Jurnal SENOPATI

Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering
Jurnal homepage : ejurnal.itats.ac.id/senopati

Penilaian Kualitas Layanan Pelatihan Digital di BPSDMP Kominfo Surabaya Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Perfomance Analysis*

Gusti Adriansyah[1], Ika Widya Ardhyani[2], Ichtiar Bagus Herlambang[3]
[1,2,3]Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Maarif Hasyim Latif, Jl. Raya Ngelom Megare No.30, Kec. Taman, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61257

INFORMASI ARTIKEL

Halaman:
50 – 62

Tanggal penyerahan:
29 Juli 2025

Tanggal diterima:
02 September 2025

Tanggal terbit:
4 September 2025

EMAIL

[1]gusti@dosen.umaha.ac.id
[2]ika_widya@dosen.umaha.ac.id
[3]ichtiarbagus61@gmail.com

ABSTRACT

In government agencies, especially in the field of human resource development which provides community facilities and services, the quality of the services provided must be taken seriously. The quality of this service has a big influence on government agencies, especially in the field of human resource development. This research takes a case study at BPSDMP Kominfo Surabaya regarding service quality assessment using the Service Quality and Importance Performance Analysis methods. The aim is to find out people's expectations and perceptions based on services attribute on digital training. The service quality of BPSDMP Kominfo Surabaya has an average value of 1.43, where the value is close to 1, which indicates that the service provided by the agency has met customer expectations and indicates good service quality. Corrective steps for attributes that do not meet customer expectations include improving the attitude and behavior of the committee, improving the quality of materials and training modules on a regular basis, and ensuring that the food provided is fresh and not stale by re-checking its availability and quality.

Keywords: *Digital Training, Service Quality, Importance Performance Analysis*

ABSTRAK

Dalam instansi pemerintahan, terutama pada bidang pengembangan sumber daya manusia yang menyediakan fasilitas dan layanan masyarakat, kualitas layanan yang diberikan harus diperhatikan dengan serius. Kualitas layanan ini sangat berpengaruh terhadap instansi pemerintahan, khususnya di bidang pengembangan sumber daya manusia. Penelitian ini mengambil studi kasus di BPSDMP Kominfo Surabaya mengenai penilaian kualitas layanan menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Perfomance Analysis.* Tujuannya adalah untuk mengetahui harapan dan persepsi masyarakat pada pelatihan digital berdasarkan atribut layanan. Kualitas pelayanan BPSDMP Kominfo Surabaya memiliki nilai rata-rata sebesar 1,43 dimana nilai tersebut mendekati 1 yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang disediakan oleh instansi telah memenuhi harapan pelanggan dan menandakan kualitas pelayanan yang baik. Langkah perbaikan untuk atribut yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan mencakup perbaikan sikap dan perilaku panitia, peningkatan kualitas materi serta modul pelatihan secara berkala, dan memastikan bahwa konsumsi yang disediakan segar dan tidak basi dengan memeriksa ulang ketersediaan dan kualitasnya.

Kata kunci: Pelatihan Digital*, Service Quality, Importance Perfomance Analysis*

PENDAHULUAN

Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika Surabaya adalah lembaga pemerintahan yang memiliki tugas utama dalam mengembangkan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan informatika. Wilayah kerjanya mencakup Provinsi Jawa Timur dan Nusa Tenggara Barat. Dalam wilayah ini, BPSDMP Kominfo Surabaya memiliki

tanggung jawab untuk melaksanakan program pelatihan dengan tujuan meningkatkan literasi digital, kompetensi, dan inovasi pada sektor TIK (*website* BPSDMP Kominfo Surabaya). Dari segi administratif, lembaga ini berada di bawah pengelolaan sekretaris Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan dipimpin oleh seorang Kepala, dengan berpegang pada ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2022. Kerangka peraturan ini menetapkan suatu struktur yang jelas untuk koordinasi dan fungsi BPSDMP Kominfo dalam kerangka pengembangan sumber daya manusia dan inisiatif penelitian yang lebih luas.

Bagi semua instansi pemerintah terutama dibidang pengembangan sumber daya manusia, salah satunya pada BPSDMP Kominfo Surabaya, kualitas pelayaan menjadi hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan masyarakat seperti sopan santun dan ramah tamah pegawai, kepedulian pegawai terhadap masyarakat dalam proses pelayanan saat pelatihan sangat penting agar terciptanya pelayanan yang berkualitas. Fasilitas yang diberikan kepada masyarakat juga harus selalu diperhatikan guna memberikan rasa nyaman dan aman kepada setiap masyarakat yang sedang mengikuti pelatihan digital di BPSDMP Kominfo Surabaya.

