

Penerapan Metode Service Quality (Seqvqual) Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Brigjend Katamso II Medan

Application of the Service Quality Method (Seqvqual) as a Basis for Improving the Quality of Service at Brigadier General Vocational Schools Katamso II Medan

Puspa Sari^{a,1}, Ratih Puspasari^{b,2}

^{a,b}Program Studi Sistem Informasi UPU, K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A, Medan, 20241, Indonesia
puspasari0899@gmail.com¹, puspasari21@gmail.com²

ABSTRAK

Setiap pelajar di SMK Brigjend Katamso II Medan diberikan pelayanan dalam kegiatan belajar mengajar hingga waktu kelulusan. Namun, terdapat masalah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dianggap kurang baik. Beberapa kritikan yang diterima meliputi lambatnya pelayanannya dan keterbatasan jumlah pegawai yang melayani. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu cara agar kualitas pelayanan di SMK Brigjend Katamso II Medan dapat ditingkatkan. Pemanfaatan teknologi komputer dapat membantu meningkatkan kinerja manusia dalam pengolahan data. Namun, saat ini SMK Brigjend Katamso II Medan belum memiliki aplikasi berbasis komputer yang dapat mengelola data-data pendukung untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan yang mereka berikan. Oleh karena itu, peneliti ingin menciptakan sebuah aplikasi berbasis komputer yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di SMK Brigjend Katamso II Medan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah Service Quality (ServQual) untuk meningkatkan kepuasan pelayanan. Dengan adanya aplikasi yang menggunakan metode Service Quality, SMK Brigjend Katamso II Medan diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada siswa dan orangtua.

Kata Kunci : Penerapan, Service Quality, Kualitas, Pelayanan, SMK Brigjend Katamso Medan

ABSTRACT

Every student at SMK Brigjend Katamso II Medan is provided with services in teaching and learning activities until the time of graduation. However, there is a problem which states that the quality of services provided is considered not good. Some of the criticisms received include the slow service and the limited number of serving staff. Therefore, a way is needed so that the quality of service at the Brigjend Katamso II Medan Vocational School can be improved. Utilization of computer technology can help improve human performance in data processing. However, currently the Brigjend Katamso II Medan Vocational School does not yet have a computer-based application that can manage supporting data to assess the level of satisfaction with the services they provide. Therefore, researchers want to create a computer-based application that can help improve the quality of service at SMK Brigjend Katamso II Medan. In this study, the method used is Service Quality (ServQual) to increase service satisfaction. With an application that uses the Service Quality method, it is hoped that the Brigjend Katamso II Medan Vocational School can determine the level of satisfaction with the services provided to students and parents.

Keywords: Application, Service Quality, Quality, Service, SMK Brigjend Katamso Medan II

Info Artikel :

Disubmit: 12 Mei 2023

Direview: 13 Juni 2023

Diterima : 15 Juli 2023

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

SMK Brigjend Katamso II Medan merupakan sekolah kejuruan swasta yang menawarkan jurusan Rekayasa Perangkat Lunak, Teknik Komputer dan Jaringan, serta Bisnis Manajemen. Setiap pelajar di sekolah ini mendapatkan pelayanan untuk kebutuhan dalam kegiatan belajar mengajar hingga waktu kelulusan. Namun, terdapat masalah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di bagian akademik

