

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS : KEMENAG KOTA PEKANBARU)

Siti Monalisa<sup>1</sup>, Arrofik Zulkarnaen<sup>2</sup>

Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau  
e-mail: monalisa\_138@yahoo.com

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisa pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan metode *service quality*. Objek penelitian ini adalah Pegawai Kemenag Kota Pekanbaru yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam proses kerjanya. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan dari hasil analisis regresi diperoleh fakta bahwa kontribusi variabel *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi secara berurutan adalah 10,6%, 6,4%, 70,2%, 11,7% dan 47%, maka nilai kualitas layanan sistem informasi kepegawaian sebesar 77,8%.

**Kata kunci:** *Service Quality, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Kepegawaian*

### ABSTRACT

*This study analyzing to effect of variable Service Quality ( Servqual ) which consists of a variable tangibles, reliability , responsiveness , assurance and empathy towards Information System User Satisfaction. Object of this study is Kemenag Pekanbaru City Personnel of Management Information System ( SIMPEG ) in the working process. The results of this study indicate that partial simultaneously and there is a significant and positive relationship between the variables of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards the satisfaction of users of information systems . While the results of the regression analysis obtained by the fact that the contribution of tangibles, reliability, Responsiveness, assurance and empathy is 10,6%, 6,4%, 70,2%, 11,7% and 47% so value of the staffing services management information system is 77,8%.*

**Keywords:** *Quality service, user satisfaction, personel information system*

### PENDAHULUAN

Saat ini, kualitas layanan menjadi area yang populer untuk penyelidikan dibidang akademik dengan mengenali kunci faktor dalam menjaga keuntungan kompetitif dan mempertahankan hubungan yang berkualitas dengan pelanggan (Zeithaml et al. 2002). Kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi dari layanan perusahaan melalui perbandingan kinerja perusahaan yang dilakukan dengan harapan umum pelanggan (Parasuraman et al. 1988)

Teknologi sistem informasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik dilingkungan swasta maupun lembaga pemerintah. Besarnya sumber daya yang dimiliki suatu organisasi dengan

didukung oleh penataan informasi yang baik tidak akan mengalami banyak hambatan. Penataan informasi yang dilakukan secara teratur, tepat, cepat dan terstandarkan akan sangat mendukung kelancaran pengelolaan dan target-target yang akan dicapai oleh suatu organisasi. Sesuai dengan perkembangan teknologi kebutuhan akan informasi kepegawaian yang cepat dan akurat dalam menampilkan data sesuai dengan keadaan sesungguhnya semakin dirasakan mendesak. Menyadari akan kebutuhan itu maka perlu dikembangkan Sistem Informasi manajemen Kepegawaian (SIMPEG) yang dapat diakses oleh masing-masing satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama.

Penerapan teknologi informasi dalam pengolahan data saat ini mutlak diupayakan semenjak keterdesakan akan kebutuhan informasi yang aktual serta akurat. Upaya yang dilakukan Bagian Data dan Informasi adalah melakukan pengembangan aplikasi SIMPEG sesuai dengan dinamika organisasi pada Kementerian Agama.

Implementasi SIMPEG online yang berbasis data dan tersentralisasi pada Bagian data dan Informasi Kepegawaian diharapkan dapat menjangkau semua satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama, dan memudahkan setiap satuan kerja untuk mengelola data pegawainya.

Adapun pengguna dari Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) adalah pegawai yang berada pada bagian kepegawaian, dan dalam mengakses SIMPEG ini *username* yang digunakan adalah NIP serta Password yang telah dibuat sebelumnya. Ada 4 (empat) persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna, yaitu pengguna merupakan PNS Kementerian Agama, Pengguna mempunyai NIP baru 18 digit, Mempunyai email dengan domain @kemenag.go.id, jika belum mempunyai email dengan domain @kemenag.go.id, maka pengguna dapat mendaftarkan diri pada alamat <http://mail.kemenag.go.id>, lalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh PINMAS, Khusus untuk pengguna yang bertugas sebagai pengelola data kepegawaian di satuan kerjanya, maka harus melampirkan surat permohonan yang ditandatangani oleh Pimpinan di satuan kerjanya dan mendapat persetujuan dari unit atasan yang terkait, seperti (pengguna madrasah/KUA mendapatkan persetujuan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota).