Pada masa era digital dan teknologi semakin berkembang seperti saat ini, salah satu permasalahan yang timbul di BPSDMP Kominfo Surabaya saat pelatihan digital sedang berlangsung, adalah *website* digital yang selalu *overload* dan *error*, selain itu juga ada beberapa permasalahan lain seperti jaringan internet yang tidak stabil, daya listrik yang tidak kuat sehingga menimbulkan listrik padam yang dapat mempengaruhi meningkatnya jumlah kritik mengenai kualitas sarana dan prasarana layanan instansi tersebut yang disampaikan masyarakat melalu lembar kuisoner evaluasi dan akun media sosial instansi, atau pun melalui pegawai secara langsung.

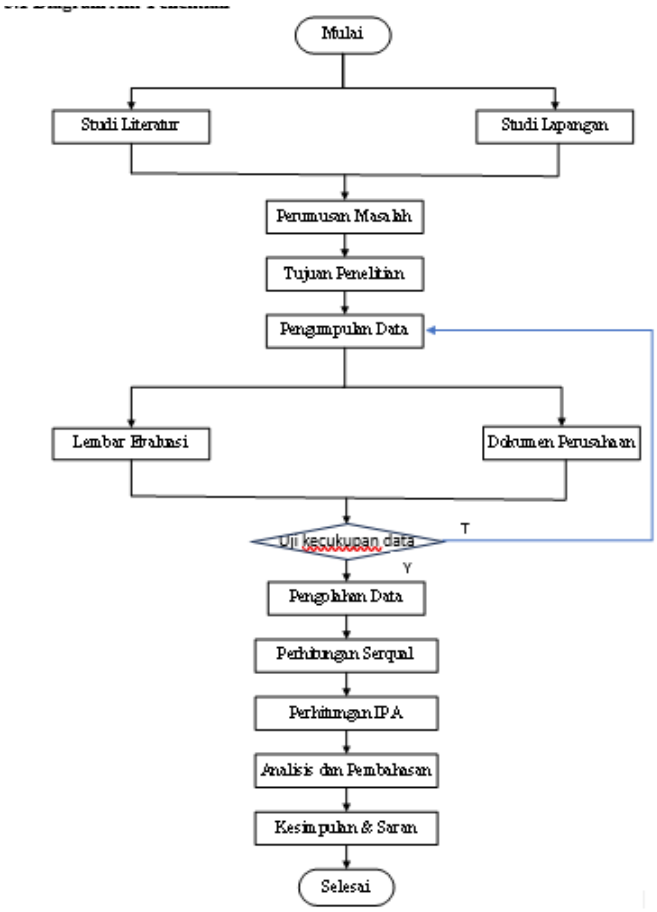
Dengan adanya keluhan dari masyarakat melalui kritik dan saran yang disampaikan kepada pihak instansi BPSDMP Kominfo Surabaya. Dilakukanlah evaluasi dan penilaian kualitas pada layanan dengan menggunakan metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) yang bertujuan mengetahui nilai gap setiap atribut layanan, serta mengukur kuantitas layanan dan juga menganalisa data persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima. Menurut Adriansyah, dkk. (2023), metode ini memiliki standar penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, hasil penelitian juga diharapkan bisa menjadi perbaikan layanan saat pelatihan digital pada BPSDMP Kominfo Surabaya untuk pelatihan di masa yang akan mendatang serta dapat meningkatkan kualitas layanan bagi instansi. Penelitian ini menganalisa kualitas layanan pada saat pelatihan yang ada di instansi tersebut dengan tujuan agar dapat meningkatkan kualitas instansi dan menarik kembali kepercayaan masyarakat untuk selalu mengikuti pelatihan digital, serta memperbaiki ulasan pada sosial media BPSDMP Kominfo Surabaya.

METODE

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang telah dirancang secara sistematis. Setiap tahapan akan dijelaskan secara rinci pada diagram berikut untuk memberikan gambaran yang jelas tentang proses penelitian yang telah dilakukan.

Metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka tentang layanan aktual yang mereka terima. Metode ini biasanya menggunakan kuesioner dengan berbagai dimensi atau atribut kualitas layanan, seperti keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan responsivitas (*responsiveness*) (RATER). Pelanggan menilai baik harapan maupun persepsi mereka terhadap atribut-atribut ini. Selanjutnya metode IPA digunakan sebagai kajian karena hasil analisanya membantu dalam memberikan usulan perbaikan pelayanan maupun kinerja (Fajarini, 2020).



