsionalitasnya
Y9		Saya berharap SI-UBER mudah diakses di berbagai macam perangkat
Y10	Responsiveness (Daya Tanggap)	Saya berharap layanan kegiatan administrasi pada SI-UBER direspon dengan cepat
Y11		Saya berharap penanganan <i>Error</i> pada sistem SI-UBER akan diatasi dengan cepat
Y12	Assurance (Jaminan)	Saya berharap sistem SI-UBER memiliki sistem keamanan yang terjamin terhadap privasi data pengguna
Y13		Saya berharap SI-UBER memberikan <i>Output</i> yang sesuai dengan kemauan pengguna
Y14	Empathy	Saya berharap SI-UBER memiliki tempat pengaduan untuk menerima

(Empati) kritik dan saran pengguna
Y15 Saya berharap SI-UBER memiliki tata bahasa dan alur yang mudah dipahami oleh pengguna

Tabel 2. Kuesioner Persepsi Pengguna

Kode	Skala	Pertanyaan
X1	Tangibles (Bukti Langsung)	Tampilan SI-UBER memiliki fitur yang mudah dipahami
X2		Sistem SI-UBER memiliki navigasi yang dapat memudahkan pengguna
X3		Sistem SI-UBER memiliki informasi website dan panduan pengguna yang dapat diakses pengguna
X4	Reliability (Keandalan)	SI-UBER memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cepat
X5		SI-UBER tidak memiliki <i>Bug (Error)</i> saat diakses
X6		SI-UBER memiliki sistem informasi yang bersifat <i>Real Time</i> dan <i>Up to Date</i>
X7		SI-UBER menyediakan kualitas informasi yang valid dan akurat
X8		Fitur-fitur pada SI-UBER telah berjalan sesuai dengan fungsionalitasnya
X9		SI-UBER mudah diakses di berbagai macam perangkat
X10		Layanan kegiatan administrasi pada SI-UBER direspon dengan cepat
X11		Penanganan <i>Error</i> pada sistem SI-UBER akan diatasi dengan cepat
X12		Assurance (Jaminan)
X13	SI-UBER memberikan output yang sesuai dengan kemauan pengguna	
X14	SI-UBER memiliki tempat pengaduan untuk menerima kritik dan saran pengguna	
X15	Empathy (Empati)	SI-UBER memiliki tata bahasa dan alur yang mudah dipahami oleh pengguna

Pengukuran dilakukan dengan skala *Likert* untuk menilai ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

2.5. Menentukan Populasi dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel dilakukan untuk memastikan keterwakilan data dari mahasiswa aktif S1 UPR yang menggunakan SI-UBER. Penelitian menggunakan metode simple random sampling untuk memastikan setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Rumus *Slovin* digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang tepat dengan tingkat kesalahan sebesar 5%.

Rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

(Sumber: Salma et al., 2023)

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = Populasi

E = Persentase Kesalahan yang ditoleransi

$$n = \frac{17.219}{1 + 17.219(0,05)^2}$$

$$n = \frac{17.219}{1 + 17.219(0,0025)}$$

$$n = \frac{17.219}{1 + 43}$$

$$n = \frac{17.219}{44}$$

$$n = 391 \text{ Mahasiswa}$$

2.6. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang telah disusun kemudian disebarakan kepada sampel yang telah ditentukan. Tahap ini bertujuan untuk mengumpulkan data empiris dari pengguna SI-UBER.

2.7. Mengolah Data Kuesioner

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan menggunakan metode statistik yang sesuai untuk menghasilkan informasi yang valid dan mendalam mengenai pengalaman pengguna.

2.8. Analisis dan Hasil Penelitian

Data yang telah diolah dianalisis untuk menginterpretasikan temuan penelitian. Analisis ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah.

