

Makalah Penelitian

Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Budaya Lapori di Lingkungan Ombudsman RI Dengan Metode SERVQUAL

Mahardhika Farchan Monoarfa¹, Dewi Agushinta R.²

¹Sistem Informasi Bisnis, Program Magister Teknologi dan Rekayasa, Universitas Gunadarma

²Sistem Informasi, Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma

¹farchan.monoarfa@gmail.com*, ²dewiar@staff.gunadarma.ac.id

Corresponding Author: Mahardhika Farchan Monoarfa

ABSTRACT

The rapid internet technological development makes web-based services develop rapidly. Web-based services are very useful in accelerating the supervision of public services. The Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) is a state institution that has the authority to oversee the implementation of public services. However, many people still report on media instead of using the Ombudsman RI website. The purpose of this study is to analyze the service quality of reporting system on the Ombudsman information systems web. The quality measurement method uses the Service Quality (SERVQUAL) method that consists of five dimensions of service quality modified, usability, information quality, services reliability, assurance, and empathy. The research instrument uses primary data through the questionnaires and is processed quantitatively. The results showed a negative gap between expectations and perceptions in measuring the quality of the information system of Ombudsman RI. It shows that the web information system has not met the expectations of its users yet. So it can affect the culture of public reporting through the Ombudsman RI website.

Keywords: Public Service, Ombudsman RI, Service Quality, SERVQUAL Method

ABSTRAK

Perkembangan teknologi internet saat ini berjalan dengan begitu pesatnya sehingga layanan yang berbasis web ikut mengalami perkembangan yang begitu pesat. Layanan berbasis web sangat berguna mempercepat pelaporan dalam pengawasan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia (disingkat ORI) adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi, masih banyaknya masyarakat melakukan pelaporan melalui media surat dibandingkan memanfaatkan web Ombudsman RI. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kualitas pelayanan sistem informasi terutama sistem pelaporan pada web Ombudsman RI. Metode pengukuran kualitas menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan yang telah dimodifikasi, yaitu *usability*, *information quality*, *services reliability*, *assurance*, *empathy*. Instrumen penelitian menggunakan data primer melalui penyebaran kuisisioner dan diolah secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap negatif antara ekspektasi dan persepsi dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi web Ombudsman RI. Hal ini menunjukkan bahwa layanan sistem informasi web Ombudsman RI belum memenuhi ekspektasi penggunaannya untuk bisa mempengaruhi budaya lapori masyarakat melalui web Ombudsman RI.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Metode SERVQUAL, Ombudsman RI, Pelayanan Publik.



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Kebutuhan untuk mendapatkan informasi dengan cepat menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi informasi yang telah tersedia saat ini. Informasi adalah hal yang sangat berharga di era globalisasi ini. Sejak hadirnya internet, informasi tidak lagi dibatasi. Internet merupakan gudang informasi yang menyediakan informasi apa saja, seperti informasi tentang seluruh penjuru dunia bahkan dapat melihat informasi tentang keadaan bumi dari luar angkasa. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah sudah menjadi suatu cara yang efektif dan efisien untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Persepsi pengguna terhadap sistem informasi manajemen dapat diketahui dengan menggunakan suatu acuan, salah satunya yaitu dengan metode analisis *Service Quality*, sering disebut SERVQUAL. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan dan layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima atau diperoleh.

Ombudsman Republik Indonesia (disingkat ORI) yang sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008 [1].

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai ekspektasi dan persepsi pengguna web Ombudsman RI terhadap kualitas pelayanan sistem informasi terutama pada sistem pelaporan melalui web dan mengevaluasi untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi Ombudsman RI.

2. Telaah Pustaka

2.1 Konsep Dasar Sistem

Ada beberapa definisi tentang sistem, diperoleh berbagai sumber dan latar belakang yang mungkin berbeda. Wahyono (2004) mengambil kesimpulan dari apa yang John M. Echols katakan pada tahun 1975, sistem berarti struktur, misalnya sistem neuron berarti struktur neuron, sistem jaringan berarti struktur jaringan, dan lain-lain. Dan apa yang Alexander (1982) katakan tentang sistem; sistem adalah kelompok termasuk elemen fisik dan nonfisik yang



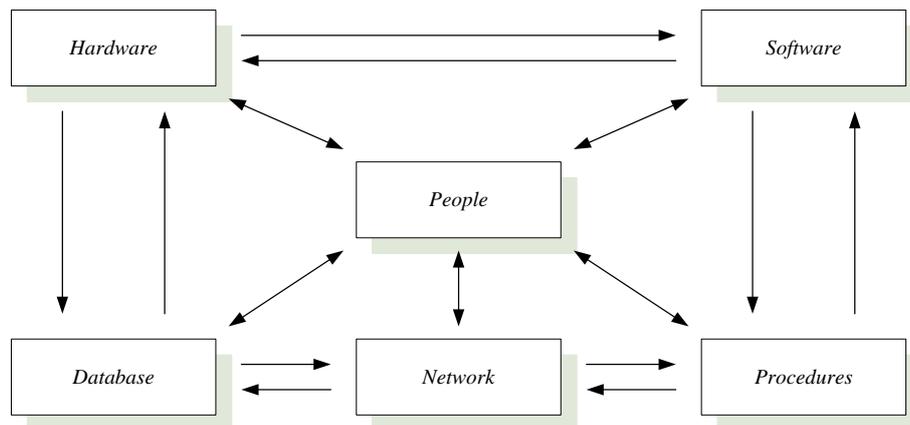
Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

menunjukkan kelompok terkait dan berinteraksi bersama dengan tujuan satu atau lebih tujuan dari sebuah sistem. Ia menyimpulkan bahwa "sistem" berarti "jalan", misalnya orang biasanya mendengar kata-kata seperti sistem pengamatan, sistem evaluasi, sistem pembelajaran, dan lain-lain. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa sistem adalah kesatuan yang terdiri dari beberapa bagian, yang saling terkait dan saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan [2].