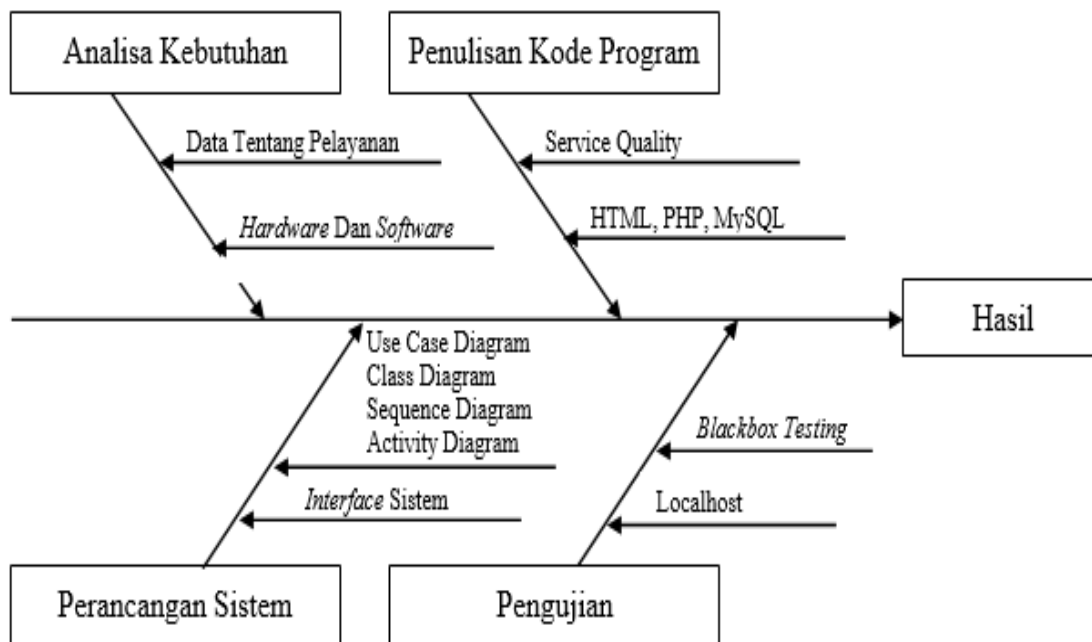
dianggap kurang baik. Beberapa kritikan yang diterima meliputi lambatnya pelayanan dari pegawai dalam memproses berkas kebutuhan pelajar, seperti pergantian kartu pelajar yang hilang. Oleh karena itu, diperlukan sebuah cara agar SMK Brigjend Katamso II Medan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelajar. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan pelayanan adalah *Service Quality* (ServQual). Data akan dikumpulkan melalui kuesioner yang akan diisi oleh masyarakat secara online. [1]. Untuk menilai seberapa besar kualitas pelayanannya, digunakan metode Service Quality dengan memasukkan nilai tentang persepsi dan harapan [2]. Konsep Service Quality (SERVQUAL) digunakan untuk menghitung selisih atau "gap" antara persepsi konsensus terhadap jasa yang diberikan dan nilai ekspektasi atau harapan [3]. Service quality merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan, di mana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan [4].

Penelitian pertama berjudul "Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar pada PSTI UNRAM dengan Menggunakan Metode Service Quality" memberikan hasil berupa sistem yang memfasilitasi mahasiswa untuk memberikan penilaian terhadap proses KBM di PSTI UNRAM [5]. Penelitian kedua berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Servqual" menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Medaeng, yang bertujuan untuk mendukung program pemerintah di bidang kesehatan [6]. Penelitian ketiga berjudul "Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) pada Perusahaan Kontraktor dengan Pendekatan Metode Servqual di Kota Sukabumi" menghasilkan manfaat berupa kemudahan bagi pekerja dalam bekerja, penerimaan pendapat dari bawahan oleh pimpinan perusahaan, serta waktu penyelesaian pekerjaan yang memuaskan [7]. Penelitian keempat berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Delivery Order Lamongan dengan Menggunakan Metode Service Quality" bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan jasa delivery order [8].