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

A. Pengumpulan Data

Dalam melakukan observasi lapangan, pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan menyeluruh dengan tujuan meningkatkan keakuratan proses penelitian. Selain itu, peneliti mencari solusi dan menganalisis aspek-aspek yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari lembar kuesioner (evaluasi) yang telah diisi serta data instansi sebagaimana uraian di bawah ini:

1. Dokumen Instansi
   Data profil, tugas pokok, sasaran dan tujuan BPSMP Kominfo Surabaya. Informasi mengenai latar belakang, arah, dan tujuan dari BPSDMP Kominfo Surabaya. Bagian profil perusahaan mencakup sejarah, dan cakupan operasionalnya. Tugas pokok, sasaran dan tujuan memberikan gambaran tentang arah strategis instansi.
2. Lembar Evaluasi
   Lembar evaluasi diambil dari penilaian oleh masyarakat umum yang mengikuti pelatihan digital data tersebut akan diolah menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA.

Pada penelitian ini untuk memperoleh informasi dari responden adalah menggunakan lembar evaluasi atau kuisoner yang dimiliki pihak instansi. Jumlah kuisoner keseluruhan yang didapat dari instansi yaitu 111 buah, dan kuisoner yang dapat diolah sebanyak 93 buah, tidak dapat diolah sebanyak 8 buah dikarenakan responden tidak mengisi informasi secara lengkap mengenai pelatihan yang didapat responden. Kuisioner terdiri dari 2 bagian, untuk bagian pertama adalah identitas responden pelatihan, bagian kedua berisikan 5 variabel yang disajikan dalam 27 item pertanyaan yang terdiri dari pelayanan, panitia, materi, fasilitas, konsumsi serta kritik dan saran.

Tabel 1. Data Atribut Variabel

Variabel	Nomor	Pertanyaan
Pelayanan	P1	Panitia sangat membantu selama pelatihan berlangsung
	P2	Panitia yang bertugas ramah dan sopan
	P3	Panitia memberikan informasi yang dibutuhkan peserta dengan jelas
	P4	Pelayanan panitia sangat memuaskan
	P5	Panitia selalu siaga di lokasi pelatihan
	P6	Panitia berpenampilan rapi
Panitia	P7	Instruktur menyampaikan materi dengan jelas dan sistematis
	P8	Instruktur menguasai materi dengan baik
	P9	Instruktur ramah dan sopan
	P10	Instruktur dapat berinteraksi dengan baik kepada peserta
	P11	Instruktur memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya
	P12	Instruktur berpenampilan rapi
Materi	P13	Materi yang diberikan sesuai dengan topik pelatihan
	P14	Materi pelatihan dapat dipraktikkan
	P15	Materi pelatihan disampaikan dengan jelas
	P16	Materi pelatihan yang disampaikan mudah untuk dipahami
	P17	Materi pelatihan menambah pengetahuan dan keterampilan
	P18	Materi pelatihan sesuai yang diharapkan
Fasilitas	P19	Ruangan pelatihan sangat nyaman, bersih dan sejuk
	P20	Semua sarana pelatihan telah tersedia (seperti LCD, bolpoint dan notes)
	P21	Kapasitas ruangan sesuai dengan jumlah peserta
	P22	Sarana penunjang (parkir, tempat ibadah, dan toilet) memadai
	P23	Lokasi pelatihan mudah dijangkau
Konsumsi	P24	Konsumsi yang disediakan sudah memadai
	P25	Konsumsi yang disajikan menarik
	P26	Variasi konsumsi yang disediakan sudah baik
	P27	Konsumsi yang disediakan segar dan tidak basi.

Pengelompokan item pertanyaan berdasarkan dimensi kualitas menurut Parasuraman, dkk (1988) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Pertanyaan
1	*Tangibles* (Bukti fisik)	P19,P20,P21,P22,P23,P24,P25,P26,P27
2	*Reliabilty* (Reliabilitas)	P7,P8,P13,P14,P15,P16,P17,P18
3	*Reponsiveness* (Daya Tanggap)	P1,P3,P5,P10,P11
4	*Assurance* (Jaminan)	P4,P14,P24,P25,P26,P27
5	*Emphaty* (Empati)	P2,P3,P5,P10,P11,P14,P4,P6,P12

B. Uji Kecukupan Data

Mengacu pada referensi dari Siregar (2013), uji kecukupan data merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan cukup memadai untuk dianalisis secara statistik. Uji kecukupan data menjamin bahwa analisis berikutnya, atau uji signifikan lainnya, memberikan hasil yang signifikan dan dapat diandalkan. Dalam konteks penggunaan SPSS, software ini menyediakan alat untuk melakukan uji-uji tersebut secara otomatis, memudahkan peneliti dalam melakukan analisis secara akurat dan efisien.