2.2 Computer Based Information System (CBIS)

Menurut Turban, Rainer Jr. dan Potter (2003), sistem informasi berbasis komputer (CBIS) merupakan sebuah sistem informasi yang menggunakan komputer dan teknologi telekomunikasi untuk melakukan beberapa atau semua tugasnya. Turban, Rainer Jr. dan Potter (2003) juga menyebutkan beberapa komponen dasar sistem informasi seperti gambar 1.



Gambar 1. Komponen CBIS [3]

- Hardware*, merupakan satu set perangkat seperti *processor*, *monitor*, *keyboard*, dan *printer* yang dapat menerima, memproses, dan menampilkan data dan informasi.
- Software*, merupakan satu set program komputer yang memungkinkan *hardware* untuk memproses data.
- Database*, merupakan kumpulan dari *file* dan *record* yang dapat menyimpan data dan hubungan di antara *file* dan *record* tersebut.
- Network*, merupakan sistem penghubung yang memungkinkan pembagian sumber daya di antara beberapa komputer yang berbeda.
- Procedures*, merupakan strategi, kebijakan, metode, dan aturan untuk menggunakan sistem informasi.
- People*, merupakan elemen terpenting dari sistem informasi yang mencakup orang yang bekerja dengan sistem informasi atau menggunakan hasil dari sistem informasi tersebut.

2.3 Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Poerwardarminta dalam Hardiyansyah (2011), secara etimologis, pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan



seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis atau jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa [4].

Menurut Kasmir (2011), pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan [5].

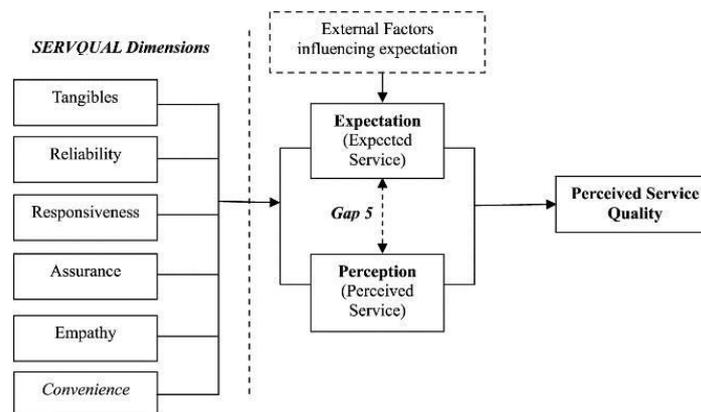
2.4 Metode SERVQUAL

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Ada lima dimensi pengukuran yang digunakan pada metode SERVQUAL, yaitu [6]:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehidupan para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Kerangka kerja metode SERVQUAL yang digunakan terdapat pada gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Kerja Metode SERVQUAL [7]

2.5 Profil Ombudsman RI

Dari laman Ombudsman RI 2022, Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia) [1].

3. Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah sistem informasi Ombudsman RI yaitu berupa web Ombudsman RI yang diteliti kualitas pelayanannya dengan menggunakan metode SERVQUAL. Data yang diambil merupakan data primer yaitu menyebarkan kuisisioner kepada responden.

Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna web Ombudsman RI. Menurut data yang didapat pada tahun 2021, populasi pengguna web Ombudsman RI terbanyak yaitu pada daerah JABODETABEK (17.37%) sehingga populasi yang diambil yaitu pengguna web Ombudsman RI yang berdomisili di JABODETABEK [1].

Sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* dengan besaran sampel diukur dengan menggunakan rumus (1).

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad (1)$$

$$n_0 = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{(0.10)^2}$$

$$n_0 = 96.04 \sim 97$$

dengan n_0 adalah ukuran sampel, $Z = 1.96$ (*level of confidence* 95%), P merupakan estimasi proporsi dari sebuah atribut yang ada pada populasi; $p = 0,5$; $q = 1-p = 1 - 0,5 = 0,5$; dan e adalah level presisi yang diinginkan, $e = 10\%$.

Berdasarkan rumus tersebut, maka ukuran sampel minimum untuk penelitian ini minimal 97 sampel responden. Namun ukuran sampel yang digunakan di sini adalah 120.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner menggunakan *google form* yang telah dibuat sesuai dengan atribut-atribut kuisisioner yang telah ditentukan. Responden penelitian diberikan tautan *google form* dan diarahkan untuk membuka web Ombudsman RI pada saat pengisian kuisisioner. Tautan *google form* penelitian ini yaitu <https://forms.gle/kY497HPnXddcyECV7>. Waktu penelitian dilakukan sampai sampel



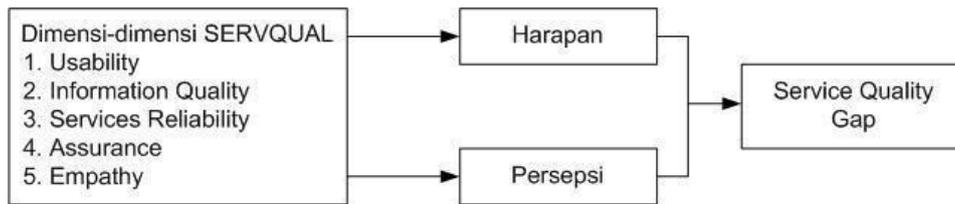
Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

penelitian mencukupi untuk dilakukan analisis sesuai dengan besaran ukuran sampel yang ditentukan.

3.3 Instrumen Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi pada web Ombudsman RI. Metode SERVQUAL digunakan dengan memodifikasi kelima dimensi pengukurannya agar sesuai dengan aspek-aspek layanan berbasis web. Gambar 3 menunjukkan kerangka kerja yang akan digunakan pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan sistem informasi pada web Ombudsman RI. Dengan membandingkan antara ekspektasi dan persepsi dari pengguna layanan web, maka akan diperoleh *gap* dari kualitas layanan web Ombudsman RI yang selanjutnya dapat digunakan sebagai informasi untuk meningkatkan kualitas layanan web Ombudsman RI.



Gambar 3. Kerangka Kerja Penelitian [7]

Tabel 1 menunjukkan daftar pernyataan dari kuesioner yang disebarkan ke responden.