Oleh karena itu, perlu adanya sebuah sistem yang dapat membantu pimpinan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, sehingga pimpinan dapat mengidentifikasi kekurangan dalam sistem pelayanan dan mengambil tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem ini memiliki peran yang sangat penting dalam melihat tingkat kinerja dalam menjalankan semua kegiatan suatu perusahaan [9]. Pengertian sistem adalah suatu himpunan dari berbagai bagian atau elemen yang saling berhubungan secara terorganisir berdasarkan fungsi-fungsinya, sehingga menjadi satu kesatuan yang komprehensif [10]. Dalam konteks perusahaan, sistem keputusan diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan karena pengambilan keputusan merupakan tindakan manajemen yang krusial dalam mencapai sasaran dan meningkatkan kualitas layanan [11]. Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa apa yang diperoleh oleh pelanggan sesuai atau melebihi harapan dari pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen adalah tujuan yang diharapkan tercapai, sementara kekecewaan merupakan hal yang tidak diinginkan dan menunjukkan ketidakpuasan pelanggan. Pada penelitian ini, digunakan metode Service Quality (ServQual) untuk mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan [12].

2. METODE

Tahapan dalam penelitian ini dapat dimodelkan pada diagram *Fishbone* untuk memvisualisasikan hubungan antara penyebab dan akibat. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Fish Bone

Keterangan:

- 1) Analisis Kebutuhan
Pada tahap ini, peneliti melakukan analisis terhadap kebutuhan yang diperlukan untuk penelitian. Ini meliputi pengumpulan data mengenai kualitas pelayanan dan penelitian terkait metode *Service Quality*. Selain itu, peneliti juga menganalisis kebutuhan *hardware* dan *software* yang dibutuhkan untuk menjalankan penelitian ini.
- 2) Perancangan Sistem
Peneliti menggunakan pemodelan *Unified Modeling Language* (UML), termasuk *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram*, dan *sequence diagram* untuk merancang sistem. Langkah ini membantu dalam merencanakan dan memvisualisasikan alur kerja aplikasi serta hubungan antara berbagai komponen dalam sistem.
- 3) Penulisan Kode Program
Pada tahap ini, peneliti melakukan penulisan kode program berdasarkan perancangan yang telah dibuat. Pengembangan aplikasi dilakukan dengan menggunakan pemrograman web untuk membuat sistem yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- 4) Pengujian
Setelah selesai menulis kode program, dilakukan pengujian aplikasi untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *localhost* untuk menguji sistem secara internal dan juga menggunakan *blackbox testing* untuk menguji sistem berdasarkan perspektif pengguna.
- 5) Hasil
Pada tahapan ini, peneliti berhasil menyelesaikan seluruh penelitian baik dari segi teori maupun aplikasi. Sistem yang dikembangkan, yaitu "Penerapan Metode *Service Quality* (ServQual) Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Brigjend Katamso II Medan," berhasil dibuat dan diuji sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SMK Brigjend Katamso II Medan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Metode Service Quality (SERVQUAL)

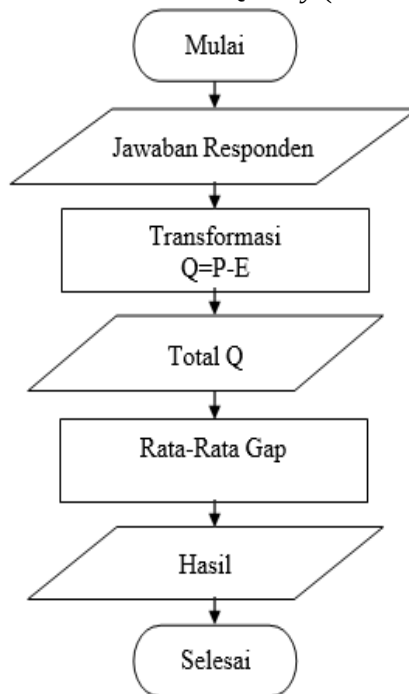
Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Service Quality* (SERVQUAL). Konsep *Service Quality* (SERVQUAL) digunakan untuk menghitung selisih atau "gap" antara persepsi konsensus terhadap jasa yang diberikan dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut ini adalah rumus dari Metode *Service Quality* (SERVQUAL):

$$\text{Gap} = \text{Nilai Persepsi (P)} - \text{Nilai Harapan (H)}$$

Dalam rumus di atas, Gap menggambarkan selisih antara nilai persepsi (P) pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dengan nilai harapan (H) pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan. Jika hasil Gap positif, berarti persepsi pelanggan melebihi harapan mereka, dan ini menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Namun, jika hasil Gap negatif, berarti persepsi pelanggan lebih rendah dari harapan mereka, dan ini menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Flowchart Metode Service Quality

