



ANALISA KUALITAS WEBSITE LAYANAN PENGADUAN DISDUKCAPIL KABUPATEN SIJUNJUNG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Vazra Illahi¹⁾, Efelito Hayat Musfiza²⁾, Zilfany³⁾

^{1,2,3} Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Corresponding Author: ¹ vazrailahi@gmail.com

Article Info

Article history:

Received: Apr 11, 2026

Revised: Apr 14, 2026

Accepted: Apr 26, 2026

Published: Jun 01, 2026

Keywords:

Kualitas Layanan
Website Pengaduan
Disdukcapil
Servqual
Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Disdukcapil Kabupaten Sijunjung merupakan organisasi perangkat daerah yang menjalankan fungsi pelayanan masyarakat. Website layanan pengaduan digunakan sebagai sarana masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan terkait kualitas layanan dan kecepatan respon. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website layanan pengaduan terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Service Quality (ServQual). Analisis dilakukan dengan membandingkan persepsi dan harapan pengguna berdasarkan lima dimensi servqual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sistem Analisis dikembangkan dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL untuk penyebaran kuesioner, pengolahan data, dan pelaporan hasil. Dataset penelitian berupa data primer hasil kuesioner skala Likert dari 80 responden yang diolah menjadi skor rata-rata yang dihitung untuk masing-masing dimensi, baik untuk nilai harapan (E) maupun nilai persepsi (P) pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif, yang menandakan kualitas layanan website belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi reliability dengan gap (-0,34) dan responsiveness dengan gap (-0,30) menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan pengaduan.



This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY SA 4.0)

1. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi sistem informasi membawa perubahan besar ke manajemen Pemerintahan. Pemerintahan harus memodernisasi sistem informasinya untuk meningkatkan pelayanan publik [1]. Di era digitalisasi yang semakin maju ini, teknologi informasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Kemajuan teknologi informasi seperti internet telah mendorong transformasi di berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil [2]. Salah satu keunggulan internet adalah pembuatan situs website, yang merupakan media informasi yang tersedia di internet. Salah satu teknologi yang dapat dibuat dan digunakan untuk tujuan informasi, dan komunikasi [3]. Sebuah website dapat dianggap baik jika jumlah pengunjungnya terus meningkat. Oleh karena itu,

perlu untuk meningkatkan kualitas sistem website agar layanan yang di sediakan disdukcapil menjadi lebih baik dan kepuasan pengguna meningkat [4].

Seiring meningkatnya kebutuhan akan data yang cepat dan akurat, penerapan teknologi menjadi hal yang wajib diperlukan dalam layanan masyarakat, salah satu wujud nyata penerapannya ialah website layanan pengaduan yang sudah di terapkan dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung [5]. Sistem pengaduan layanan adalah mekanisme untuk menerima, mengelola, dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memastikan keluhan ditangani tepat waktu. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan akuntabilitas penyelenggara layanan [6].

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan menjadi faktor penting untuk mengukur kepuasan

masyarakat. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna [7]. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap penerapan website pengaduan ini untuk memahami sejauh mana sistem ini telah diterapkan dan telah memberikan manfaat bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sijunjung dalam pelayanannya [8]. Salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan dan menilai kualitas website ini sendiri yaitu dengan menerapkan metode servqual (service quality), dimana servqual ini dapat menilai perbedaan antara persepsi pengguna dan harapan mereka terhadap layanan yang diterima [9].

ServQual memiliki pengukuran kepuasan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu berwujud (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) [10]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan pengaduan serta menentukan dimensi servqual yang perlu menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan [2]. Gap Analysis ialah metode pengukuran analitik untuk mengidentifikasi kesenjangan antar kategori berdasarkan kinerja dan kepentingan. Cara mencari nilai kesenjangan bisa dihitung dari selisih nilai setiap variabel kualitas kinerja website dan juga nilai dari setiap variabel kualitas website yang diharapkan oleh responden atau website ideal (Importance) [4].