2.9. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan penelitian disusun untuk merangkum temuan utama. Saran juga diberikan sebagai rekomendasi perbaikan lebih lanjut pada SI-UBER.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan mahasiswa aktif program S-1 di UPR yang menggunakan SI-UBER. Kuesioner disebarakan daring melalui G-Form pada 20 November hingga 20 Desember 2024, bekerja sama dengan dekanat dari setiap fakultas di UPR dan dibagikan melalui grup WhatsApp fakultas serta jurusan. Jumlah responden mahasiswa dari masing-masing fakultas dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 3. Kebutuhan dan Realisasi Responden

Fakultas	Responden yang Dibutuhkan	Responden Pengisi Kuesioner
FKIP	94	94
FEB	82	82
FP	57	57
FT	49	66
FH	34	35
FISIP	48	50
FK	16	22

FMIPA	11	16
Total	391	422

3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam pengukuran variabel ekspektasi pengguna memiliki validitas yang memadai. Validitas ini menunjukkan sejauh mana instrumen tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil analisis validitas divisualisasikan pada Gambar 2 yang menunjukkan hasil uji validitas variabel ekspektasi pengguna.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	63.7630	36.210	.533	.907
Y2	63.7038	36.732	.533	.906
Y3	63.7322	35.698	.622	.903
Y4	63.7346	35.469	.664	.902
Y5	63.6919	35.724	.620	.903
Y6	63.7038	35.439	.634	.903
Y7	63.6801	35.981	.622	.903
Y8	63.6872	35.878	.619	.903
Y9	63.7133	35.644	.666	.902
Y10	63.6848	36.003	.653	.902
Y11	63.6598	36.168	.642	.903
Y12	63.6635	36.708	.577	.905
Y13	63.6374	36.526	.628	.903
Y14	63.6327	36.855	.551	.906
Y15	63.5972	37.115	.494	.907

Gambar 2. Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi

Status valid atau tidak valid dari setiap item pengukuran disajikan dalam Tabel 4. Penentuan validitas didasarkan pada analisis yang ditampilkan dalam Gambar 2 khususnya nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*, yang merepresentasikan nilai r hitung. Berdasarkan hasil ini, validitas dari 15 pertanyaan terkait ekspektasi pengguna dapat ditentukan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi

Pertanyaan	r Tabel	r Hitung	Signifikan	Keterangan
Y1	0.098	0.533	Valid	Y1
Y2	0.098	0.533	Valid	Y2
Y3	0.098	0.622	Valid	Y3
Y4	0.098	0.664	Valid	Y4
Y5	0.098	0.620	Valid	Y5
Y6	0.098	0.634	Valid	Y6
Y7	0.098	0.622	Valid	Y7
Y8	0.098	0.619	Valid	Y8
Y9	0.098	0.666	Valid	Y9
Y10	0.098	0.653	Valid	Y10
Y11	0.098	0.642	Valid	Y11
Y12	0.098	0.577	Valid	Y12
Y13	0.098	0.628	Valid	Y13
Y14	0.098	0.551	Valid	Y14
Y15	0.098	0.494	Valid	Y15

Hasil analisis validitas divisualisasikan pada Gambar 3 yang menunjukkan hasil uji validitas variabel persepsi pengguna mahasiswa.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	54.6801	111.586	.661	.948
X2	54.7938	108.601	.754	.946
X3	54.8104	110.221	.683	.947
X4	54.8697	107.601	.770	.945
X5	55.4905	102.146	.713	.948
X6	54.8981	107.536	.768	.945
X7	54.8649	108.996	.718	.946
X8	54.8555	108.632	.764	.946
X9	54.8294	108.004	.697	.947
X10	55.0403	106.642	.766	.945
X11	55.1280	105.086	.756	.946
X12	55.0687	106.268	.723	.946
X13	54.8768	107.652	.804	.945
X14	54.9028	108.292	.720	.946
X15	54.7678	110.183	.703	.947

Gambar 3. Uji Validitas Kuesioner Persepsi

Status valid atau tidak valid dari setiap item pengukuran disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi

Pertanyaan	r Tabel	r Hitung	Signifikan	Keterangan
X1	0.098	0.661	Valid	X1
X2	0.098	0.754	Valid	X2
X3	0.098	0.683	Valid	X3
X4	0.098	0.770	Valid	X4
X5	0.098	0.713	Valid	X5
X6	0.098	0.768	Valid	X6
X7	0.098	0.718	Valid	X7
X8	0.098	0.764	Valid	X8
X9	0.098	0.697	Valid	X9
Y10	0.098	0.766	Valid	Y10
X11	0.098	0.756	Valid	X11
X12	0.098	0.723	Valid	X12
X13	0.098	0.804	Valid	X13
X14	0.098	0.720	Valid	X14
X15	0.098	0.703	Valid	X15