Tabel 1. Kuesioner Disebarkan

DIMENSI				
<i>USABILITY</i>	<i>INFORMATION QUALITY</i>	<i>SERVICE RELIABILITY</i>	<i>ASSURANCE</i>	<i>EMPATHY</i>
Tampilan Tampilan web Ombudsman RI menarik	Informasi di dalam web Ombudsman RI bermanfaat	Alamat <i>website</i> aktif dan mengarah ke web yang benar	Keamanan web Ombudsman RI baik	Pengguna merasa nyaman dalam mencari informasi di web Ombudsman RI
Tampilan web Ombudsman RI tidak membingungkan	Informasi di dalam web Ombudsman RI lengkap	Nama alamat web Ombudsman RI mudah diingat	Lembaga penyedia layanan web Ombudsman RI bereputasi baik	
Tampilan menu ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas	Informasi pelaporan di dalam web Ombudsman RI jelas	Semua <i>link</i> yang ada di dalam web Ombudsman RI valid	Keamanan kerahasiaan pelapor melalui web Ombudsman RI terjamin	
Tata Bahasa di dalam web Ombudsman RI baik dan benar	Informasi pelaporan di dalam web Ombudsman RI ringkas	Web Ombudsman RI dapat diakses kapan saja		



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

Proses navigasi di dalam web Ombudsman RI tidak membingungkan Web Ombudsman RI memiliki fasilitas pencarian (<i>search engine</i>) yang baik	Web Ombudsman RI dapat cepat terbuka setiap kali diakses
	Semua form isian yang ada di dalam web terkait pelaporan berfungsi dengan baik
	Email atau kontak dalam keadaan aktif Tersedianya pemberitahuan jika ada informasi terbaru

3.4 Perhitungan Kualitas Pelayanan Dengan SERVQUAL

Perhitungan kualitas pelayanan SERVQUAL dibedakan atas perhitungan nilai ekspektasi dan perhitungan nilai persepsi.

3.4.1 Perhitungan Nilai Ekspektasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Web Ombudsman RI

Bagian ini memperlihatkan cara perhitungan ekspektasi responden terhadap kualitas pelayanan sistem informasi web Ombudsman RI terhadap semua atribut pelayanan maupun dimensi. Rumus perhitungan nilai ekspektasi responden untuk setiap atribut seperti rumus (2).

$$TE_i = \frac{(E1*1)+(E2*2)+(E3*3)+(E4*4)+(E5*5)}{N} \quad (2)$$

- dengan TE_i = Nilai ekspektasi total responden terhadap atribut pelayanan i ,
 $E1$ = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Baik”,
 $E2$ = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Baik”,
 $E3$ = Jumlah responden dengan jawaban “Cukup Baik”,
 $E4$ = Jumlah responden dengan jawaban “Baik”,
 $E5$ = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Baik”.

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus (3).

$$E_{ij} = \frac{\sum_{i=0}^{n_j} TE_{ij}}{n_j} \quad (3)$$

- dengan E_{ij} = Nilai ekspektasi responden pada dimensi j ,
 TE_{ij} = Nilai ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan i ,
 n_j = Jumlah atribut dalam dimensi j .

3.4.2 Perhitungan Nilai Persepsi terhadap Kualitas Sistem Informasi Web Ombudsman RI



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

Pada bagian ini memperlihatkan cara perhitungan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan sistem informasi web Ombudsman RI terhadap semua atribut pelayanan maupun dimensi. Rumus perhitungan nilai persepsi responden untuk setiap atribut dengan rumus (4).

$$TP_i = \frac{(P1*1)+(P2*2)+(P3*3)+(P4*4)+(P5*5)}{N} \quad (4)$$

dengan TP_i = Nilai persepsi total responden terhadap atribut pelayanan i,
 $E1$ = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Baik”,
 $E2$ = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Baik”,
 $E3$ = Jumlah responden dengan jawaban “Cukup Baik”,
 $E4$ = Jumlah responden dengan jawaban “Baik”,
 $E5$ = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Baik”.

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus (5) berikut:

$$P_{ij} = \frac{\sum_{i=0}^{n_j} TP_{ij}}{n_j} \quad (5)$$

dengan P_{ij} = Nilai persepsi responden pada dimensi j,
 TP_{ij} = Nilai persepsi responden terhadap atribut pelayanan i,
 n_j = Jumlah atribut dalam dimensi j.

3.4.3 Perhitungan Nilai SERVQUAL

Nilai kualitas pelayanan didapatkan berdasarkan selisih antara nilai persepsi dan ekspektasi seperti rumus (6).

$$SERVQUAL \text{ Score} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi} \quad (6)$$

4. Hasil

Pada bagian ini dilakukan analisis *gap* antara persepsi dan ekspektasi terhadap sistem informasi budaya lapor dan pelayanan di lingkungan Ombudsman RI. Untuk menganalisis *gap* antara tingkat ekspektasi dan persepsi pengguna layanan web Ombudsman RI, maka digunakan Uji-t Berpasangan. Masing-masing responden diberikan dua jenis pertanyaan. Pertanyaan pertama berkenaan dengan tingkat ekspektasinya terhadap layanan web Ombudsman RI. Pertanyaan kedua berkenaan dengan tingkat persepsinya terkait dengan layanan web yang diberikan. Dari hasil yang diperoleh, maka bisa diketahui tingkat kualitas layanan web Ombudsman RI dengan membandingkan hasil dari kedua jenis pertanyaan tersebut.

4.1 Analisis Nilai Ekspektasi dan Persepsi Setiap Dimensi

Nilai ekspektasi menunjukkan besarnya harapan dari pengguna web terhadap sistem informasi Ombudsman RI khususnya sistem informasi budaya lapor. Kepuasan tercapai bila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi pengguna.