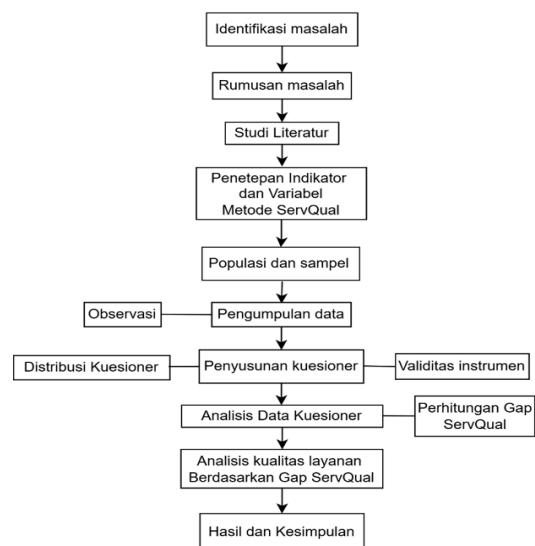
Analisis dimulai dengan sebuah kuesioner yang disebarkan kepada pengguna, setiap item pertanyaan memiliki jawaban dalam skala (likert), yaitu apakah menurut responden hal tersebut telah memenuhi kinerjanya baik atau buruk, serta penilain harapan untuk menunjang perbaikan layanan yang disdukcapilediakan[11].

Keunggulan penerapan metode servqual meliputi kemudahan dalam menangkap persepsi atau pandangan melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner [12]. Melalui dimensi tersebut, dapat diketahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam penggunaan website pengaduan pada Disdukcapil Kabupaten Sijunjung.

Sebagai pendukung analisis, penelitian ini juga memanfaatkan teknologi pemrograman berupa PHP dan basis data MySQL sebagai infrastruktur yang mampu mempermudah proses pengambilan data kuesioner dan analisis kualitas secara terkomputerisasi. Pengumpulan data secara manual tidak sekedar menelan waktu akan tetapi juga tinggi resiko kesalahan, yang dapat mempengaruhi kualitas dan kecepatan proses analisis kualitas [13]. Dengan menggunakan PHP dan MySQL, penulis dapat mengelola data penelitian secara sistematis, efektif, dan akuntabel.

2. MATERIALS AND METHODS

Penelitian ini memiliki serangkaian alur yang menentukan arah penelitian secara terstruktur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang memiliki tujuan menggambarkan kondisi objek penelitian secara objektif dan terukur. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara objektif kualitas layanan pada website pengaduan layanan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung oleh masyarakat dan pihak operasional pengguna layanan kependudukan pada Disdukcapil [14]. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap objek dan kuesioner terstruktur, kemudian diolah dalam bentuk angka agar dapat dianalisis secara sistematis dan terukur. Analisis dilakukan menggunakan metode ServQual sebagai alat ukur gap dari harapan dan presepsi pengguna sistem informasi yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy* [15]. Metode ini mampu menginterpretasikan tingkat keefektifan sistem serta mengidentifikasi aspek yang sudah memenuhi harapan pengguna dan aspek yang masih perlu ditingkatkan, sehingga memberikan dasar yang kuat dalam menyusun rekomendasi pengembangan dan perbaikan pada website pengaduan layanan Disdukcapil. Alur dari penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1 berikut :



Gambar 1. Alur Penelitian

2.1 Identifikasi Masalah

Tahapan ini merupakan tahapan awal bagi peneliti yang akan melakukan observasi dan wawancara singkat dengan pengguna layanan untuk mengidentifikasi kendala yang muncul dalam penggunaan sistem. Hasil dari tahap ini menjadi dasar perumusan masalah penelitian.

2.2 Perumusan Masalah

Setelah permasalahan diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah merumuskan masalah yang akan diteliti. Rumusan masalah berfokus pada bagaimana penerapan metode servqual dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website layanan pengaduan.

2.3 Studi Literatur

Tahapan ini dilakukan untuk mengumpulkan teori dan konsep yang relevan dengan penelitian. Peneliti mempelajari literatur dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu mengenai sistem informasi pelayanan publik, konsep kualitas layanan, metode servqual, kepuasan pengguna sistem. Tahap ini menjadi dasar teori dalam menganalisis hasil penelitian.