3.2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan kedua gambar di bawah, nilai *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner ekspektasi diperoleh sebesar 0,910 dari 15 pertanyaan yang valid, sedangkan untuk kuesioner persepsi, nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,938 dari 15 pertanyaan yang juga valid.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	15

Gambar 4. Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	15

Gambar 5. Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi

3.3. Analisis Gap Servqual

Dalam penghitungan kualitas layanan menggunakan metode *Servqual*, ekspektasi pengguna ditetapkan sebagai variabel y , sedangkan persepsi pengguna ditetapkan sebagai variabel x . kualitas skor *Servqual* untuk setiap item pertanyaan pada masing-masing responden dihitung menggunakan formula berikut.

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Setelah menghitung frekuensi pada setiap dimensi untuk ekspektasi dan persepsi, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata jawaban responden dengan formula berikut.

$$\bar{y}_I = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

- \bar{y}_I = Rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan ekspektasi pada dimensi ke $- i$
- $\sum y_i$ = Jumlah bobot jawaban pernyataan ekspektasi pada dimensi ke $- i$
- n = jumlah responden

$$\bar{X}_I = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

- \bar{X}_I = Rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan persepsi pada dimensi ke $- i$
- $\sum x_i$ = Jumlah bobot jawaban pernyataan persepsi pada dimensi ke $- i$
- n = jumlah responden

Setelah nilai rata-rata diperoleh, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai kesenjangan (*Gap*) antara ekspektasi dan persepsi pengguna layanan, yang dihitung berdasarkan selisih antara rata-rata nilai atribut ekspektasi dan persepsi untuk masing-masing dimensi.

$$SQ_i = \bar{X}_I - \bar{y}_I$$

Keterangan:

- \bar{y}_I = Nilai rata-rata ekspektasi dimensi ke $- i$
- \bar{X}_I = Nilai rata-rata persepsi ke $- i$
- SQ_i = Nilai *Gap* dimensi ke $- i$

Hasil analisis *Gap Servqual* dari kelima dimensi yang digunakan disajikan pada Gambar 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan nilai *Gap*

Item Pernyataan		Ekspetasi		Persepsi		Nilai Gap (Persepsi - Ekspetasi)
		Jumlah	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata	
Tangibles (Bukti Langsung)						
Y1	Tampilan SI-UBER memiliki fitur yang mudah dipahami	1887	4.472	1979	4.690	0.218
Y2	Sistem SI-UBER memiliki navigasi yang dapat memudahkan pengguna	1912	4.531	1931	4.576	0.045
Y3	Sistem SI-UBER memiliki informasi website dan panduan pengguna yang dapat diakses pengguna	1900	4.502	1807	4.282	-0.220
Jumlah		1900	4.502	1906	4.516	0.014
Reliability (Keandalan)						
Y4	SI-UBER memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cepat	1899	4.500	1679	3.979	-0.521
Y5	SI-UBER tidak memiliki Bug (Error) saat diakses	1917	4.543	1417	3.358	-1.185
Y6	SI-UBER memiliki sistem informasi yang bersifat Real Time dan Up To Date	1912	4.531	1667	3.950	-0.581
Y7	SI-UBER menyediakan kualitas informasi yang valid dan akurat	1922	4.555	1681	3.983	-0.571
Y8	Fitur-fitur pada SI-UBER telah berjalan sesuai dengan fungsionalitasnya	1919	4.547	1685	3.993	-0.555
Y9	SI-UBER mudah diakses di berbagai macam perangkat	1908	4.521	1696	4.019	-0.502
Jumlah		1913	4.533	1638	3.880	-0.652
Responsiveness (Daya Tanggap)						
Y10	Layanan kegiatan administrasi pada SI-UBER direspon dengan cepat	1920	4.550	1607	3.808	-0.742
Y11	Penanganan <i>Error</i> pada sistem SI-UBER akan diatasi dengan cepat	1931	4.576	1570	3.720	-0.855
Jumlah		1926	4.563	1589	3.764	-0.799
Assurance (Jaminan)						
Y12	Sistem SI-UBER memiliki sistem keamanan yang terjamin terhadap privasi data pengguna	1929	4.571	1595	3.780	-0.791
Y13	SI-UBER memberikan output yang sesuai dengan kemandirian pengguna	1940	4.597	1676	3.972	-0.626
Jumlah		1935	4.584	1636	3.876	-0.709
Empathy (Empati)						
Y14	SI-UBER memiliki tempat pengaduan untuk menerima kritik dan saran pengguna	1942	4.602	1665	3.945	-0.656
Y15	SI-UBER memiliki tata bahasa dan alur yang mudah dipahami oleh pengguna	1957	4.637	1722	4.081	-0.557
Jumlah		1950	4.620	1694	4.013	-0.607