Implementasi SIMPEG online ini tentunya harus sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan yang diharapkan oleh user, jika sistem informasi yang diterapkan ini tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan user, maka sistem ini belum sepenuhnya membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui apakah sistem ini sudah sesuai dengan harapan user maka perlu dilakukan analisa kualitas layanan sistem informasi yang diterapkan pada kementerian agama kota pekanbaru khususnya dibidang kepegawaian.

## BAHAN DAN METODE

### Sistem Informasi Kepegawaian

Sistem informasi kepegawaian (SIMPEG) adalah prosedur sistematis untuk mengumpulkan, menyimpan, mempertahankan, menarik dan memvalidasi data yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi tentang sumber daya manusia, aktifitas-aktifitas personalia, karakteristik-karakteristik unit-unit organisasi. (Henry Simamora, 2001).

Perusahaan besar atau departemen biasanya memiliki suatu bidang atau divisi yang menangani banyak hal yang berkaitan dengan personil perusahaan, maka pada perusahaan milik negara istilah sistem informasi sumber daya manusia dikenal dengan sebutan sistem informasi kepegawaian (SIMPEG). Sehingga dalam keputusan Menteri Dalam Negeri No. 17 tahun 2000 disebutkan bahwa : Sistem informasi kepegawaian (SIMPEG) merupakan suatu totalitas terpadu yang terdiri dari perangkat pengolah meliputi pengumpul prosedur, tenaga pengolah dan perangkat lunak, perangkat penyimpanan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, saling ketergantungan dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi dibidang kepegawaian.

### Kualitas Layanan Sistem Informasi

David Gravin memperkenalkan subyek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari: Kinerja, *Features*, Keandalan, Kesesuaian, Daya Tahan, Kemudahan Perbaikan, Keindahan dan persepsi terhadap Kualitas.

Subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas, seperti : Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empathy (*Empathy*).

### Servqual

Kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi dari layanan perusahaan melalui perbandingan kinerja perusahaan dengan harapan umum pelanggan tentang bagaimana perusahaan

harus bertindak (Parasuraman et al.1988).Selanjutnya Parasuraman et al menyatakan kualitas layanan yang dirasakan tersebut sebagai penilaian global atau sikap yang berkaitan dengan keunggulan layanan (ibid).

Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml (1990) menggunakan pendekatan user-based approach, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner dan mengandung dimensi - dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles, reability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan - pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa
2. Bagian persepsi, yang memuat pertanyaan - pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu.

Tanggapan konsumen dinyatakan dengan skala Likert, untuk selanjutnya konsumen diharapkan memberikan bobot kepentingan dari masing-masing dimensi yang ada.

Model *Service Quality* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standart ideal / sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Penilaian kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

Skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut ( Tjiptono 2005) :

Skor Servqual = Skor Persepsi- Skor Harapan

Pengukuran hasil survei dapat dilakukan dengan membandingkan anantara rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrumen. Dengan demikian akan didapatkan *Gap / kesenjangan*, yaitu selisih kenyataan dan harapan. Hasil  $> - 1$  (ex: -0, 40) berarti baik; dan hasil  $< -1$  (ex: -1, 20) berarti kurang baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui

instrumen Servqual dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada level secara rinci:

- a. *item-by-item analisys*, misal P1 – H1, P2 – H2, dst.
- b. *Dimensi-by-dimensionalisys*, contoh:  $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$  dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / *Gap Servqual* yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$
- d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Bester field dalam Teguh, 2005).