2.4 Penentuan Metode ServQual

Pada tahap ini ditentukan metode yang akan digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna, yaitu metode servqual (Service Quality). Metode ini terdiri dari lima dimensi utama yang masing-masing dimensinya memiliki berapa kode indikator seperti pada tabel :

Tabel 1. Variabel dan Indikator Metode ServQual

No	Variabel penelitian	Dimensi servqual	Kode
1	Kualitas Layanan Website	Tangibles (Bukti Fisik)	P1 / E1 s/d P5 / E5
2	Kualitas Layanan Website	Reliability (Keandalan)	P6 / E6 s/d P10 / E10
3	Kualitas Layanan Website	Responsiveness (Daya Tanggap)	P11 / E11 s/d P14 / E14
4	Kualitas Layanan Website	Assurance (Jaminan)	P15 / E15 s/d P19 / E19
5	Kualitas Layanan Website	Empathy (Empati)	P20 / E20 s/d P24 / E24

2.5 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna website layanan pengaduan yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Sijunjung sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait pengurusan data kependudukan. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden penelitian.

2.6 Pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui dua teknik utama yaitu dengan observasi kepada objek penelitian dan kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan menggunakan skala likert yang dibagi menjadi lima bobot penilaian yang dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 2. Skala Likert

Nilai/Bobot	Keterangan	Akronim
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Netral	N
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

2.7 Penyusunan & Distribusi Kuesioner

Berdasarkan variabel dan indikator metode ServQual, maka disusunlah pertanyaan yang sesuai dan menggambarkan masing masing indikator seperti yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. Pertanyaan Kuesioner

Kode	Indikator pernyataan
P1 / E1	Tampilan visual <i>website</i> pengaduan menarik dan profesional.
P2 / E2	Informasi pada halaman <i>website</i> ditampilkan dengan jelas dan mudah dibaca.
P3 / E3	Menu dan fitur pengaduan mudah ditemukan dan digunakan.
P4 / E4	Tata letak halaman <i>website</i> tertata rapi dan tidak membingungkan.
P5 / E5	<i>Website</i> dapat ditampilkan dengan baik pada berbagai perangkat.
P6 / E6	Fitur pengaduan bekerja dengan baik tanpa error saat digunakan.
P7 / E7	Data pengaduan tersimpan dan diproses dengan benar.
P8 / E8	Status perkembangan pengaduan ditampilkan secara akurat.
P9 / E9	Informasi prosedur layanan yang ditampilkan dapat dipercaya.
P10 / E10	<i>Website</i> dapat diakses kapan saja tanpa gangguan.
P11 / E11	<i>Website</i> memberikan respons cepat terhadap pengaduan.
P12 / E12	Notifikasi atau balasan pengaduan diberikan tepat waktu.
P13 / E13	Fitur pengaduan mudah digunakan kapan saja.
P14 / E14	Informasi tindak lanjut pengaduan selalu diperbarui.
P15 / E15	Pengguna merasa aman saat mengirimkan data pribadi.

P16 / E16	Informasi kebijakan privasi disampaikan dengan jelas.
P17 / E17	Website memberikan rasa percaya kepada pengguna.
P18 / E18	Bahasa dan informasi mencerminkan profesionalitas instansi.
P19 / E19	Website memberikan petunjuk penggunaan yang jelas bagi pengguna baru.
P20 / E20	Website menyediakan ruang cukup untuk menjelaskan masalah secara jelas.
P21 / E21	Website menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna.
P22 / E22	Website membantu pengguna saat terjadi kesalahan atau kendala.
P23 / E23	Website menyediakan layanan bantuan yang mudah di hubungi.
P24 / E24	Informasi yang ada pada website mudah di pahami oleh masyarakat umum.

2.8 Analisis Data Kuesioner

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode servqual, Metode ini menilai kualitas layanan melalui dua komponen utama, yaitu: Persepsi (P) bagaimana pengguna merasakan kualitas layanan dan Harapan (E) seberapa besar ekspektasi pengguna terhadap layanan tersebut.