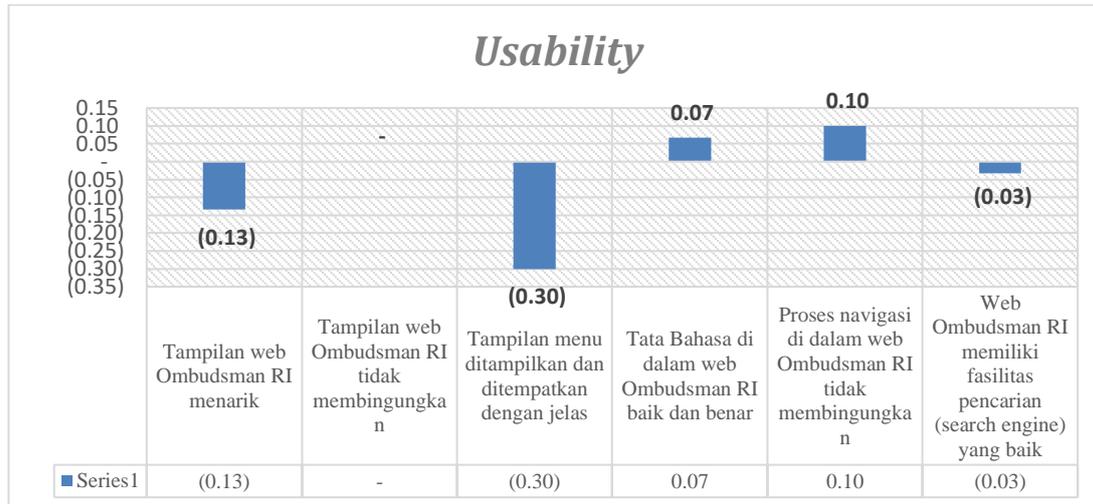
4.1.1 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Usability*



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

Dimensi *Usability* terdiri dari enam atribut. Gambar 4 berikut menunjukkan nilai SERVQUAL untuk setiap atributnya.



Gambar 4. Nilai SERVQUAL Atribut Dimensi *Usability*

Pada gambar 4, nilai *gap* atribut dimensi *usability* memiliki nilai positif pada atribut “Tata Bahasa di dalam web Ombudsman RI baik dan benar” dan “Proses navigasi dalam web Ombudsman RI tidak membingungkan” dengan nilai 0.07 dan 0.10. Untuk nilai yang sama antara persepsi dan ekspektasi pada atribut “Tampilan web Ombudsman RI tidak membingungkan” dengan nilai 3.60. Sedangkan atribut “Tampilan web Ombudsman RI menarik”, “Tampilan menu ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas”, “Web Ombudsman RI memiliki fasilitas pencarian (*search engine*) yang baik” memiliki *gap* negatif yaitu -0.13, -0.30 dan -0.03. Dari gambar 4 terlihat bahwa lembaga Ombudsman RI sudah memberikan layanan web sesuai yang diharapkan dengan merujuk pada nilai yang positif. Tetapi secara keseluruhan lembaga Ombudsman RI perlu juga mengevaluasi terkait dengan atribut-atribut yang negatif dengan nilai rerata 0.16.

Tabel 2. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Usability*

Dimensi Kualitas	Atribut Kuisioner	Ekspektasi	Persepsi	<i>Gap</i>
<i>Usability</i>	Tampilan web Ombudsman RI menarik	3.63	3.50	- 0.13
	Tampilan web Ombudsman RI tidak membingungkan	3.60	3.60	0
	Tampilan menu ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas	3.87	3.57	- 0.30
	Tata Bahasa di dalam web	3.83	3.90	0.07



Dimensi Kualitas	Atribut Kuisisioner	Ekspektasi	Persepsi	Gap
	Ombudsman RI baik dan benar			
	Proses navigasi di dalam web			
	Ombudsman RI tidak membingungkan Web	3.60	3.70	0.10
	Ombudsman RI memiliki fasilitas pencarian (<i>search engine</i>) yang baik	3.73	3.70	- 0.03
	Rerata	3.71	3.66	- 0.05

Pada tabel 2, atribut dengan pernyataan “Tampilan menu ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas” memiliki nilai negatif yang paling tinggi yaitu -0.30 di antara semua atribut, yang berarti bahwa lembaga Ombudsman RI perlu melakukan pembenahan dari sektor tersebut terkait menu yang ditampilkan dan ditempatkan harus benar-benar menarik dan mudah dimengerti oleh pengguna. Atribut dengan pernyataan “Tampilan Web Ombudsman RI tidak membingungkan” memiliki nilai yang sama, yang artinya memiliki nilai persepsi dan ekspektasi yang seimbang yaitu di 3.60, yang berarti bahwa persepsi yang diharapkan pengguna dan ekspektasi ini tidak ada perubahan sedikitpun dan sesuai. Pada atribut yang memiliki nilai positif artinya pengguna memiliki nilai persepsi yang lebih tinggi daripada ekspektasinya. Bahwa pengguna merasa web Ombudsman RI sudah memiliki nilai yang positif dari apa yang diharapkan oleh pengguna sehingga pengguna merasa apa yang disediakan sudah terpenuhi dan mudah digunakan.

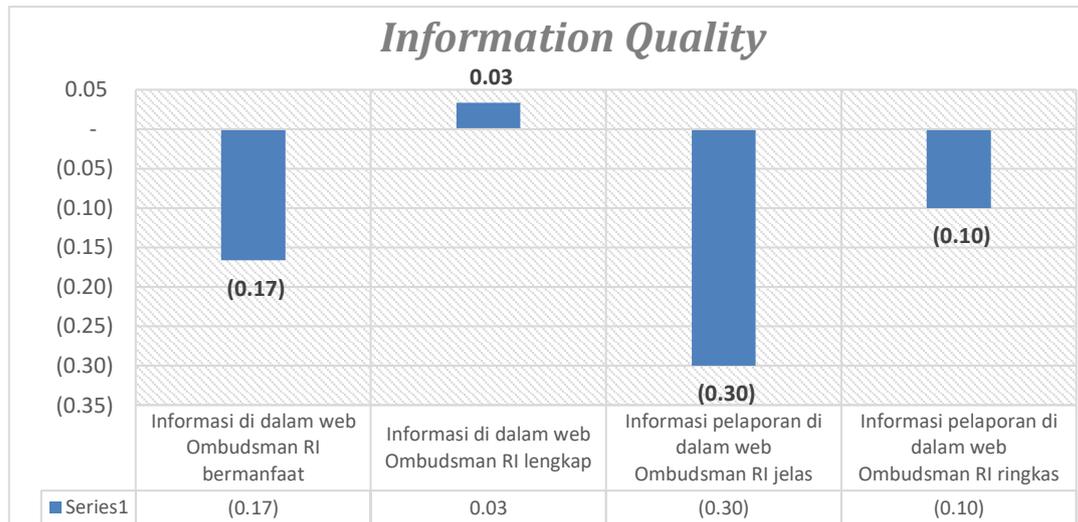
4.1.2 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Information Quality*

Dimensi *Information Quality* terdiri dari empat atribut. Gambar 5 berikut menunjukkan nilai SERVQUAL untuk setiap atributnya.