Gambar 6. Analisis Nilai *Gap* pada Setiap Variabel Pertanyaan

Tabel 4. Analisis Nilai *Gap* Semua Dimensi

Dimensi	Ekspektasi		Persepsi		Nilai <i>Gap</i>
	Jumlah	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata	
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	1900	4.502	1906	4.516	0.014
<i>Reliability</i> (Keandalan)	1913	4.533	1638	3.880	-0.652
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1926	4.563	1589	3.764	-0.799
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1935	4.584	1636	3.876	-0.709
<i>Empathy</i> (Empati)	1950	4.620	1694	4.013	-0.607

Hasil analisis *Servqual* membandingkan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan dengan persepsi mahasiswa setelah menggunakan SI-UBER. Nilai *Gap* yang dihasilkan menunjukkan seberapa besar kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap layanan.

1. *Tangibles* (bukti langsung), nilai *Gap* sebesar 0.014 menunjukkan bahwa tampilan, fitur, navigasi, serta informasi dan panduan pengguna pada SI-UBER sudah cukup memenuhi ekspektasi pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), dengan nilai *Gap* sebesar -0.652, menunjukkan bahwa pengguna menilai keandalan sistem SI-UBER masih kurang memuaskan dibandingkan dengan ekspektasi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), nilai *Gap* sebesar -0.799 menunjukkan bahwa pengguna merasa kurang tanggap terhadap kebutuhan, sehingga dimensi ini memerlukan perhatian khusus untuk peningkatan terutama dalam hal kecepatan penanganan *Error*.
4. *Assurance* (jaminan), nilai *Gap* sebesar -0.709 menunjukkan bahwa jaminan keamanan dan kepercayaan pada layanan SI-UBER belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Peningkatan diperlukan untuk memastikan privasi data dan kesesuaian hasil layanan dengan kebutuhan pengguna.
5. *Empathy* (empati), dengan nilai *Gap* -0.607 menunjukkan bahwa penyediaan tempat pengaduan dan kemudahan tata bahasa serta alur informasi pada SI-UBER masih perlu ditingkatkan agar lebih responsif dan mudah dipahami oleh pengguna.

Semakin besar nilai kesenjangan yang dihitung, semakin buruk kualitas layanan pada dimensi tersebut. Sebaliknya, jika kesenjangan semakin kecil, mendekati angka 0 atau bahkan positif, maka kualitas layanan pada dimensi tersebut semakin baik.

3.4. Usulan Peningkatan

Rincian peningkatan untuk setiap variabel prioritas, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)

Kondisi sesungguhnya: SI-UBER terkadang mengalami gangguan, terutama saat terjadi lonjakan akses pengguna, seperti pada tahun ajaran baru yang menyebabkan akses menjadi lambat dan tidak stabil.

Peningkatan yang sebaiknya dilakukan:

- 1) Meningkatkan kapasitas server agar bisa menangani lebih banyak pengguna secara bersamaan.
- 2) Melakukan pengujian performa secara berkala untuk menemukan dan memperbaiki potensi masalah.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kondisi sesungguhnya: Respon terhadap laporan kendala atau *Error* memerlukan waktu yang cukup lama.

Peningkatan yang sebaiknya dilakukan:

- 1) Menyediakan *Helpdesk* untuk menangani laporan kendala atau *Error*.
- 2) Membuat sistem pelaporan yang langsung terhubung dengan notifikasi otomatis untuk tim teknis.

3. *Assurance* (jaminan)

Kondisi sesungguhnya: Beberapa aspek keamanan belum optimal. Contohnya, Username dan *Password* masih menggunakan NIM mahasiswa yang dianggap tidak aman.