Perhitungan dilakukan dengan menggunakan skala likert 1-5, kemudian di cari rata-rata setiap item lalu dihitung nilai gap dan di kelompokkan per dimensi.

a. Rumus per item sebagai berikut:
Persepsi (P)

$$\bar{P} = \frac{\sum P}{\pi} \quad (1)$$

Harapan (E)

$$\bar{E} = \frac{\sum E}{\pi} \quad (2)$$

b. Rumus per dimensi sebagai berikut:
Persepsi (P)

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{\sum P}{\pi} \quad (3)$$

Harapan (E)

$$\overline{E_{dimensi}} = \frac{\sum E}{\pi} \quad (4)$$

c. Rumus *servqual gap* (kesenjangan) per item sebagai berikut:

$$GAP = \bar{P}_1 - \bar{E}_1$$

d. Rumus *servqual gap* (kesenjangan) per dimensi sebagai berikut:

$$GAP = \overline{P_{dimensi}} - \overline{E_{dimensi}}$$

Keterangan:

\bar{P} : Rata-rata Persepsi

\bar{E} : Rata-rata Harapan

$\sum P$: Total skor persepsi seluruh responden

$\sum E$: Total skor harapan seluruh responden

π : Jumlah seluruh responden

Berdasarkan nilai persepsi dan harapan, analisis gap dapat dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai persepsi (perceived service) dan harapan (expected service) yang dapat menunjukkan dimensi mana yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan terendah, gap dapat diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$GAP = P - E$$

(5)

Keterangan :

GAP : Kesenjangan

P : Persepsi

E : Harapan

2.9 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Gap

Tahapan ini menginterpretasikan hasil perhitungan gap pada metode ServQual untuk menilai tingkat kualitas layanan sistem informasi. Jika nilai gap bernilai negatif, berarti kualitas layanan belum memenuhi harapan pengguna. Sebaliknya, jika gap positif, layanan dianggap sudah memuaskan. Sehingga dapat di lihat prioritas peningkatan kualitas layanan.

2.10 Hasil Dan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun sesuai tujuan penelitian, yaitu mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website pengaduan pada disdukcapil tersebut. Selain itu, peneliti juga memberikan saran sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan di masa mendatang.

3. RESULTS

Berdasarkan data yang diperoleh dari data primer, yaitu hasil pengisian kuesioner oleh pengguna website layanan pengaduan disdukcapil Kabupaten Sijunjung. Selanjutnya data tersebut dilakukan pengolahan dan di analisa dengan perhitungan metode ServQual untuk selanjutnya di implementasikan pada sebuah sistem analisa kualitas berbasis web PHP MySQL.

3.1 Hasil Perhitungan ServQual Per-Variabel

Hasil perolehan kuesioner di analisis menggunakan rumus perhitungan ServQual per-item dan didapatkan hasil perhitungan yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4. Perhitungan Servqual Per Item

Item	Persepsi (\bar{P})	Harapan (\bar{E})	GAP
Q1	4.3	4.54	-0.24
Q2	4.33	4.59	-0.26
Q3	4.34	4.61	-0.27
Q4	4.31	4.58	-0.27
Q5	4.11	4.61	-0.5
Q6	4.03	4.56	-0.53
Q7	4.33	4.6	-0.27
Q8	4.43	4.56	-0.13
Q9	4.44	4.59	-0.15
Q10	4.03	4.63	-0.6
Q11	4.06	4.55	-0.49
Q12	4.24	4.53	-0.29
Q13	4.34	4.6	-0.26
Q14	4.44	4.59	-0.15
Q15	4.49	4.58	-0.09
Q16	4.49	4.58	-0.09
Q17	4.51	4.6	-0.09
Q18	4.55	4.6	-0.05
Q19	4.53	4.61	-0.08
Q20	4.48	4.55	-0.07
Q21	4.48	4.55	-0.07
Q22	4.34	4.65	-0.31
Q23	4.54	4.56	-0.02
Q24	4.49	4.65	-0.16