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

Gambar 5. Nilai SERVQUAL Atribut Dimensi *Information Quality*

Nilai SERVQUAL negatif di gambar 5 menunjukkan bahwa ekspektasi pelanggan lebih besar dari persepsi terhadap kualitas informasi pada web Ombudsman RI. Tabel 3 memperlihatkan peringkat nilai SERVQUAL pada atribut-atribut dimensi *information quality*. Peringkat ini menunjukkan prioritas perbaikan dan juga dipertahankan pada dimensi *information quality* yang harus dilakukan oleh Ombudsman RI.

Tabel 3. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Information Quality*

Dimensi Kualitas	Atribut Kuisisioner	Ekspektasi	Persepsi	Gap
<i>Information Quality</i>	Informasi di dalam web Ombudsman RI bermanfaat	4.03	3.87	- 0.17
	Informasi di dalam web Ombudsman RI lengkap	3.73	3.77	0.03
	Informasi pelaporan di dalam web Ombudsman RI jelas	3.93	3.63	- 0.30
	Informasi pelaporan di dalam web Ombudsman RI ringkas	3.77	3.67	- 0.10
	Rerata	3.87	3.73	- 0.14

Pada tabel 3, atribut dengan pernyataan “Tampilan menu ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas” memiliki nilai negatif yang paling tinggi yaitu -0.30 di antara semua atribut, yang berarti



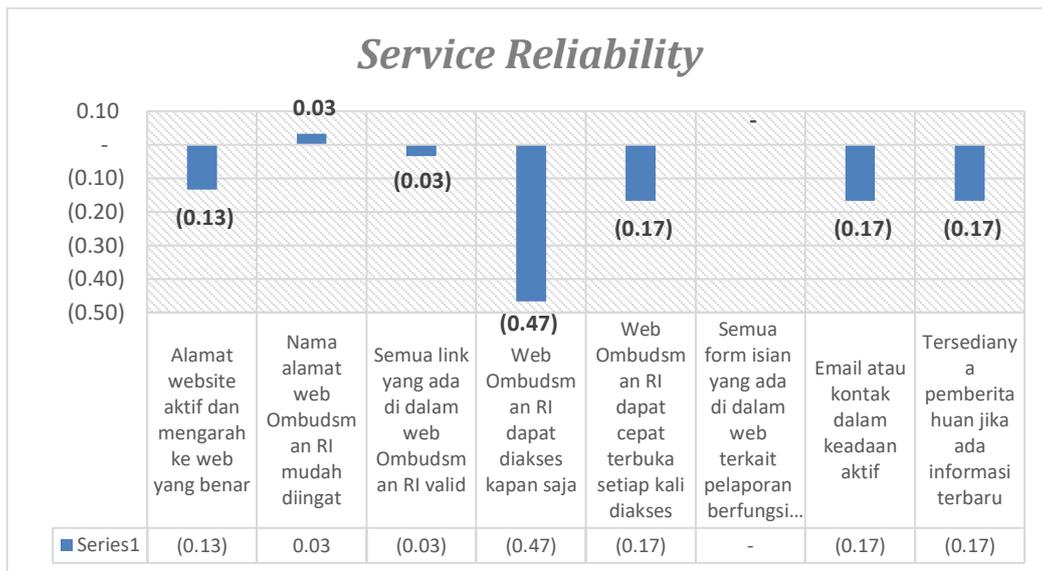
Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

bahwa lembaga Ombudsman RI perlu melakukan pembenahan dari sektor tersebut terkait menu yang ditampilkan dan ditempatkan harus benar-benar menarik dan mudah dimengerti oleh pengguna. Atribut dengan pernyataan “Tampilan Web Ombudsman RI tidak membingungkan” memiliki nilai yang sama, yang artinya memiliki nilai persepsi dan ekspektasi yang seimbang yaitu di 3.60, yang berarti bahwa persepsi yang diharapkan pengguna dan ekspektasi ini tidak ada perubahan sedikitpun dan sesuai. Pada atribut yang memiliki nilai positif artinya pengguna memiliki nilai persepsi yang lebih tinggi daripada ekspektasinya. Bahwa pengguna merasa web Ombudsman RI sudah memiliki nilai yang positif dari apa yang diharapkan oleh pengguna sehingga pengguna merasa apa yang disediakan sudah terpenuhi dan mudah digunakan.

4.1.3 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Service Reliability*

Dimensi *Service Reliability* terdiri dari delapan atribut. Gambar 6 menunjukkan nilai SERVQUAL untuk setiap atributnya.



Gambar 6. Nilai SERVQUAL Atribut Dimensi *Service Reliability*

Dimensi *Service Reliability* memiliki delapan dimensi yang terdiri dari satu nilai positif, satu nilai sama atau seimbang dan enam nilai yang negatif. Ini membuktikan bahwa layanan yang diberikan web Ombudsman RI masih belum sesuai harapan pengguna.