Pada tahapan ini, dilakukan perhitungan untuk menentukan apakah jumlah data yang diperoleh dari lembar evaluasi pelatihan digital 2023 tersebut mencukupi untuk analisis terhadap penelitian yang sedang dilakukan. Tujuan dari uji kecukupan data adalah untuk memastikan hasil analisis yang dilakukan memiliki keandalan dan validitas yang memadai. Penelitian ini menggunakan uji kecukupan data dengan rumus:

$$n = p(1-p)(\frac{Z\alpha/2}{2})^2 \qquad ....(1)$$

Dimana:
N = Jumlah sampel minimal
P = Proporsi sampel
Z_a/2 = (tabel normal) yang berhubungan dengan tingkat ketelitian
E = Error
Dengan tingkat kepercayaan 90%,
e = 0,1 tingkat kesalahan
(a)=10%=0,1
a/2=0,05
Za/2=1,645

Maka banyak responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

$$n = p(1-p)(\frac{za/2}{e})^2$$
$$n = 0{,}5(1-0{,}5)(\frac{1{,}645}{0{,}1})^2$$
$$n = 67{,}65 \approx 68 \text{ responden}$$

Data responden yang telah didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 93, atau lebih besar daripada 68, maka data dapat dikatakan sudah mencukupi.

C. Perhitungan *Service Quality (SERVQUAL)*

Hitung rata-rata skor setiap atribut ekspektasi dan persepsi sebelum menentukan skor *SERVQUAL*, dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\bar{X}E_i = \frac{\sum E_i}{n} \qquad ....(2)$$
$$\bar{X}P_i = \frac{\sum P_i}{n}$$

dimana:
$\bar{X}P_i$ = nilai rata-rata sampel persepsi tiap atribut kualitas ke i
$\bar{X}E_i$ = niai rata-rata sampel ekspetasi tiap atribut kualitas ke i
$\sum Ei$ = total nilai persepsi dari setiap atribut kualitas responden
$\sum Pi$ = total nilai ekspetasi tiap atribut kualitas seluruh responden
n = jumlah data responden

Nilai *Service Quality* adalah selisih antara nilai persepsi dengan nilai ekspetasi, seperti pada rumus di bawah ini :

$$SS_i = \bar{X}P_i - \bar{X}E_i \qquad ....(3)$$

dimana:

SS_i = *Serqual score* tiap atribut kualitas

Skor *Service Quality* yang negatif menunjukan adanya kesenjangan kualitas pada atribut tersebut. Sedangkan skor positif menandakan tingkat kualitas yang cukup atau melebihi untuk memuaskan pelanggan.

D. Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pada tahapan ini, metode IPA menggunakan software pengolahan data SPSS untuk menawarkan pendekatan menyeluruh untuk melakukan metode analisis kinerja pelayanan yang penting dan menghitung skor pengukuran kinerja layanan instansi dengan mengalikan skor persepsi dengan tingkat kepentingan yang diberikan pada setiap atribut. Skor yang lebih tinggi menunjukkan prioritas yang lebih tinggi serta membantu dalam identifikasi atribut layanan yang penting bagi masyarakat dan evaluasi tingkat layanan yang dirasakan. Proses penggunaan metode *Importance Performance Analysis* meliputi:

1. Tahapan Metode *Importance Performance Analysis*
   Menghitung skor kinerja organisasi dengan mengalikan skor persepsi dengan tingkat kepentingan yang diberikan pada setiap atribut. Skor tinggi menunjukkan prioritas yang lebih besar.
2. Identifikasi kinerja
   a. Identifikasi atribut awal
      1. Evaluasi tingkat kepentingan (ekspektasi) setiap atribut.
      2. Penilaian implementasi (kinerja) masing-masing atribut.
   b. Menentukan Kekuatan dan Kelemahan Layanan melalui Analisis Kuadran.
      1. Hitung total lembar evaluasi.
      2. Menetapkan tingkat kesesuaian responden.
      3. Menentukan skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan dan tingkat kepentingan.
3. Menentukan skor rata-rata tingkat implementasi/kepuasan dan tingkat kepentingan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perhitungan *Service Quality*