Berikut ini adalah *flowchart* dari Metode *Service Quality* (SERVQUAL) :



Gambar 2. *Flowchart* Metode *Service Quality*

C. Penentuan Variabel dan Atribut

Berikut ini adalah beberapa variabel dan atribut pernyataan kuisioner untuk dapat menentukan kualitas pelayanan:

Tabel 1. Variabel Dan Atribut Pernyataan Kuisisioner

No.	Variabel	Atribut Pernyataan
-----	----------	--------------------

1.	Penampilan Guru	a. Penampilan menarik b. Kebersihan pakaian c. Mudah senyum d. Pakaian yang sesuai hari kerja e. Gaya yang disukai murid
2.	Cara Mengajar	a. Mudah dimengerti b. Tidak terlalu membebani pelajar c. Tidak terburu-buru d. Simpatik e. Sering memberi saran
3.	Ketepatan Waktu/Disiplin	a. Datang tepat waktu b. Keluar ruangan tepat waktu c. Penyajian materi tepat waktu d. Memberi tugas tepat waktu e. Dapat menyesuaikan waktu belajar
4.	Menerapkan konsep materi pembelajaran pada kehidupan	a. Menumbuhkan kebiasaan positif b. Pengelolaan kelas c. Penggunaan bahasa d. Penilaian proses belajar e. Kepekaan social
5.	Kepribadian	a. Sikap tubuh b. Sopan c. Ramah Tamah d. Tampan/Cantik e. Bersemangat

Berikut ini adalah skala penilaian responden terhadap kuisioner untuk dapat digunakan pada perhitungan metode *Servqual*:

Tabel 2. Skala Penilaian Responden Terhadap Kuisioner

NO.	Kategori	Jawaban	Bobot
1.	Harapan	Sangat Penting	4
		Penting	3
		Cukup Penting	2
		Tidak Penting	1
2.	Persepsi	Sangat Puas	1
		Puas	2
		Cukup Puas	3
		Tidak Puas	4

D. Contoh Kasus

1) Transformasi

Jawaban responden ditransformasikan ke dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mempermudah perhitungan.

2) Nilai GAP

Hasil perhitungan dari metode ServQual disesuaikan dengan nilai GAP berupa range nilai untuk menghasilkan keputusan.

Membuat nilai GAP:

a. Menentukan Jumlah Kelas (K).

Berdasarkan data yang telah di cleaning maka akan ditentukan jumlah kelas, yaitu dengan rumus STURGESS, yang formulasinya sebagai berikut: Jumlah kelas (K) = $1 + 3,3 \log 32$

Dimana: $n = 32$

Berikut ini perhitungan Jumlah kelas dengan rumus tersebut. Sehingga diperoleh:

$$K = 1 + 3,3 \log 32 = 1 + 3,3 (1,51) = 5,967 \text{ dibulatkan } 6 \text{ kelas.}$$

b. Menentukan Range (R).

Range dapat diartikan sebagai jarakantara data terkecil sampai terbesar atau selisihantara data terbesar sampai terkecil. Dari data yang telahdidapatkan maka untuk mendapatkan range, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Range (R)} &= \text{NilaiTertinggi} - \text{NilaiTerendah} / \text{BanyakKelas} \\ &= 75 - 0 / 6 \\ &= 75 / 6 \\ &= 12 \text{ range.} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan atribut umur menggunakan distribusi frekuensi maka klasifikasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Gap

NO	Nilai Gap	Hasil
1.	>50	Sangat Puas
2.	49-50	Puas
3.	37-48	Cukup Puas
4.	25-36	Kurang Puas
5.	13-24	Tidak Puas
6.	0-12	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan nilai rata-rata Gap maka diperoleh jika nilai hasil>50 maka sangat puas, nilai 49-50 adalah puas, nilai 37-48 adalah cukup puas, nilai 25-36 adalah kurang puas, nilai 13-24 adalah tidak puas dan nilai 0-12 adalah sangat tidak puas.