Tabel 4. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Service Reliability*

Dimensi Kualitas	Atribut Kuisioner	Ekspektasi	Persepsi	Gap
<i>Service Reliability</i>	Alamat web aktif dan mengarah ke web yang benar	3.97	3.83	- 0.13
	Nama alamat web Ombudsman RI mudah diingat	4.00	4.03	0.03



Dimensi Kualitas	Atribut Kuisisioner	Ekspektasi	Persepsi	Gap
	Semua <i>link</i> yang ada di dalam web Ombudsman RI Valid	3.73	3.70	- 0.03
	Web Ombudsman RI dapat diakses kapan saja	4.33	3.87	- 0.47
	Web Ombudsman RI dapat cepat terbuka setiap kali diakses	3.93	3.77	- 0.17
	Semua form isian yang ada di dalam web terkait pelaporan berfungsi dengan baik	3.87	3.87	-
	Email atau kontak dalam keadaan aktif	3.97	3.80	- 0.17
	Tersedianya pemberitahuan jika ada informasi terbaru	3.77	3.60	- 0.17
	Rerata	2.98	2.88	- 0.10

Melihat dari tabel 4 bahwa yang memiliki nilai positif hanya satu atribut yaitu “Nama alamat web Ombudsman RI mudah diingat” dengan nilai 0.03. Ini membuktikan bahwa web Ombudsman RI memiliki nilai positif yang mudah diingat oleh penggunanya, sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan pencarian terkait laporan layanan publik. Untuk atribut yang memiliki nilai sama hanya satu yaitu “Semua form isian yang ada di dalam web terkait pelaporan berfungsi dengan baik”. Ini menunjukkan bahwa ekspektasi dan persepsi pengguna ini seimbang. Bahwa apa yang diharapkan sudah sesuai dan jelas. Atribut-atribut yang memiliki nilai negatif terdapat pada 6 atribut, yaitu “Alamat web aktif dan mengarah ke web yang benar” dengan nilai -0.13, “Semua *link* yang ada di dalam web Ombudsman RI Valid” dengan nilai -0.03, “Web Ombudsman RI dapat diakses kapan saja” dengan nilai -0.47, “Web Ombudsman RI dapat cepat terbuka setiap kali diakses” dengan nilai -0.17, “Email atau kontak dalam keadaan aktif” dengan nilai -0.17, dan “Tersedianya pemberitahuan jika ada informasi terbaru” dengan nilai -0.17. Ini menunjukkan bahwa atribut tersebut perlu dilakukan pembenahan dari sisi poin-poin atribut tersebut demi menunjang segala aktifitas yang dilakukan oleh pengguna di web Ombudsman RI.

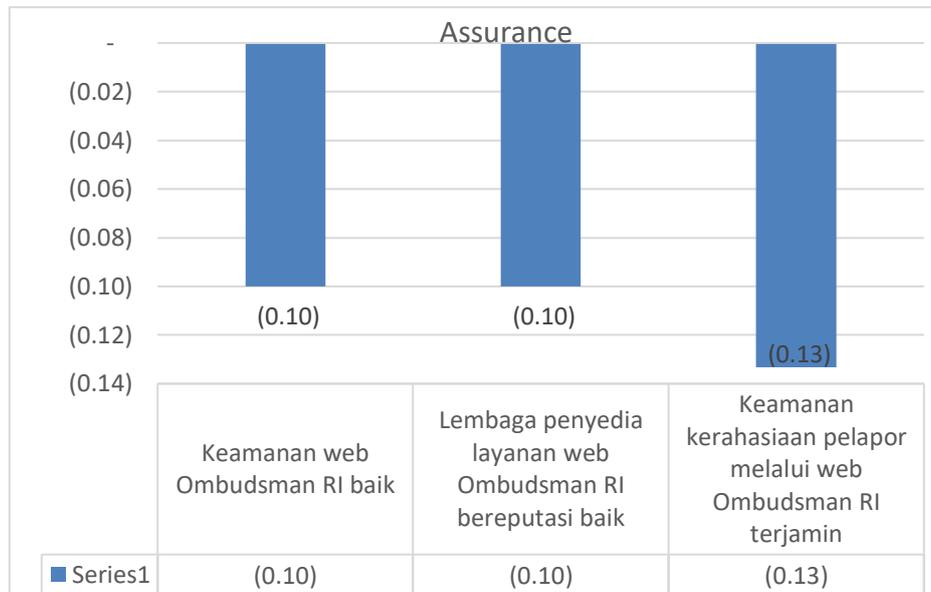


Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

4.1.4 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* terdiri dari tiga atribut. Gambar 7 menunjukkan nilai SERVQUAL untuk setiap atributnya.



Gambar 7. Nilai SERVQUAL Atribut Dimensi *Assurance*

Pada dimensi *Assurance* terlihat bahwa dari segala aspek atribut mengalami nilai yang sama yaitu negatif, yang artinya web Ombudsman RI perlu melakukan pembenahan dari semua sisi yang berkaitan dengan aspek atribut, sehingga apa yang diharapkan oleh pengguna dapat tercapai dan pengguna merasa apa yang dilakukan terasa aman dan nyaman bila berada dalam web tersebut. Data yang diberikan pengguna untuk keperluan web tersebut dijamin kerahasiaannya.

Tabel 5. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Assurance*

Dimensi Kualitas	Atribut Kuisioner	Ekspektasi	Persepsi	Gap
<i>Assurance</i>	Keamanan web Ombudsman RI baik	3.80	3.70	- 0.10
	Lembaga penyedia layanan web Ombudsman RI bereputasi baik	3.83	3.73	- 0.10
	Keamanan kerahasiaan pelapor melalui web	3.90	3.77	- 0.13