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \dots\dots\dots (1)$$

Jika kualitas (Q) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai data-data yang ada dengan cara mengumpulkan dan mengklasifikasikan data yang diperoleh kemudian di analisis dengan teori yang dipelajari. Metode penelitian deskriptif ini dilakukan secara langsung kepada pihak terkait. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi :

1. Studi literatur yaitu mencari literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian kerja praktek yang dilakukan pada kementerian agama kantor kota Pekanbaru.
2. Observasi  
Metode observasi merupakan pengamatan dan penelitian secara langsung terhadap obyek yang diteliti di lapangan.
3. Wawancara yaitu Metode wawancara merupakan proses tanya jawab langsung dan sistematis kepada orang yang mengetahui tentang permasalahan yang sedang diamati untuk menyakinkan hal-

hal kegiatan observasi yang telah dilakukan.

- Keusioner yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diisi oleh pegawai dibidang kepegawaiaan terkait dengan yang diteliti.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Uji validitas menunjukkan tingkat kemampuan instrumen penelitian dalam mengungkapkan data sesuai dengan data yang ingin diungkapkan. Dalam penelitian ini digunakan korelasi parametrik yaitu menggunakan uji korelasi product moment Pearson dengan bantuan program SPSS 16.0 dan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 1. Uji validitas data penelitian

| Variable              | Butir Pertanyaan | Corrected item-total Correlation (r-hitung) |         | r-tabel | Keterangan |
|-----------------------|------------------|---|---------|---------|------------|
|                       |                  | Persepsi                                    | Harapan |         |            |
| Tangibles (X1)        | 1                | 0,875                                       | 0,937   | 0,632   | Valid      |
|                       | 2                | 0,875                                       | 0,960   |         |            |
|                       | 3                | 0,688                                       | 0,937   |         |            |
|                       | 4                | 0,688                                       | 0,937   |         |            |
|                       | 5                | 0,875                                       | 0,960   |         |            |
| Reliability (X2)      | 6                | 0,863                                       | 0,874   | 0,632   | Valid      |
|                       | 7                | 0,966                                       | 0,907   |         |            |
|                       | 8                | 0,954                                       | 0,874   |         |            |
|                       | 9                | 0,863                                       | 0,907   |         |            |
|                       | 10               | 0,795                                       | 0,745   |         |            |
| Responsiveness (X3)   | 11               | 0,896                                       | 0,898   | 0,632   | Valid      |
|                       | 12               | 0,854                                       | 0,733   |         |            |
|                       | 13               | 0,896                                       | 0,850   |         |            |
|                       | 14               | 0,717                                       | 0,665   |         |            |
| Assurance (X4)        | 15               | 0,851                                       | 0,663   | 0,632   | Valid      |
|                       | 16               | 0,719                                       | 0,868   |         |            |
|                       | 17               | 0,659                                       | 0,868   |         |            |
|                       | 18               | 0,851                                       | 0,873   |         |            |
| Empathy (X5)          | 19               | 0,860                                       | 0,748   | 0,632   | Valid      |
|                       | 20               | 0,686                                       | 0,930   |         |            |
|                       | 21               | 0,862                                       | 0,930   |         |            |
|                       | 22               | 0,802                                       | 0,930   |         |            |
| Kepuasan Pengguna (Y) | 23               | 0,877                                       | 0,941   | 0,632   | Valid      |
|                       | 24               | 0,877                                       | 0,927   |         |            |
|                       | 25               | 0,827                                       | 0,941   |         |            |
|                       | 26               | 0,715                                       | 0,801   |         |            |
|                       | 27               | 0,877                                       | 0,927   |         |            |

Asumsi yang digunakan dalam uji validitas adalah, jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  item dinyatakan valid. Rhitung yang ditampilkan dalam tabel di atas, dari masing-masing item menunjukkan bahwa  $R_{hitung} > R_{tabel}$ , sehingga item dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian serta dapat diikutsertakan dalam pengukuran data selanjutnya.