Tabel 4. Hasil Kepuasan Dari Atribut Pernyataan Untuk Persepsi

No.	Variabel	Atribut Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Total
-----	----------	--------------------	-------------	------	------------	------------	-------

1.	Penampilan Guru	a. Penampilan menarik b. Kebersihan pakaian c. Mudah senyum d. Pakaian yang sesuai hari kerja e. Gaya yang disukai murid	a. 53 b. 49 c. 63 d. 59 e. 53	a. 47 b. 48 c. 37 d. 40 e. 44	a. 0 b. 3 c. 0 d. 1 e. 3	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
2.	Cara Mengajar	a. Mudah dimengerti b. Tidak terlalu membebani pelajar c. Tidak terburu-buru d. Simpatik e. Sering memberi saran	a. 37 b. 44 c. 42 d. 68 e. 55	a. 63 b. 56 c. 55 d. 32 e. 45	a. 0 b. 0 c. 3 d. 0 e. 0	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
3.	Ketepatan Waktu/Disiplin	a. Datang tepat waktu b. Keluar ruangan tepat waktu c. Penyajian materi	a. 58 b. 34 c. 55 d. 39	a. 42 b. 66 c. 45 d. 59	a. 0 b. 0 c. 0 d. 2	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
		tepat waktu d. Memberi tugas tepat waktu e. Dapat menyesuaikan waktu belajar	e. 39	e. 61	e. 0	e. 0	100 Responden
4.	Menerapkan konsep materi pembelajaran pada kehidupan	a. Menumbuhkan kebiasaan positif b. Pengelolaan kelas c. Penggunaan bahasa d. Penilaian proses belajar e. Kepekaan social	a. 59 b. 24 c. 52 d. 42 e. 38	a. 39 b. 76 c. 48 d. 38 e. 62	a. 2 b. 0 c. 0 d. 20 e. 0	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
5.	Kepribadian	a. Sikap tubuh b. Sopan c. Ramah Tamah d. Tampan/Cantik e. Bersemangat	a. 61 b. 53 c. 71 d. 61 e. 63	a. 39 b. 44 c. 29 d. 38 e. 34	a. 0 b. 3 c. 0 d. 1 e. 3	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
TOTAL			1272	1187	41	0	

Tabel 5. Hasil Kepuasan Dari Atribut Pernyataan Untuk Harapan

No.	Variabel	Atribut Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Total
1.	Penampilan Guru	a. Penampilan menarik b. Kebersihan pakaian c. Mudah senyum d. Pakaian yang sesuai hari kerja e. Gaya yang disukai murid	a. 52 b. 54 c. 26 d. 76 e. 35	a. 40 b. 39 c. 45 d. 23 e. 65	a. 8 b. 7 c. 29 d. 1 e. 0	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden

2.	Cara Men gajar	a. Mudah dimengerti b. Tidak terlalu membebani pelajar c. Tidak terburu-buru d. Simpatik e. Sering memberi saran	a. 66 b. 61 c. 41 d. 43 e. 34	a. 32 b. 39 c. 59 d. 57 e. 66	a. 2 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
3.	Ketep atan Wakt u/ Disipl in	a. Datang tepat waktu b. Keluar ruangan tepatwaktu c. Penyajian materi tepat waktu d. Memberi tugas tepatwaktu e. Dapat menyesuaikan waktu belajar	a. 46 b. 60 c. 42 d. 27 e. 31	a. 53 b. 39 c. 58 d. 47 e. 43	a. 1 b. 1 c. 0 d. 26 e. 26	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
4.	Menerap kan	a. Menumbuhkan	a. 36	a. 52	a. 0	a. 12	100 Responden
	konsep materi pembelaj aran pada kehidupa n	kebiasaan positif b. Pengelolaan kelas c. Penggunaan bahasa d. Penilaian proses belajar e. Kepekaan social	b. 28 c. 40 d. 30 e. 42	b. 40 c. 57 d. 70 e. 49	b. 32 c. 0 d. 0 e. 3	b. 0 c. 3 d. 0 e. 6	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
5.	Kepribad ian	a. Sikap tubuh b. Sopan c. Ramah Tamah d. Tampan/Cantik e. Bersemangat	a. 54 b. 50 c. 38 d. 56 e. 33	a. 38 b. 43 c. 33 d. 43 e. 57	a. 8 b. 7 c. 29 d. 1 e. 0	a. 0 b. 0 c. 0 d. 0 e. 0	100 Responden 100 Responden 100 Responden 100 Responden
TOTAL			1101	1197	181	21	