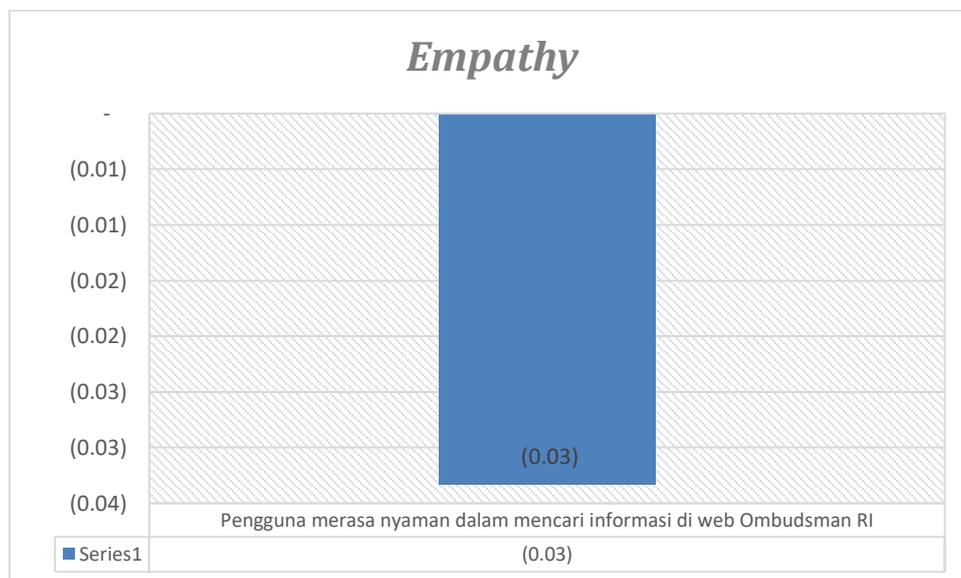


Dimensi Kualitas	Atribut Kuisisioner	Ekspektasi	Persepsi	Gap
	Ombudsman RI terjamin			
	Rerata	3.84	3.73	- 0.11

Dari tabel 5, atribut dengan keterangan “Keamanan kerahasiaan pelapor melalui web Ombudsman RI terjamin” memiliki nilai negatif yang paling tinggi yaitu -0.13 dibanding dengan atribut lainnya. Ini membuktikan bahwa nilai keamanan data pengguna adalah menjadi prioritas utama untuk dijaga kerahasiaan datanya dalam web Ombudsman RI. Untuk dua atribut lainnya memiliki nilai yang sama negatifnya yaitu -0.10 dengan keterangan “Keamanan web Ombudsman RI baik”, dan “Lembaga penyedia layanan web Ombudsman RI bereputasi baik”. Ini membuktikan bahwa poin atribut tersebut merupakan kelemahan dari web Ombudsman RI. Pengguna merasa bahwa data yang diberikan ke dalam web tersebut belum sepenuhnya aman dan terpercaya.

4.1.5 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* terdiri dari satu atribut. Gambar 8 menunjukkan nilai SERVQUAL untuk setiap atributnya.



Gambar 8. Nilai SERVQUAL Atribut Dimensi *Assurance*

Pada gambar 8, dimensi *Empathy* hanya memiliki satu atribut yaitu “Pengguna merasa nyaman dalam mencari informasi di web Ombudsman RI” dan memiliki nilai negatif. Atribut menyatakan bahwa pengguna belum merasakan kenyamanan dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengguna di web Ombudsman RI.

Tabel 6. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Empathy*

Dimensi Kualitas	Atribut Kuisisioner	Ekspektasi	Persepsi	Gap
------------------	---------------------	------------	----------	-----



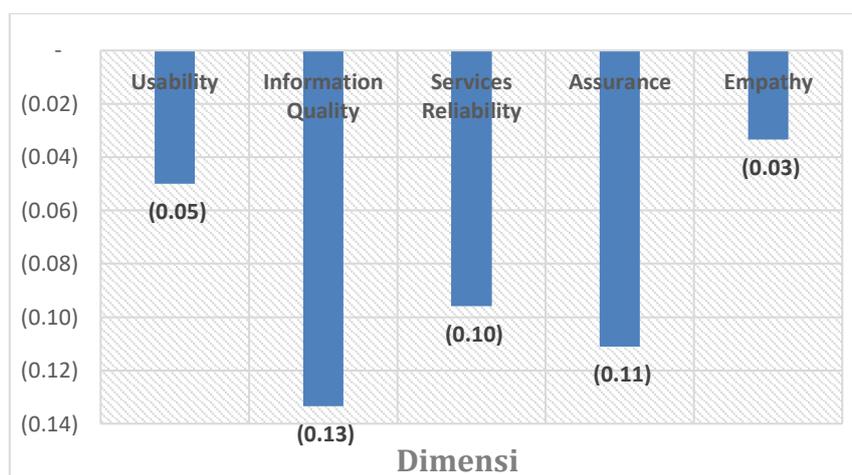
<i>Empathy</i>	Pengguna merasa nyaman dalam mencari informasi di web Ombudsman RI	3.77	3.73	-	0.03
	Rerata	3.77	3.73	-	0.03

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai ekspektasi (3.77) lebih tinggi daripada nilai persepsi (3.73) dengan selisih *gap* -0.03, artinya pengguna masih belum bisa mendapatkan kenyamanan dari informasi-informasi yang terdapat dalam web Ombudsman RI. Hal ini membuktikan bahwa layanan penyedia informasi web Ombudsman RI perlu ditingkatkan kembali dari sisi *user interface* ataupun konten yang terdapat di dalamnya.

4.2 Analisis Nilai SERVQUAL (*GAP*)

Kualitas pelayanan dalam metode SERVQUAL didapat dari *gap* yang terjadi antara ekspektasi dan persepsi. Kualitas pelayanan dikatakan telah memenuhi keinginan pelanggan bilai nilai persepsi sama dengan nilai ekspektasi. Bila nilai persepsi lebih besar dari nilai ekspektasi sehingga nilai *gap* yang terjadi adalah positif, berarti kualitas pelayanan dapat dikatakan handal karena dapat melebihi ekspektasi pelanggan, meskipun dalam beberapa hal melebihi ekspektasi pelanggan, tidak selalu memberikan efek positif bagi pelanggan. Bila nilai persepsi lebih kecil dari nilai ekspektasi, sehingga nilai *gap* yang terjadi adalah negatif, berarti kualitas pelayanan saai ini dapat dikatakan kurang baik dan belum dapat memenuhi ekspektasi pelanggannya.

Kondisi terakhir ini terjadi pada seluruh dimensi SERVQUAL pada Kualitas Pelayanan Sistem Informasi di Ombudsman RI, *gap* yang terjadi pada semua dimensi semuanya bernilai negatif atau minus. Gambar 9 berikut menunjukkan besar *gap* yang terjadi untuk setiap dimensinya.