Service Quality digunakan untuk mengetahui gap dari atribut yang menjadi alat ukur penelitian yang didapat melalui lembar evaluasi yang diperoleh. Nilai *Servqual* (gap) per atribut dihitung dari selisih antara nilai persepsi dan harapan. Zuraidah (2021) menggunakan *SERVQUAL* untuk mengidentifikasi area-area di mana kualitas layanan di PT Pos Indonesia Cabang Belitang tidak memenuhi harapan pelanggan. Dengan menghitung gap antara persepsi dan harapan, Zuraidah dapat menentukan atribut layanan mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perhitungan *service quality* dilakukan dengan menghitung kesenjangan (gap) yang terjadi antara harapan dan pelayanan yang didapatkan pelanggan setelah mendapatkan pelayanan pelatihan digital dari BPSDMP Kominfo Surabaya. Apabila gap bernilai negatif, maka kinerja instansi belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, dan sebaliknya jika gap bernilai positif, maka instansi sudah dapat memenuhi harapan dari pelanggan dan hal tersebut akan berdampak positif terhadap citra instansi. Atribut yang memiliki kesenjangan (gap) terbesar memerlukan perhatian untuk perbaikan utama.

Dalam tabel dibawah ini, perhitungan nilai rata-rata dihitung dari jumlah total jawaban responden untuk setiap pertanyaan, kemudian dirata-rata dan ditampilkan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan

No	Pertanyaan	Persepsi		Harapan	
		Jumlah	Rataan	Jumlah	Rataan
	Pelayanan				
1	Panitia sangat membantu selama pelatihan berlangsung	134	1,44	93	1,00

No	Pertanyaan	Persepsi		Harapan	
		Jumlah	Rataan	Jumlah	Rataan
2	Panitia yang bertugas ramah dan sopan	132	1,42	93	1,00
3	Panitia memberikan informasi yang dibutuhkan peserta dengan jelas	132	1,42	93	1,00
4	Pelayanan panitia sangat memuaskan	136	1,46	93	1,00
5	Panitia selalu siaga di lokasi pelatihan	133	1,43	93	1,00
6	Panitia berpenampilan rapi	129	1,39	93	1,00
	Rata-Rata	132,7	1,43	93	1
	Panitia				
1	Instruktur menyampaikan materi dengan jelas dan sistematis	136	1,46	93	1,00
2	Instruktur menguasai materi dengan baik	127	1,37	93	1,00
3	Instruktur ramah dan sopan	118	1,27	93	1,00
4	Instruktur dapat berinteraksi dengan baik kepada peserta	132	1,42	93	1,00
5	Instruktur memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya	125	1,34	93	1,00
6	Instruktur berpenampilan rapi	123	1,32	93	1,00
	Rata-Rata	126,8	1,36	93	1
	Materi				
1	Materi yang diberikan sesuai dengan topik pelatihan	128	1,38	93	1,00
2	Materi pelatihan dapat dipraktikkan	132	1,42	93	1,00
3	Materi pelatihan disampaikan dengan jelas	136	1,46	93	1,00
4	Materi pelatihan yang disampaikan mudah untuk dipahami	143	1,54	93	1,00
5	Materi pelatihan menambah pengetahuan dan keterampilan	124	1,33	93	1,00
6	Materi pelatihan sesuai yang diharapkan	134	1,44	93	1,00
	Rata-Rata	132,8	1,43	93	1
	Fasilitas				
1	Ruangan pelatihan sangat nyaman, bersih dan sejuk	124	1,33	93	1,00
2	Semua sarana pelatihan telah tersedia (seperti LCD, bolpoint dan notes)	148	1,59	93	1,00
3	Kapasitas ruangan sesuai dengan jumlah peserta	135	1,45	93	1,00
4	Sarana penunjang (parkir, tempat ibadah, dan toilet) memadai	150	1,61	93	1,00
5	Lokasi pelatihan mudah dijangkau	166	1,78	93	1,00
	Rata-Rata	144,6	1,55	93	1
	Konsumsi				
1	Konsumsi yang disediakan sudah memadai	124	1,33	93	1,00
2	Konsumsi yang disajikan menarik	134	1,44	93	1,00
3	Variasi konsumsi yang disediakan sudah baik	132	1,42	93	1,00
4	Konsumsi yang disediakan segar dan tidak basi	125	1,34	93	1,00
	Rata-Rata	128,8	1,38	93	1

Persepsi dinilai berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh peserta pelatihan digital, sementara harapan dinilai dari nilai tertinggi dari instansi menggunakan skala likert 1 (sangat setuju), 2 (setuju), 3 (tidak setuju), 4 (sangat tidak setuju).