Berdasarkan hasil analisis, nilai gap antara persepsi dan harapan pada item Q1 hingga Q24 menunjukkan nilai negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna secara keseluruhan masih berada di bawah tingkat harapan mereka. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan antara kinerja layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan pada beberapa aspek layanan, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Perhitungan nilai rata-rata persepsi dan rata-rata harapan, serta nilai gap pada item Q1 sampai Q24 dilakukan dengan menggunakan rumus *servqual*, yaitu dengan menghitung rata-rata nilai persepsi dan harapan dari seluruh responden, kemudian menentukan nilai gap sebagai selisih antara rata-rata persepsi dan rata-rata harapan pada masing-masing item. Setiap dimensi terdiri dari beberapa item (Q) yang dijelaskan pada Tabel berikut :

Tabel 5. Pembagian Item per Dimensi ServQual

Dimensi	Item
Tangibles	Q1-Q5
Reliability	Q6-Q10
Responsiveness	Q11-Q14
Assurance	Q15-Q19
Empathy	Q20-Q24

a. Tangibles (Q1-Q5)

Hitung rata rata Persepsi (P) dimensi *tangibles*:

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{\sum P}{\pi}$$

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{4.3+4.33+4.34+4.31+4.11}{5}$$

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{21.39}{5} = 4.28$$

Hitung rata-rata Harapan (E) dimensi *tangibles*:

$$\overline{E_{dimensi}} = \frac{\sum E}{\pi}$$

$$\overline{E_{dimensi}} = \frac{4.54+4.59+4.61+4.58+4.61}{5}$$

$$\overline{E_{dimensi}} = \frac{22.93}{5} = 4.59$$

Hitung gap *servqual* dimensi *tangibles*:

$$GAP = \overline{P_{dimensi}} - \overline{E_{dimensi}}$$

$$GAP = 4.28 - 4.59$$

$$GAP = -0.31$$

b. Reliability (Q6-Q10)

Hitung rata rata Persepsi (P) dimensi *reliability*:

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{\sum P}{\pi}$$

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{4.03+4.33+4.43+4.44+4.03}{5}$$

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{21.26}{5} = 4.25$$

Hitung rata-rata Harapan (E) dimensi *reliability*:

$$\overline{E_{dimensi}} = \frac{\sum E}{\pi}$$

$$\overline{E_{dimensi}} = \frac{4.56+4.6+4.56+4.59+4.63}{5}$$

$$\overline{E_{dimensi}} = \frac{22.94}{5} = 4.59$$

Hitung gap *servqual* dimensi *reliability*:

$$GAP = \overline{P_{dimensi}} - \overline{E_{dimensi}}$$

$$GAP = 4.25 - 4.59$$

$$GAP = -0.34$$

c. Responsiveness (Q11-Q14)

Hitung rata rata Persepsi (P) dimensi *responsiveness*:

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{\sum P}{\pi}$$

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{4.06+4.24+4.34+4.44}{4}$$

$$\overline{P_{dimensi}} = \frac{17.08}{4} = 4.27$$

Hitung rata-rata Harapan (E) dimensi *responsiveness*:

$$\overline{E_{dimensi}} = \frac{\sum E}{\pi}$$

$$\overline{E}_{dimensi} = \frac{4.55+4.53+4.6+4.59}{4}$$

$$\overline{E}_{dimensi} = \frac{18.27}{4} = 4.57$$

Hitung gap *servqual* dimensi *responsiveness*:

$$GAP = \overline{P}_{dimensi} - \overline{E}_{dimensi}$$

$$GAP = 4.27 - 4.57$$

$$GAP = -0.3$$

d. Assurance (Q15-Q19)

Hitung rata rata Persepsi (P) dimensi *assurance*:

$$\overline{P}_{dimensi} = \frac{\Sigma P}{\pi}$$

$$\overline{P}_{dimensi} = \frac{4.49+4.49+4.51+4.55+4.53}{5}$$

$$\overline{P}_{dimensi} = \frac{22.57}{5} = 4.51$$

Hitung rata-rata Harapan (E) dimensi *assurance*:

$$\overline{E}_{dimensi} = \frac{\Sigma E}{\pi}$$

$$\overline{E}_{dimensi} = \frac{4.58+4.58+4.6+4.6+4.61}{5}$$

$$\overline{E}_{dimensi} = \frac{22.97}{5} = 4.59$$

Hitung gap *servqual* dimensi *assurance*:

$$GAP = \overline{P}_{dimensi} - \overline{E}_{dimensi}$$

$$GAP = 4.51 - 4.59$$

$$GAP = -0.08$$

e. Empathy (Q20-Q24)