ServQual:

Sangat Puas= 1272-1101 = 171

Puas = 1187-1197 = -10

Cukup Puas = 41-181 = -140

Tidak Puas = 0-21 = -21

Baik = SP – CP = 171 – (-140)

= 311 Tidak Baik = P – TP = -10 – (-21) = 11

E. Tampilan Sistem

Tampilan hasil dari Aplikasi Penerapan Metode Service Quality (ServQual) Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Brigjend Katamso II Medan dapat dilihat sebagai berikut:

1) Tampilan Form Login

Tampilan Form Login adalah tampilan antarmuka atau halaman awal yang digunakan untuk mengidentifikasi pengguna dan memungkinkan mereka untuk masuk atau mengakses suatu aplikasi atau sistem dengan mengautentikasi diri. Form ini berfungsi sebagai langkah pertama untuk memastikan bahwa pengguna memiliki izin akses yang sah sebelum mereka dapat menggunakan fitur atau layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Berikut adalah tampilan yang dapat dilihat pada gambar berikut :

SMK Brigjend Katamso Medan
Service Quality

Metode ServQual Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan

Silahkan Login :

USERNAME:

PASSWORD:

SUBMIT

Survey

Address
Medan, Indonesia

Email
puspa@gmail.com

Phone Number
+62 812-4727-2616

Universitas Potensi Utama, © 2023 Medan Design By: Puspa

Gambar 3. Tampilan Form Login

2) Tampilan Form Menu

Tampilan Form Menu adalah tampilan antarmuka atau halaman yang berisi daftar pilihan menu atau tautan yang dapat dipilih oleh pengguna dalam suatu aplikasi atau sistem. Form ini berfungsi sebagai navigasi utama yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai fitur atau halaman yang tersedia dalam aplikasi. Berikut adalah tampilan yang dapat dilihat pada gambar berikut :

SMK Brigjend Katamso Medan
Service Quality

Metode ServQual Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan

HOME PELAJAR PERNYATAAN SURVEY KELUAR

Selamat Datang Di Aplikasi Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Brigjend Katamso Medan

Address
Medan, Indonesia

Email
puspa@gmail.com

Phone Number
+62 812-4727-2616

Universitas Potensi Utama, © 2023 Medan Design By: Puspa

Gambar 4. Tampilan Form Menu

3) Tampilan Form Pelajar

Tampilan Form Pelajar adalah tampilan antarmuka atau halaman yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data dari seorang pelajar dalam suatu aplikasi atau sistem. Form ini berfungsi sebagai media untuk meminta data dan informasi dari pelajar terkait profil, informasi pribadi, atau hal-hal tertentu yang relevan dengan keperluan aplikasi atau sistem tersebut. Berikut adalah tampilan yang dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 5. Tampilan Form Pelajar

4) Tampilan Form Pernyataan

Tampilan Form Pernyataan adalah tampilan antarmuka atau halaman yang berisi serangkaian pernyataan yang harus dijawab atau dinilai oleh responden dalam suatu survei atau kuesioner. Form ini berfungsi sebagai media untuk mengumpulkan data mengenai pandangan atau pendapat responden terhadap pernyataan-pernyataan tertentu. Berikut adalah tampilan yang dapat dilihat pada gambar berikut