Peningkatan yang sebaiknya dilakukan:

- 1) Mengganti sistem autentikasi dengan metode yang lebih aman, seperti kombinasi email institusi dan *Password* yang unik.
- 2) Menerapkan enkripsi pada data pengguna, termasuk *Username* dan *Password*.
- 3) Melakukan audit keamanan secara berkala untuk memastikan data tetap terlindungi.
- 4) Disediakan fitur bagi mahasiswa untuk *Update Password*.

4. *Empathy* (empati)

Kondisi sesungguhnya: Tempat pengaduan tersedia, namun respons terhadap aduan tersebut tidak dilihat apakah sudah di respons atau dalam proses perbaikan.

Peningkatan yang sebaiknya dilakukan:

- 1) Memberikan tindak lanjut terhadap masukan pengguna.
- 2) Menyediakan fitur pelacakan status masukan pengguna untuk meningkatkan transparansi.
- 3) Menyederhanakan format kuesioner agar mudah dipahami pengguna.
- 4) Menambahkan panduan pengisian kuesioner.
- 5) Menyediakan *Helpdesk* dengan staf yang siap membantu menjawab pertanyaan atau memberikan panduan secara langsung melalui fitur *online* di SI-UBER.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menggunakan metode *Servqual*, hasil evaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Unggul dan Berkarakter (SI-UBER) terhadap kepuasan pengguna diperoleh rekomendasi perbaikan atau usulan peningkatan untuk meningkatkan kualitas layanan. Adapun poin-poin utama yang menjadi fokus perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan keandalan SI-UBER dengan menambah kapasitas server agar dapat menangani lonjakan akses pengguna, terutama pada periode sibuk seperti tahun ajaran baru, serta melakukan pengujian performa secara berkala untuk menemukan dan memperbaiki potensi masalah.

2. Peningkatan daya tanggap SI-UBER dengan menyediakan *Helpdesk* untuk menangani laporan *Error* dan membuat sistem pelaporan otomatis yang langsung terhubung dengan notifikasi bagi tim teknis untuk mempercepat penanganan masalah.
3. Peningkatan keamanan SI-UBER dengan mengganti metode autentikasi menggunakan email institusi dan *Password* yang lebih aman bagi mahasiswa dan menerapkan enkripsi pada data pengguna
4. Peningkatan sistem pengaduan SI-UBER dengan menyediakan fitur pelacakan status pengaduan dalam penanganan masukan pengguna serta memberikan tindak lanjut yang lebih cepat terhadap kritik dan saran.

5. Referensi

- [1] S. Raharjo, "Distribusi Nilai r tabel," *SPSS Indones.*, p. 1, 2021, [Online]. Available: <https://www.spssindonesia.com/2014/02/download-distribusi-nilai-tabel.html>
- [2] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 17, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [3] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
- [4] M. Kualitas and P. Kepuasan, "Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan," *J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma*, vol. 10, no. 1, 2014, doi: 10.35968/jsi.v10i1.990.
- [5] "Panduan Penggunaan Portal Mahasiswa SI-UBER: Maksimalkan Pengalaman Pendidikan Anda," Universitas Palangka Raya. [Online]. Available: <https://upr.ac.id/panduan-penggunaan-portal-mahasiswa-si-uber-maksimalkan-pengalaman-pendidikan-anda/>
- [6] E. W. Thody, Sudirman, and Renny, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA WEBSITE INVITEES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *KHARISMA Tech*, vol. 17, no. 2, pp. 128–142, 2022, doi: 10.55645/kharismatech.v17i2.275.
- [7] S. TRIWIBOWO, H. S. RUKMI, and A. HARSONO, "Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)," *Jur. Tek. Ind. Itenas*, vol. 02, no. 01, pp. 13–23, 2014, [Online]. Available: <https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/326>
- [8] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)", [Online]. Available: PDF] stmikbinapatria.ac.id%0A
- [9] S. Hariyanto and I. Nuryasin, "Implementasi Metode Servqual Untuk Evaluasi Pelayanan Berbasis Web (Studi Kasus: Puskesmas Talun Kabupaten Blitar)," *REPOSITOR*, vol. 2, no. 2, pp. 177–184, 2020.
- [10] M. Salma, W. Dewi, S. Nabila, and S. G. Hilaly, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual," vol. 4, no. 2, pp. 198–207, 2023, doi: 10.33365/jtsi.v4i2.2635.