**Uji Regresi Linear Berganda**

Uji Regresi Linear Berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda untuk memprediksi kepuasan pengguna berdasarkan variabel-variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *empathy* yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 2. Berdasarkan tabel 2

dapat ditentukan persamaan regresi bergandanya :

$$Y = -3,736 + 1,002 X_1 + (-0,512) X_2 + 1,776 X_3 + (-0,998) X_4 + (-0,083) X_5$$

serta dapat disimpulkan bahwa :

- Koefisien regresi dari variable X1 dan X3 menunjukkan nilai positif, berarti variable ini memiliki hubungan searah/ positif terhadap variable terikatnya. Artinya jika nilai variable bebas naik, maka nilai variable terikat juga ikut naik. Sedangkan untuk variable X2, X4, X5 menunjukkan nilai negative yang berarti variable ini tidak memiliki hubungan searah/positif terhadap variable terikatnya.
- Koefisien regresi dari variable *tangibles* (X1) adalah sebesar 1,002
- Koefisien regresi dari variable *Reliability*(X2) adalah sebesar -0,512
- Koefisien regresi dari variable *Responsiveness*(X3) adalah sebesar 1,776
- Koefisien regresi dari variable *assurance*(X4) adalah sebesar -0,998
- Koefisien regresi dari variable *empathy*(X5) adalah sebesar -0,083

Dari semua variable bebas yang digunakan variable yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah variable *Responsiveness*, dengan koefisien regresinya sebesar 1,776.

Table 2 Coefficients Regresi

| Model        | Unstandardized Coefficients |           | Standardized Coefficients | t      | Sig  |
|--------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|------|
|              | B                           | Std.error | Beta                      |        |      |
| 1 (constant) | -3.736                      | 8.913     |                           | -0.419 | .697 |
| X1           | 1.002                       | .562      | .649                      | 1.783  | .149 |
| X2           | -.512                       | .355      | -.525                     | -1.442 | .223 |
| X3           | 1.776                       | .574      | 1.205                     | 3.092  | .036 |
| X4           | -.998                       | .512      | -.601                     | -1.948 | .123 |
| X5           | -.083                       | .390      | -.070                     | -.213  | .842 |

Penelitian ini menggunakan pegawai Kemenag Kota Pekanbaru khususnya

dibidang Kepegawaian sebagai Responden, maka data responden perlu diidentifikasi terlebih dahulu. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah usia, lama kerja, jenis kelamin dan Pendidikan terakhir. Kuesioner disebarakan sebanyak 10 rangkap, dan semuanya digunakan untuk pengolahan data. Penelitian ini digunakan korelasi parametrik yaitu menggunakan uji korelasi product moment Pearson dengan bantuan program SPSS 16.0 dan tingkat signifikansi 5%.

### Uji korelasi

Berikut hasil perhitungan uji korelasi dengan menggunakan SPSS

Tabel 3 uji korelasi

|    |                     | X1    | X2    | X3    | X4   | X5    | Y     |
|----|---------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| X1 | Pearson Correlation | 1     | .593  | -.075 | .227 | .078  | .106  |
|    | Sig. (2-tailed)     |       | .071  | .837  | .528 | .831  | .770  |
|    | N                   | 10    | 10    | 10    | 10   | 10    | 10    |
| X2 | Pearson Correlation | .593  | 1     | .189  | .053 | -.114 | -.064 |
|    | Sig. (2-tailed)     | .071  |       | .601  | .884 | .755  | .860  |
|    | N                   | 10    | 10    | 10    | 10   | 10    | 10    |
| X3 | Pearson Correlation | -.075 | .189  | 1     | .523 | .432  | .702* |
|    | Sig. (2-tailed)     | .837  | .601  |       | .121 | .084  | .024  |
|    | N                   | 10    | 10    | 10    | 10   | 10    | 10    |
| X4 | Pearson Correlation | .227  | .053  | .523  | 1    | .432  | .117  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .528  | .884  | .121  |      | .213  | .747  |
|    | N                   | 10    | 10    | 10    | 10   | 10    | 10    |
| X5 | Pearson Correlation | .078  | -.114 | .432  | .432 | 1     | .470  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .831  | .755  | .084  | .213 |       | .171  |
|    | N                   | 10    | 10    | 10    | 10   | 10    | 10    |
| Y  | Pearson Correlation | .106  | .064  | .702* | .117 | .470  | 1     |
|    | Sig. (2-tailed)     | .770  | .860  | .024  | .747 | .171  |       |
|    | N                   | 10    | 10    | 10    | 10   | 10    | 10    |