Tabel 4. Perhitungan Gap Atribut

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap
	Pelayanan			
1	Panitia sangat membantu selama pelatihan berlangsung	1,44	1	-0,44
2	Panitia yang bertugas ramah dan sopan	1,42	1	-0,42
3	Panitia memberikan informasi yang dibutuhkan peserta dengan jelas	1,42	1	-0,42
4	Pelayanan panitia sangat memuaskan	1,46	1	-0,46
5	Panitia selalu siaga di lokasi pelatihan	1,43	1	-0,43
6	Panitia berpenampilan rapi	1,39	1	-0,39
	Panitia			
1	Instruktur menyampaikan materi dengan jelas dan sistematis	1,46	1	-0,46
2	Instruktur menguasai materi dengan baik	1,37	1	-0,37
3	Instruktur ramah dan sopan	1,27	1	-0,27
4	Instruktur dapat berinteraksi dengan baik kepada peserta	1,42	1	-0,42
5	Instruktur memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya	1,34	1	-0,34
6	Instruktur berpenampilan rapi	1,32	1	-0,32
	Materi			
1	Materi yang diberikan sesuai dengan topik pelatihan	1,38	1	-0,38
2	Materi pelatihan dapat dipraktikkan	1,42	1	-0,42
3	Materi pelatihan disampaikan dengan jelas	1,46	1	-0,46
4	Materi pelatihan yang disampaikan mudah untuk dipahami	1,54	1	-0,54
5	Materi pelatihan menambah pengetahuan dan keterampilan	1,33	1	-0,33
6	Materi pelatihan sesuai yang diharapkan	1,44	1	-0,44
	Fasilitas			
1	Ruangan pelatihan sangat nyaman, bersih dan sejuk	1,33	1	-0,33
2	Semua sarana pelatihan telah tersedia (seperti LCD, bolpoint dan notes)	1,59	1	-0,59
3	Kapasitas ruangan sesuai dengan jumlah peserta	1,45	1	-0,45
4	Sarana penunjang (parkir, tempat ibadah, dan toilet) memadai	1,61	1	-0,61
5	Lokasi pelatihan mudah dijangkau	1,78	1	-0,78
	Konsumsi			
1	Konsumsi yang disediakan sudah memadai	1,33	1	-0,33
2	Konsumsi yang disajikan menarik	1,44	1	-0,44
3	Variasi konsumsi yang disediakan sudah baik	1,42	1	-0,42
4	Konsumsi yang disediakan segar dan tidak basi.	1,34	1	-0,34

Nilai *Servqual* (gap) untuk setiap atribut dihitung dengan mengurangkan nilai harapan dari nilai persepsi per atribut. Atribut yang memiliki kesenjangan (gap) terbesar maka diperlukan

perbaikan yang utama. Perhitungan nilai *Servqual* (gap) per atribut dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Perhitungan Gap Per Atribut

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap (Harapan-Persepsi)	Q=P/H
1	Pelayanan	1,43	1	-0,43	1,43
2	Panitia	1,36	1	-0,36	1,36
3	Materi	1,43	1	-0,43	1,43
4	Fasilitas	1,55	1	-0,55	1,55
5	Konsumsi	1,38	1	-0,38	1,38
	Rata-Rata	1,43	1	-0,43	1,43

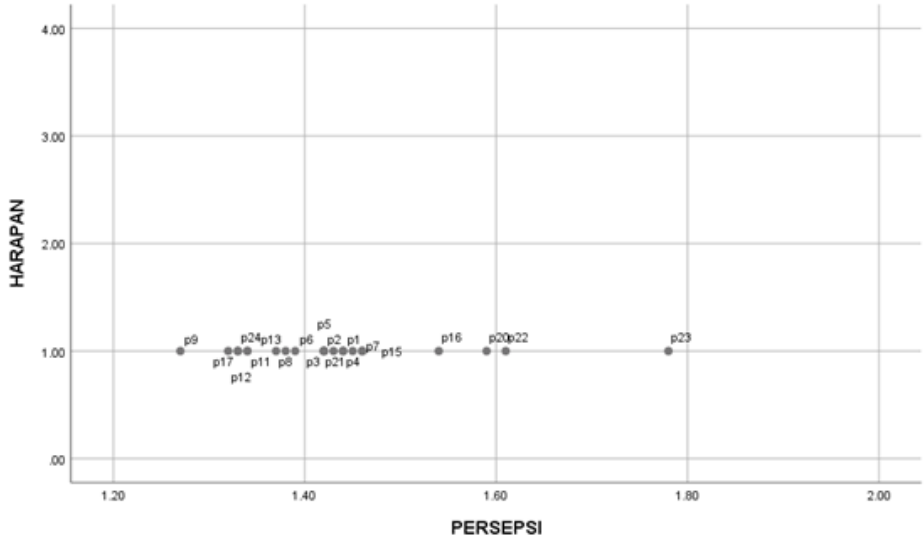
Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, menurut Pawennari, dkk. (2021) bisa menggunakan rumus berikut:

$$Kualitas\ (Q) = \frac{Persepsi\ (P)}{Harapan\ (H)}$$

Jika nilai kualitas layanan (Q) mendekati 1, maka kualitas pelayanan pada instansi tersebut dapat dikatakan baik. Dari tabel 5 diatas terlihat bahwa nilai (Q) adalah 1,43 menunjukkan bahwa (Q) mendekati angka 1 dan kualitas pelayanan BPSDMP Kominfo Surabaya dapat dikatakan sudah baik.

B. Analisis IPA

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Untuk menganalisis IPA dengan diagram kartesius diperlukan data hasil perhtungan *Servqual* berupa nilai persepsi dan harapan per atributnya sehingga dapat dilihat letak posisi kualitas di tiap atributnya.



Gambar 2. Hasil Perhitungan IPA

Winanda dan Sriyanto (2016) menggunakan IPA sebagai alat praktis untuk membantu manajemen mengidentifikasi area spesifik di mana perbaikan akan memiliki dampak terbesar pada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan memplot atribut layanan pada diagram kartesius berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan, manajemen dapat memprioritaskan upaya mereka dan mengalokasikan sumber daya secara efektif. Demikian juga dengan Valentino Z (2023) menggunakan IPA untuk menentukan aspek pelayanan kesiswaan mana yang paling penting bagi siswa dan di mana kinerja SMK XYZ perlu ditingkatkan.

Pada analisis sebelumnya yaitu *Servqual* dapat diketahui atribut yang harus dilakukan perbaikan, dimana atribut yang memiliki nilai gap negatif. Akan tetapi, hal tersebut akan memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Maka dari itu diperlukannya urutan atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu cara untuk menentukan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Berikut adalah uraian mengenai atribut-atribut yang memenuhi harapan serta atribut-atribut yang tidak memenuhi harapan masyarakat

1. Atribut Memenuhi Harapan

Atribut yang sesuai harapan adalah atribut yang harus dipertahankan (=1) oleh BPSDMP Kominfo Surabaya, karena harapan pelanggan dan kinerja instansi sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang dianggap sangat penting bagi pelanggan sudah dijalankan dengan baik oleh pihak instansi, sehingga memenuhi kepuasan pelanggan.

Tabel 6. Atribut Memenuhi Harapan

Atribut
Panitia sangat membantu selama pelatihan berlangsung
Panitia memberikan informasi yang dibutuhkan peserta dengan jelas
Panitia selalu siaga di lokasi pelatihan
Instruktur menyampaikan materi dengan jelas dan sistematis
Instruktur ramah dan sopan
Instruktur dapat berinteraksi dengan baik kepada peserta
Instruktur memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya
Materi yang diberikan sesuai dengan topik pelatihan
Materi pelatihan disampaikan dengan jelas
Materi pelatihan yang disampaikan mudah untuk dipahami
Ruangan pelatihan sangat nyaman, bersih dan sejuk
Semua sarana pelatihan telah tersedia (seperti LCD, bolpoint dan notes)
Kapasitas ruangan sesuai dengan jumlah peserta
Sarana penunjang (parkir, tempat ibadah, dan toilet) memadai
Lokasi pelatihan mudah dijangkan
Konsumsi yang disediakan sudah memadai
Konsumsi yang disajikan menarik
Variasi konsumsi yang disediakan sudah baik

2. Atribut Tidak Memenuhi Harapan

Atribut yang tidak memenuhi harapan pelanggan, di mana harapan lebih tinggi daripada kinerja instansi (>1). Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut sangat penting bagi pelanggan namun belum diimplementasikan sesuai dengan keinginan mereka. Oleh karena itu, atribut ini harus menjadi prioritas utama perbaikan bagi instansi. Untuk mengatasi masalah ini, solusi yang perlu diterapkan adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Atribut Tidak Memenuhi Harapan