Hitung rata rata Persepsi (P) dimensi *empathy*:

$$\overline{P}_{dimensi} = \frac{\Sigma P}{\pi}$$

$$\overline{P}_{dimensi} = \frac{4.48+4.48+4.34+4.54+4.49}{5}$$

$$\overline{P}_{dimensi} = \frac{22.33}{5} = 4.47$$

Hitung rata-rata Harapan (E) dimensi *empathy*:

$$\overline{E}_{dimensi} = \frac{\Sigma E}{\pi}$$

$$\overline{E}_{dimensi} = \frac{4.55+4.55+4.65+4.56+4.65}{5}$$

$$\overline{E}_{dimensi} = \frac{22.96}{5} = 4.59$$

Hitung gap *servqual* dimensi *empathy*:

$$GAP = \overline{P}_{dimensi} - \overline{E}_{dimensi}$$

$$GAP = 4.47 - 4.59$$

$$GAP = -0.12$$

Dari hasil perhitungan tersebut, dapat ditarik hasil interpretasi dari perhitungan ServQual per-dimensi yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 6. Hasil ServQual per dimensi

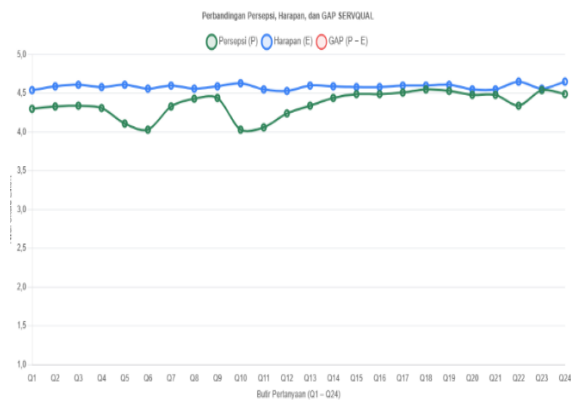
Dimensi	\overline{P}	\overline{E}	GAP	Interpretasi
Tangibles	4.28	4.59	-0.31	Belum memenuhi harapan
Reliability	4.25	4.59	-0.34	Belum memenuhi harapan
Responsiveness	4.27	4.57	-0.3	Belum memenuhi harapan
Assurance	4.51	4.59	-0.08	Belum memenuhi harapan
Empathy	4.47	4.59	-0.12	Belum memenuhi harapan

Hasil perhitungan *servqual* perdimensi dapat menunjukkan aspek aspek yang membutuhkan prioritas perbaikan seperti yang tersaji pada tabel :

Tabel 7. Ranking Perbaikan

Ranking	Dimensi	GAP	Keterangan
1	Reliability	-0.34	Prioritas perbaikan utama
2	Tangibles	-0.31	Prioritas perbaikan
3	Responsiveness	-0.3	Prioritas perbaikan
4	Empathy	-0.12	Prioritas perbaikan ringan
5	Assurance	-0.08	Sudah mendekati Harapan

Berdasarkan hasil dari tabel ranking perbaikan diatas yang paling membutuhkan perbaikan adalah *reliability*, karena memiliki nilai gap terbesar secara negatif (-0.34). Artinya, aspek keandalan sistem seperti konsistensi layanan dan akurasi informasi belum memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya adalah *tangibles* (-0.31) dan *responsiveness* (-0.30). Kedua dimensi ini menunjukkan bahwa tampilan sistem serta kecepatan dan ketanggapan layanan masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik. Dimensi *empathy* berada pada urutan keempat dengan gap (-0.12), yang berarti sudah cukup baik namun tetap memerlukan perbaikan ringan, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan perhatian sistem terhadap kebutuhan pengguna. Sementara itu dimensi *assurance* memiliki nilai gap paling kecil (-0.08), sehingga menjadi dimensi dengan kinerja terbaik. Meski demikian, aspek ini tetap dapat ditingkatkan untuk mencapai hasil yang sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.