Berdasarkan tabel3 diatas diketahui korelasi terhadap variable Y adalah X1 sebesar 0,106, X2 sebesar 0,064, X3 sebesar 0,702, X4 sebesar 0,117 dan X5 sebesar 0,470. Sedangkan untuk r hitung adalah sebesar 0,778 yang berarti lebih besar dari r tabel sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Untuk membuktikan hipotesis yang

dirumuskan dalam penelitian ini, maka dilakukan uji t dan uji F.

**Uji Parsial (t)**

**Tabel 4 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

| VARIABEL            | HASIL UJI SIGNIFIKAN |
|---------------------|----------------------|
| Tangibles (X1)      | 0,149                |
| Reliability (X2)    | 0,223                |
| Responsiveness (X3) | 0,036                |
| Assurance (X4)      | 0,123                |
| Empathy (X5)        | 0,842                |

(Sumber: data Primer yang diolah, 2013)

Berdasarkan tabel 4 diatas, maka hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variable *Tangibles* (X1)

Pada variable *tangibles* dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), angka signifikansi (P Value) pada variable *tangibles* sebesar 0,149 > 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variable *tangibles* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable kepuasan pengguna sistem informasi.

b. Variable *Reliability* (X2)

Pada variable *Reliability* dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), angka signifikansi (P Value) pada variable *Reliability* sebesar 0,223 > 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variable *Reliability* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable kepuasan pengguna sistem informasi.

c. Variable *Responsiveness* (X3)

Pada variable *Responsiveness* dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), angka signifikansi (P Value) pada variable *Responsiveness* sebesar 0,036 < 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variable *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable kepuasan pengguna sistem informasi.

d. *Assurance* (X4)

Pada variable *assurance* dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), angka signifikansi (P Value) pada variable

*assurance* sebesar 0,123 > 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variable *assurance* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable kepuasan pengguna sistem informasi.

e. *Empathy* (X5)

Pada variable *empathy* dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), angka signifikansi (P Value) pada variable *empathy* sebesar 0,842 > 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variable *empathy* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable kepuasan pengguna sistem informasi.

Dari kelima variable kualitas pelayanan, hanya variable *Responsiveness* yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable kepuasan Pengguna sistem informasi.

**Uji Simultan (F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika probabilitas > 0,05 maka H0 diterima, artinya variable bebas tidak berpengaruh terhadap variable terikat.
- b. Jika probabilitas < 0,05 maka H0 ditolak, artinya variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat.

Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5 Hasil Uji Simultan (F) ANOVA<sup>b</sup>**

| Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Regression | 47.371         | 5  | 9.474       | 2.801 | .170 <sup>a</sup> |
| Residual   | 13.529         | 4  | 3.382       |       |                   |
| Total      | 60.900         | 9  |             |       |                   |

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

(Sumber: data Primer yang diolah, 2013)

Dari tabel 5 diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 2,801 dengan nilai probabilitas (sig)=0,170. Dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (probabilitas) sebesar  $0,170 > 0,05$ . Atas dasar perbandingan tersebut, maka  $H_0$  diterima atau berarti variable tangible (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *empathy* (X5) tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable kepuasan pengguna.