Gambar 6. Tampilan Form Pernyataan

5) Tampilan Form Survey

Tampilan Form Survey adalah tampilan antarmuka atau halaman yang digunakan untuk menyajikan pertanyaan-pertanyaan dalam suatu survey atau kuesioner kepada responden. Form ini berfungsi sebagai media untuk mengumpulkan data dari responden mengenai topik atau isu tertentu. Berikut adalah tampilan yang dapat dilihat pada gambar berikut :

SMK Brigjend Katamsa Medan
Metode ServQual Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan
Service Quality

Jawab pertanyaan Berikut :

NISN:

Pilih jawaban:

Atribut	Pegawai	Harapan

Address: Medan, Indonesia
Email: puspa@gmail.com
Phone Number: +62 812-4727-2616

Gambar 7. Tampilan Form Survey

6) Tampilan Form Hasil Survey

Tampilan Form Hasil Survey adalah tampilan antarmuka atau halaman yang digunakan untuk menyajikan pertanyaan-pertanyaan dalam survey atau kuesioner kepada responden. Form ini berfungsi sebagai media untuk mengumpulkan data dari responden mengenai topik atau isu tertentu. Berikut adalah tampilan yang dapat dilihat pada gambar berikut :

SMK Brigjend Katamsa Medan
Metode ServQual Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan
Service Quality

HOME PELUJUAN PERNYATAAN SURVEY KELUARAN

SURVEY

TANGGAL	NISN	TOTAL NILAI	KETERANGAN
dd/mm/yyyy			

Address: Medan, Indonesia
Email: puspa@gmail.com
Phone Number: +62 812-4727-2616

Universitas Potensi Utama, © 2023. Desain By : Puspa

Gambar 8. Tampilan Form Hasil Surve

7) Tampilan Form Laporan Hasil Survey

Tampilan Form Laporan Hasil Survey adalah tampilan antarmuka atau halaman yang digunakan untuk menampilkan hasil dari survey atau kuesioner yang telah diisi oleh responden. Form ini berfungsi sebagai wadah untuk menyajikan data dan informasi yang telah dikumpulkan melalui proses survei. Berikut adalah tampilan yang dapat dilihat pada gambar berikut :

The screenshot displays the Seqvqual survey report interface. It features two tables of survey results and a print settings panel on the right.

Table 1: Persepsi (Perception)

Atribut Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Total
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Penampilan Menarik?	53	47	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Sering Memberi Saran?	49	48	3	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Datang Tepat Waktu?	63	37	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Keluar Ruang Tepat Waktu?	59	40	1	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Persiapan Materi Tepat Waktu?	53	44	3	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Memberi Tugas Tepat Waktu?	37	63	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Datang Tepat Waktu Belajar?	44	56	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Menumbuhkan Kebiasaan Prati?	42	55	3	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Pengelompokan Kelas?	68	32	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Penggunaan Kelas?	55	45	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Penilaian Proses Belajar?	58	42	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Kebersihan Pakaian?	34	66	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Kebersihan Sosial?	55	45	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Sikap Tubuh?	39	59	2	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Sopan?	39	61	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Ramah Tamah?	59	39	2	0	100 Responden

Table 2: LAPORAN SURVEI PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Langkah Cara?	24	76	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Beresmangat?	52	48	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Mula Servis?	42	58	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Pakaian Yang Sesuai Hari Kerja?	38	62	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan Gaya Yang Dirukai Murid?	61	39	0	0	100 Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai guru dengan	...	...	...	...	100

Print Settings Panel:

- Print: 5 sheets of paper
- Destination: Microsoft XPS Docum
- Pages: All
- Layout: Portrait
- Color: Color
- More settings: [Dropdown arrow]
- Buttons: Print, Cancel