Gambar 2. Grafik Analisa ServQual

Grafik hasil analisis *ServQual* yang menunjukkan perbandingan antara nilai persepsi, harapan, dan nilai *gap* pada setiap item pertanyaan. Grafik ini digunakan untuk memudahkan pihak instansi dalam melihat perbedaan antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan secara visual oleh pengguna sebagai acuan perbaikan yang terinterpretasi.

3.3 Implementasi Sistem

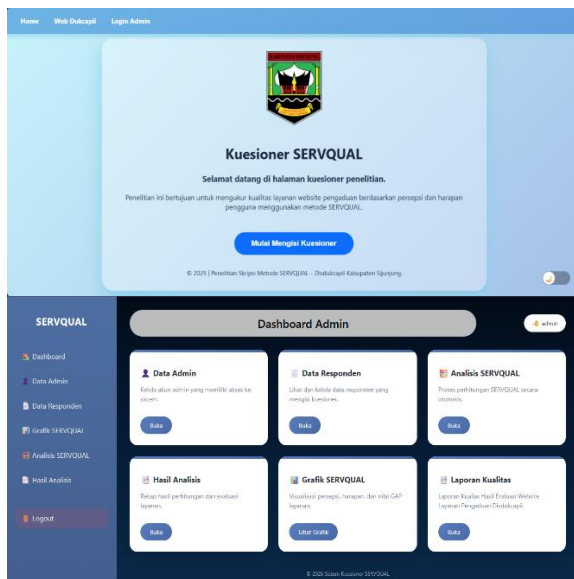
Sistem dilakukan implementasi dan pengujian untuk memastikan bahwa sistem yang telah dibuat dapat digunakan dengan baik dan sesuai dengan fungsinya. Melalui pengujian ini, dapat diketahui apakah setiap fitur dalam sistem analisis kuesioner berjalan sebagaimana mestinya tanpa mengalami kendala. Pengujian juga dilakukan untuk melihat kesiapan sistem saat digunakan, baik ketika dijalankan secara lokal maupun ketika sudah diakses secara online melalui hosting.

Tabel 8. Pengujian Fungsionalitas Sistem

No	Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1.	Home	Sistem akan menampilkan halaman utama <i>website</i> .	Berhasil
2.	Akses Halaman Kuesioner	Sistem menampilkan halaman kuesioner untuk responden.	Berhasil
3.	Isi kuesioner	Sistem menampilkan form pengisian kuesioner dan menyimpan jawaban responden.	Berhasil
4.	Kirim Kuesioner	Data kuesioner berhasil dikirim dan tersimpan ke basis data.	Berhasil

5.	Login Admin	Sistem menampilkan form login dan memverifikasi akun admin.	Berhasil
6.	Data Responden	Sistem menampilkan data responden yang telah mengisi kuesioner.	Berhasil
7.	Cetak Laporan Data Responden	Sistem dapat menampilkan dan mencetak laporan data responden ke <i>excel</i> .	Berhasil
8.	Data Admin	Sistem menampilkan data admin yang login ke dalam sistem.	Berhasil
9.	Analisis Data Per Item	Sistem menampilkan hasil analisis berdasarkan item pertanyaan.	Berhasil
10.	Analisis Data Per Dimensi	Sistem menampilkan hasil analisis berdasarkan dimensi.	Berhasil
11.	Rangking Perbaikan	Sistem menampilkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis.	Berhasil
12.	Grafik <i>Servqual</i>	Sistem menampilkan grafik hasil analisis data kuesioner.	Berhasil
13.	Laporan Kualitas dan cetak laporan	Sistem menampilkan laporan hasil evaluasi kualitas <i>website</i> layanan pengaduan pada disdukcapil serta fitur cetak laporan.	Berhasil
14.	Logout	Sistem mengakhiri sesi admin dan kembali ke halaman awal.	Berhasil

Sistem Analisis ServQual yang telah selesai diuji siap untuk digunakan untuk pengolahan data secara terkomputerisasi. Tampilan dari hasil sistem analisis dapat dilihat pada gambar berikut,



Gambar 3. Tampilan Sistem Analisis ServQual

Sistem analisis sebagai mana fungsi dan tujuannya mampu menghasilkan output berupa laporan hasil analisis ServQual dan rekomendasi fokus peningkatan seperti pada gambar berikut,