Gambar 9. Nilai SERVQUAL Tiap Dimensi

Selanjutnya dilakukan pemeringkatan terhadap nilai SERVQUAL di tabel 7.

Tabel 7. Peringkat Nilai SERVQUAL

Dimensi Kualitas	Ekspektasi	Persepsi	<i>Gap</i>
------------------	------------	----------	------------



<i>Information Quality</i>	3.87	3.73	-0.13
<i>Assurance</i>	3.84	3.73	-0.11
<i>Services Reliability</i>	2.98	2.88	-0.10
<i>Usability</i>	3.71	3.66	-0.05
<i>Empathy</i>	3.77	3.73	-0.03
Rerata	3.63	3.55	-0.08

Grafik di gambar 9 menunjukkan bahwa *gap* terbesar ada pada *Information Quality* (kualitas informasi) yaitu sebesar -0.13. Artinya dimensi *Information Quality* memiliki kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terbesar dibandingkan dimensi-dimensi lain. *Information Quality* (kualitas informasi) lebih bersifat ke arah informasi seputar web Ombudsman RI yang bermanfaat untuk setiap orang yang mengaksesnya, informasi yang diberikan lengkap, arahan untuk melakukan pelaporan jelas dan ringkas sehingga yang mengaksesnya merasa apa yang ingin didapatkan pada web Ombudsman RI merasa terpenuhi.

Dimensi dengan *gap* kedua terbesar adalah dimensi *Assurance* (jaminan) dengan *gap* -0.11. Dimensi ini meliputi performa keamanan dalam web Ombudsman RI, dalam menanamkan rasa percaya, rasa aman, dan kepuasan. Dimensi *assurance* (jaminan) dapat diperbaiki dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada keamanan pengguna web Ombudsman RI dan menjadikan data yang diterima dari pengguna web menjadikan data tersebut *Confidential* (rahasia) bagi lembaga tersebut. Dengan begini membuat pengguna merasa aman akan segala aktifitas yang dilakukan di web Ombudsman RI.

Dimensi *Service Reliability* (keandalan layanan) ada di peringkat ke-3 dengan *gap* -0.10. Dari dimensi ini, dapat dilihat bahwa segala informasi yang diberikan kepada pengguna web Ombudsman RI sudah dipastikan Valid. Setiap pengguna merasa bahwa web Ombudsman RI mudah diingat dalam menginformasikan kepada orang lain. Setiap terjadi kendala terhadap pelayanan publik, pengguna bisa langsung mengakses web Ombudsman RI. Penyedia layanan web Ombudsman RI memastikan kepada pengguna bahwa web tersebut dapat diakses kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan media apapun (HP, Tablet, Laptop, PC), serta memiliki infrastruktur yang baik karena web yang diakses memiliki kecepatan dalam merespon navigasi yang dipilih oleh pengguna. Memberikan informasi yang jelas merupakan suatu kewajiban bagi penyedia web, dan memastikan bahwa web yang diakses oleh pengguna sudah memakai versi yang terkini.

Dimensi *Usability* (kegunaan) berada pada peringkat ke-4 yaitu dengan *gap* -0.05. Dimensi ini meliputi peran *user interface* yang masih kurang menarik Hal ini dapat dikarenakan belum mengikuti perkembangan jaman terkait desain web. Perbaikan bisa dilakukan dalam dimensi ini dengan membuat konten yang menarik dan lebih *up-to-date* agar mempermudah pengguna untuk menggali banyak informasi yang bisa didapat di dalam web Ombudsman RI.

Peringkat terakhir adalah dimensi *Empathy* (empati) dengan *gap* -0.03. Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, nilai *gap* ini memiliki nilai terendah dalam semua dimensi. Dimensi ini terkait dengan perasaan adanya perhatian yang timbul terhadap kenyamanan atas pencarian informasi pada web Ombudsman RI. Perbaikan bisa dilakukan dengan memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengguna untuk menunjang kenyamanan pengguna itu sendiri.

Hasil dari peringkat nilai SERVQUAL tiap dimensi memberikan nilai rerata dengan *gap* -0.08. Dengan begitu hasil penelusuran terhadap dimensi yang dilakukan pada web Ombudsman RI



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

perlu dilakukan evaluasi ulang terkait perbaikan yang ditemukan pada atribut-atribut yang disebutkan.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi budaya lapor pada web Ombudsman RI, pengguna layanan sistem informasi Ombudsman RI memiliki ekspektasi yang cukup tinggi terhadap layanan sistem informasi Ombudsman RI terutama dalam sistem layanan pelaporan. Persepsi pengguna terhadap layanan sistem informasi Ombudsman RI terutama pada sistem pelaporan melalui web cenderung rendah dibandingkan ekspektasi awal. Pengukuran kualitas layanan sistem informasi web Ombudsman RI menunjukkan adanya *gap* negatif antara ekspektasi dan persepsi. Hal ini berarti bahwa layanan sistem informasi web Ombudsman RI belum memenuhi ekspektasi penggunanya sehingga bisa mempengaruhi budaya lapor masyarakat melalui web Ombudsman RI. Adapun perbaikan pengembangan adalah dengan melakukan evaluasi lanjutan terhadap perbaikan kualitas web Ombudsman RI. Juga perlu dilakukannya penelitian lanjutan mengenai kualitas layanan Sistem Informasi dari dimensi lainnya.

REFERENSI

- [1] Ombudsman RI (2021). Laporan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik Tahun 2021. [Online]. Available at <https://ombudsman.go.id/>
- [2] Wahyono, T. (2004). Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- [3] Turban, Rainer Jr., Potter. (2003). Introduction of Information Technology. University of Northern Iowa.
- [4] Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- [5] Kasmir. (2011). Analisis Laporan Keuangan. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- [6] Parasuraman, A. Zeithalm, V dan Berry L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol 49, 41-50.
- [7] Nurul, Ida. (2015). "Analisis Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi Abdi Nusa Palembang dengan Metode SERVQUAL". *SNATIKA* (03), 99-104.



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.