Gambar 9. Tampilan Form Laporan Hasil Survey

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dari penelitian yang dilakukan mengenai penerapan metode *Service Quality* (Seqvqual) sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan di SMK Brigjend Katamso II Medan, dapat disimpulkan bahwa metode tersebut berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekolah. Melalui metode Seqvqual, pihak sekolah dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam aspek pelayanan yang diberikan kepada siswa, orangtua, dan seluruh pihak terkait.
- 2) Implementasi metode Seqvqual telah membantu SMK Brigjend Katamso II Medan dalam mendapatkan wawasan mendalam mengenai persepsi siswa dan orangtua terhadap pelayanan

sekolah. Hal ini memungkinkan sekolah untuk mengambil langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran, serta meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan para pemangku kepentingan.

- 3) Dalam proses penerapan, metode Seqvqual telah membantu sekolah untuk menetapkan standar kualitas pelayanan yang lebih jelas dan terukur. Dengan demikian, SMK Brigjend Katamso II Medan dapat memantau dan mengevaluasi secara kontinu kinerja pelayanan yang diberikan, sehingga dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan para pengguna pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Potensi Utama atas dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Tanpa dukungan dan fasilitas yang diberikan oleh universitas, penelitian ini tidak akan terwujud dan berhasil dilaksanakan. Dukungan dari universitas telah memberikan motivasi dan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan potensi dan pengetahuan dalam bidang penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Shakina, A., & Puspasari, R. (2023). Perancangan Aplikasi Pelayanan Metode Service Quality Berbasis Web. *Informatics Engineering and Electronic Data (IEED)*, 1(2), 79–89.
- [2] Karian, L. B., & Elhias, M. A. N. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode Service Quality Berbasis Web. *InfoSys Journal*, Vol 4 No 2 Februari 2020, hlm 158-168.
- [3] Susanti, I. S. S., & Nasari, F. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Spa Dengan Servqual (Studi Kasus : PT. Royal Amadeus). *SENSITIF (Seminar Nasional Sistem Informasi & Teknik Informatika)* 2019.
- [4] Elhias, M. A. N. (2018). Perancangan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Pada CV.Karya Agung Medan. *IT Journal*, Vol. 6No. 2Oktober 2018, 2252-746X.
- [5] Rahmiati, Z., Wijaya, I. G. P. S., & Irmawati, B. (2019). *Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar pada PSTI Unram dengan Menggunakan Metode Service Quality. Jurnal Teknologi Informasi, Komputer, dan Aplikasinya (JTika)*, 1(1), 31-40.
- [6] Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan MetodeServqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86-93.
- [7] Kartika, N, & Maulana, A. C. (2018). Analisis Penerapan Total Quality Manajemen (Tqm) Pada Perusahaan Kontraktor Dengan Pendekatan Metode Servqual Di Kota Sukabumi. *Santika (Jurnal Ilmiah Sains dan teknologi)*, 8(1), 673-688.
- [8] Novitasari, D. A., & Cahya, S. B. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Delivery Order Lamongan Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 651-656.
- [9] Sari, R,E, & Saleh, A. (2017). Penilaian Kinerja Dosen Dengan Menggunakan Metode Ahp (Studi Kasus : Di Stmik Potensi Utama Medan). *Seminar Nasional Informatika* 2014.
- [10] Setiawan, A, & Pane, R. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerimaan Peserta Miss Iindonesia Menggunakan Metode TOPSIS. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)* (Vol 3 No 2, Juli 2019, ISSN : 2548-97112), 7-16.

- [11] Verina, W, & Dewi, R. (2016). Penerapan Metode Fuzzy SAW Untuk Penyeleksian Beasiswa Bidik Misi (Studi Kasus : Universitas Potensi Utama) Medan. *Journal of Applied Intelligent System*, Vol.1, No. 3, Oktober 2016: 167-178.
- [12] Susanti, I,S, & Nasari, F. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Spa Dengan Servqual (Studi Kasus : PT. Royal Amadeus). Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknik Informatika Sensitif 2019.