Dari hasil diatas maka dapat dibahas bahwa :

- X1 : Variable *Tangibles* berpengaruh positif dan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,149 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 1,002.
- X2 : Variable *Reliability* berpengaruh positif dan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,223 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar -0,512.
- X3 : Variable *Responsiveness* berpengaruh positif dan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P value ) sebesar  $0,036 < 0,05$  serta nilai koefisien regresi sebesar 1,776.
- X4 : Variable *Assurance* berpengaruh positif dan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,123 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar -0,998.
- X5 : Variable *Empathy* berpengaruh positif dan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,842 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar -0,083.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa diantara kelima variable bebas, yaitu tangible, *Reliability*,

*Responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, variable yang paling berpengaruh positif adalah variable *Responsiveness*, dengan koefisien regresi 1,776. Hanya variabel *Responsiveness* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### Servqual

Untuk melihat rata-rata tingkat harapan, persepsi dan gap berdasarkan dimensi kualitas layanan maka dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 6 Rata-rata Tingkat harapan, Persepsi, dan Gap berdasarkan dimensi *service quality*

| Dimensi               | Rata-rata |          | Gap (P-H) | Q = P/H |
|-----------------------|-----------|----------|-----------|---------|
|                       | Harapan   | Persepsi |           |         |
| Tangible              | 4,04      | 3,44     | -0,6      | 0,851   |
| <i>Reliability</i>    | 4,08      | 3,8      | -0,28     | 0,931   |
| <i>Responsiveness</i> | 4,225     | 4        | -0,225    | 0,946   |
| <i>Assurance</i>      | 4,1       | 3,575    | -0,525    | 0,871   |
| <i>Empathy</i>        | 4,25      | 3,05     | -1,2      | 0,717   |

(Sumber: data Primer yang diolah, 2013)

Berdasarkan tabel 6 diatas, terlihat bahwa *empathy* mempunyai gap yang paling besar, selanjutnya tangible, *assurance*, *Reliability* dan *Responsiveness*. Jika Kualitas (Q) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Berdasarkan tabel diatas Kualitas (Q) <1, maka kualitas masih kurang baik.

### KESIMPULAN

Hasil uji korelasi dengan menggunakan SPSS terdapat hubungan positif dan signifikan antara kelima variable bebas, yakni variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi yang digunakan oleh pegawai di Kementerian Agama Kota Pekanbaru, baik secara Parsial maupun secara simultan. Kontribusi variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi secara berurutan

adalah sebesar 10,6%, 6,4%, 70,2%, 11,7% dan 47%.

Berdasarkan perhitungan skor servqual diperoleh *Gap* atau kesenjangan dari masing-masing variable bebas yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara berurutan adalah -0,6, -0,28, -0,225, -0,525, -1,2. Sedangkan untuk kualitas dari masing-masing variable bebas < 1 yang berarti kurang baik. Dari kelima variable bebas hanya variable *Responsiveness* yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar  $0,036 < 0,05$  serta nilai koefisien regresi sebesar 1,776.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L.L.(1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press, p. 19.
- Handoko, (2011), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*SERVICE QUALITY*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, Among Makarti. Yogyakarta dan Surakarta.
- Hartono.(2008). *Analisis Data Statistika dan Penelitian*.Yogyakarta: Penebit Pustaka Pelajar.
- Jogiyanto, H.M. (2000). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Jogiyanto, H.M. (2005).*Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*.Edisi 3.Yogyakarta : ANDI.
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Marlindawati, (2013), “ Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan *Servqual Method* ”, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Dharma, Yogyakarta, 15 Juni 2013.
- Sayudi Asmoro, (2006), ”*Measuring Information System Service Quality: Servqual From The Other Side*”, Penulis : James J. Jiang, Gary Klein, Christopher L. Carr.
- Tjiptono Fandy,(2005), *Prinsip-Prinsip Total Quality Serice*,Andi Offset.
- Zeithaml, V.A ., Parasuraman, A. dan Malhotra., A (2002), *Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical Review Of Extant Knowledge*, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.30 No.4, pp.362-75.