Atribut	Solusi
Panitia yang bertugas ramah dan sopan	Untuk meningkatkan kualitas pelatihan, perlu dilakukan perbaikan sikap dan perilaku panitia, serta evaluasi menyeluruh terhadap panitia setiap kali pelatihan selesai
Pelayanan panitia sangat memuaskan	Pelayanan panitia ditingkatkan demi kepuasan peserta.
Panitia berpenampilan rapi	Panitia melakukan perbaikan terhadap penampilan sehingga terlihat lebih rapi dan sopan, mencerminkan profesionalisme dan kesungguhan dalam menjalankan tugas
Instruktur menguasai materi dengan baik	Instruktur yang ditugaskan untuk menyampaikan materi harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan topik yang akan dibahas
Instruktur berpenampilan rapi	Instruktur memperbaiki penampilan sehingga tampak lebih rapi dan sopan, memberikan kesan profesional dan terorganisir
Materi pelatihan dapat dipraktikkan	Mengembangkan materi dan modul pelatihan yang dapat digunakan oleh peserta untuk praktik
Materi pelatihan sesuai yang diharapkan	Instruktur memastikan bahwa materi yang akan disampaikan kepada peserta sepenuhnya sesuai dengan topik pelatihan yang telah ditetapkan
Materi pelatihan menambah pengetahuan dan keterampilan	Selain menyampaikan materi, instruktur juga harus melaksanakan praktik untuk meningkatkan keterampilan para peserta
Konsumsi yang disediakan segar dan tidak basi	Panitia harus melakukan pengecekan tambahan untuk memastikan bahwa semua konsumsi yang disajikan tetap segar dan tidak kadaluarsa

Konsep "Atribut Memenuhi Harapan" dan "Atribut Tidak Memenuhi Harapan" adalah hasil yang berorientasi pada tindakan dari analisis SERVQUAL dan IPA yang membantu manajemen J&T *Express* Banjar (dalam studi Suseno, 2017) untuk membuat keputusan yang tepat tentang bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* yang telah dilakukan, maka didapat kesimpulan yaitu, Kualitas pelayanan BPSDMP Kominfo Surabaya memiliki nilai rata-rata sebesar 1,43 dimana nilai tersebut mendekati 1. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang disediakan oleh mendekati harapan pelanggannya, menandakan kualitas pelayanan yang baik. Meski demikian, masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga atribut tersebut harus ditingkatkan kualitas layanannya di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

[1] BPSDMP Kominfo Surabaya, https://bpsdm.komdigi.go.id/upt/surabaya/artikel-tugas-dan-fungsi-1-1.htm

[2] Laporan Tahunan (LAPTAH) BPSDMP Kominfo Surabaya Tahun Anggaran 2023.

[3] G. Adriansyah, I. W. Ardhyani, D. Setyawan, and A. D. Puspita, “Measurement Of Service Quality Using Servqual And Importance Performance Analysis Methods (Case Study : Umaha),” vol. 5, no. 2, pp. 56–64, 2023.

[4] P. A. Fajarini, “Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Pendekatan Importance Performance Analysis (Ipa),” *J. Chem. Inf. Model.*, p. CHAPTER 4, 2020.

[5] Siregar, S., "Metode penelitian kuantitatif: Dilengkapi perbandingan perhitungan manual & SPSS". Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

[6] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” J. Retail., vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.

[7] A. Pawennari, I. N. Afiah, V. Verawati, M. Nusran, and M. F. Arham, “Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Makassar,” *Int. J. Mathla’ul Anwar Halal Issues*, vol. 1, no. 2, pp. 11–17, 2021, doi: 10.30653/ijma.202112.17.

[8] E. Zuraidah, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual,” *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 15–22, 2021, doi: 10.30656/prosisko.v8i2.3702.

[9] N. N. P. G. S. Feby Valentino Z, “Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Mengunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada SMK XYZ.,” *JBPI – J. Bid. Penelit. Inform.*, pp. 51–56, 2023.

[10] S. S. Yuniar, S. Arijanto, and G. P. Liansari, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*,” *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 02, no. 02, pp. 98–109, 2014, [Online]. Available: https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article

[11] I. A. P. Suseno, “Analisis Customer Satisfaction Index Terhadap Kinerja J&T Exspress

Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Studi Kasus J&T Exspress Banjar," *Anal. Cust. Satisf. Index Terhadap Kinerja J&T Exspress Menggunakan Metod. Servqual Dan Importance Perform. Anal. Stud. Kasus J&T Exspress Banjar*, vol. 1, no. 6, pp. 3264–3268, 2017.

[12] A. P. Winanda and Sriyanto, "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken)," *Ind. Eng. Online J.*, vol. 5, no. 4, pp. 1–6, 2016.