Gambar 4. Tampilan Output Laporan Evaluasi

4. CONCLUSION

Penerapan metode servqual dalam sistem analisis kualitas layanan berbasis web PHP MySQL pada website layanan pengaduan disdukcapil Kabupaten Sijunjung dapat mempermudah proses penyebaran kuesioner dan pengolahan data dengan baik berdasarkan perhitungan gap servqual pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh nilai dimensi memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif terutama pada dimensi *reliability* (-0,34) dan *responsiveness* (-0,30), yang menandakan kualitas layanan website belum memenuhi harapan pengguna dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan pengaduan dengan keandalan sistem, kestabilan akses, serta kecepatan respon pengaduan.

REFERENCES

- [1] K. Rustam, "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan sistem informasi administrasikependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten purworejo," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 2023.
- [2] L. I. Naila Hamidah Fasya, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-Suradi Di Wilayah Kecamatan Kedungkandang Menggunakan Metode Servqual," *JATI(Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. Vol. 9No.5, Oct. 2025.
- [3] W. Putri Kurnia Ramadhani, "Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Komputer Antartika*, vol. Volume 2 Nomor 1, 2024.
- [4] F. R. Khamdani, I. Setiawan, and B. D. Putranto, "Analisis Kualitas Layanan Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *May 2023*. [Online]. Available: <https://si.fik.amikompurwokerto.ac.id/>.
- [5] P. T. Atmajaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) Disdukcapil Kota Prabumulih dengan Metode End-User Computing Satisfaction," *Jurnal informatika dan sistem informasi*, vol. 3, no. 2, pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://jifsi.unisti.ac.id/index.php/JIFSI>
- [6] A. Muhammad Ridho, "Analisa Implementasi Sistem Pengaduan Layanan Pelanggan Inidhome Pada Witel Medan," *Jurnal Nasional Teknologi Komputer (JNASTEK)*, vol. Vol. 5, No.3, 2025.
- [7] B. Simon Silalahi and F. Joanda Kaunang, "Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano," *Oct. 2022*.
- [8] S. Dias Andika and W. Agustiono, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tuban Dengan Metode End-User Computing Satisfaction," *2024*.
- [9] T. H. Jais, L. Elfianty, and R. T. Alinse, "sistem pendukung keputusan dalam penilaian tingkat kepuasan pelayanan pasien pada puskesmas sawah lebar menggunakan metode servqual (service quality)," *2024*. [Online]. Available: <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- [10] R. Amrullah et al., "analisa kepuasan masyarakat terhadap puskesmas pahandut menggunakan metode servqual," *JOINTECOMS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, vol. 4, no. 2, 2024.
- [11] M. E. Z. Tri sentia, "Analisa Kualitas Layanan Pada E-learningdi Sekolah Menggunakan Metode Servqual," *Journal of informatics management and Information Technology*, vol. vol 2, No, Jul. 2022.
- [12] N. Syahfitri, "Implementasi metode servqual untuk peningkatan pelayanan pada pabrik roti citra," *Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi* Agustus, vol. 2023, no. 2, pp. 54–59, 2023. Available: <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/teknisi>
- [13] Y. Christian, E. H. Musfiza, A. A. Janata, S. A. Pratama, M. A. Fauzi, A. D. Kurnia, Eric, "UIB Accreditation Chatbot Design for Ease of Accreditation Using Natural Language Processing Methods", *JTEKSIS*, vol. 7, no. 1, pp. 233-238, Feb. 2025. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v7i1.1849>
- [14] S. Qolbin Imaduddin, and T. Afrizal, "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi," *Journal of Management and Public Policy*, vol. 14, no. 4, pp. 55-70, Sep. 2025. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i4.53914>
- [15] G. A. Zulkarnain, D. Khuntari, and A. Marwati, "The Influence of Website Quality of the Yogyakarta City Population and Civil Registry Office on the Satisfaction of Yogyakarta City Residents as the Users", *j.ilm.multimed.komun.*, vol. 9, no. 2, pp. 51–64, Dec. 2024, doi: 10.56873/jimk.v9i2.340.