

BAB V

ANALISIS

Bab ini menjelaskan analisis mengenai pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Analisis dilakukan terhadap hasil pengujian kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas dan uji kecukupan data, analisis perhitungan *gap* yang terjadi pada layanan ICT Universitas Andalas.

5.1 Analisis Pengolahan Data

Pada bagian ini analisis dilakukan terhadap pengolahan data yang dilakukan, berupa analisis data umum responden, hasil pengujian kuesioner, dan hasil perhitungan *gap*.

5.1.1 Analisis Data Umum Responden

Data umum responden hanya terdapat pada Bagian I, dimana pada bagian ini dibagi menjadi lima pertanyaan. Berdasarkan pengolahan data jenis kelamin yang dilakukan, maka diketahui bahwa pengisian kuesioner mahasiswa dilakukan oleh 58 orang responden laki-laki dan 66 orang responden perempuan. Diketahui bahwa responden terbanyak yang mengisi kuesioner adalah pengguna dari Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran, Fakultas Teknologi Pertanian, dan Fakultas FISIP masing-masing sebanyak 14 orang responden. Tiap fakultas punya persentase yang berbeda-beda dalam pengisian kuesioner, Fakultas Ekonomi 11%, Fakultas Kedokteran 11%, Fakultas Teknologi Pertanian 11%, Fakultas FISIP 11%, sedangkan Fakultas MIPA 8%, Fakultas Peternakan 8%, Fakultas Hukum 8%, Fakultas Farmasi 9% dan Fakultas Pertanian 9%, Fakultas Ilmu budaya 7% dan Fakultas Teknik 7%. Selain itu data umum seluruh responden memiliki persentase yang berbeda-beda dengan persentase mahasiswa 47%, Karyawan 32%, dan Dosen 21%.

5.1.2 Analisis Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dilakukan terhadap kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan sistem informasi akademik dari semua fakultas yang ada di Universitas Andalas. Uji validitas dilakukan pada tiap bagian kuesioner. Pengolahan data pada uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 15.0, dengan kriteria suatu atribut atau instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi (*Pearson Correlation*) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] lebih kecil dari taraf signifikan (0,05). Uji validitas pada kuesioner yang disebarakan kepada semua pengguna layanan ICT dari semua fakultas yang ada di Universitas Andalas, dilakukan pada kuesioner Bagian II dan Bagian III. Pada kuesioner Bagian II dan Bagian III digunakan taraf signifikan 0,05, yang akan dibandingkan nantinya dengan nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)]. Dimana taraf signifikan 0,05 menunjukkan bahwa rata-rata kesalahan yang diperbolehkan dalam pengolahan data sebesar 5%, sementara taraf signifikan 0,01 menunjukkan bahwa rata-rata kesalahan yang diperbolehkan dalam pengolahan data sebesar 1%. Hasil uji validitas dari kuesioner pengguna layanan sistem informasi akademik ICT Universitas Andalas Bagian II dan Bagian III diketahui semua atribut dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa semua atribut pertanyaan yang ada dapat digunakan untuk melakukan pengukuran layanan yang diteliti.

5.1.3 Analisis Uji Reliabilitas Kuesioner

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap kuesioner yang telah disebarakan kepada pengguna layanan sistem informasi akademik ICT Universitas Andalas. Dalam pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach's* (α). Metode ini digunakan untuk menguji kuesioner yang diberikan kepada semua pengguna layanan yang ada dari semua fakultas di Universitas Andalas, koefisien keandalan menurut metode ini akan mempunyai nilai antara 0 sampai 1. Nilai 1 menunjukkan nilai keandalan yang tertinggi. Pengolahan data uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 15.0 dimana suatu instrumen atau atribut dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh kecil dari 0,60

(Ghozali, 2002). Uji reliabilitas pada kuesioner yang disebarakan kepada pengguna pada Bagian II dan Bagian III .Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan pada tiap bagian kuesioner, memperlihatkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* yang diperoleh lebih besar dari 0,60. Hal ini menandakan kuesioner tersebut *reliable*, sehingga apabila kuesioner ini digunakan beberapa kali untuk mengumpulkan data objek penelitian akan menghasilkan hasil yang sama.

5.1.4 Analisis Uji Kecukupan Data

Pengujian kecukupan data berguna untuk mengetahui apakah jumlah data yang sudah dikumpulkan tersebut telah representatif terhadap populasi dan mencukupi untuk dilakukan pengolahan data selanjutnya. Uji kecukupan data dilakukan pada kuesioner pengguna yang diberikan, sementara kuesioner yang diberikan kepada pihak ICT tidak dilakukan uji kecukupan data. Hal ini dikarenakan jumlah dari pegawai pihak ICT sebanyak 8 orang karena orang-orang tersebutlah yang langsung melayani pengguna ketika pengguna memiliki masalah dengan layanan ICT. Dengan kondisi seperti ini, maka tidak memungkinkan untuk melakukan uji kecukupan data terhadap kuesioner yang disebarakan kepada pihak ICT. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan ketelitian 5% dan taraf keyakinan 95% karena populasi yang digunakan cukup besar. Ini berarti rata-rata hasil pengolahan data dari kuesioner diperbolehkan menyimpang sebesar 5% dari nilai yang sebenarnya dan 95% dari hasil pengolahan data telah diyakini benar. Hasil yang diperoleh dari uji kecukupan data yang dilakukan pada kuesioner mahasiswa Bagian II dan Bagian III menunjukkan bahwa jumlah penyebaran kuesioner kepada 124 orang responden telah mewakili dari jumlah populasi dan mencukupi untuk dilakukan pengolahan data selanjutnya.

5.2 Analisis Perhitungan *Gap*

Perhitungan *gap* digunakan untuk melihat kesenjangan kualitas pelayanan yang terjadi antara pengguna layanan dengan pengelola ICT, sehingga dapat diketahui penyebab dari kesenjangan yang terjadi.

5.2.1 Analisis Perhitungan *Gap* 1

Berdasarkan hasil perhitungan dimensi pada *gap* 1, dapat dilihat bahwa nilai yang diperoleh persepsi negatif pada hasil pengolahan data. Banyak atribut yang masih bernilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa pihak ICT belum bisa memahami keinginan dari pengguna layanan ICT. Namun pihak ICT harus melihat atribut-atribut yang sangat jadi perhatian untuk pihak ICT guna mengetahui tindakan apa yang akan diambil untuk memuaskan pengguna agar pengguna lebih nyaman menggunakan layanan ICT.

Proses perangkingan dilihat dari nilai-nilai yang diperoleh berdasarkan nilai *gap* terbesar hingga *gap* yang terkecil, hal ini berguna untuk melihat atribut mana yang memiliki nilai *gap* paling besar sehingga diperlukan perbaikan bagi atribut tersebut.

Adapun atribut yang menjadi perhatian dilihat dari nilai negatif terbesar pada *gap* 1, atribut tersebut dapat dilihat pada **Tabel 11** diantaranya :

Tabel 11 Proses Perangkingan Data *Gap* 1

No	Dimensi	Atribut	<i>Gap</i>	Rangking
1	<i>Tangibles</i>	Tersedianya peralatan yang lengkap dalam melakukan pelayanan SIA	-0,02	17
2		Pengelola ICT berpakaian rapi pada saat melakukan pelayanan	-0,07	15
3		Tampilan fisik SIA yang menarik dan informatif dalam <i>web</i> sistem informasi akademik	-0,25	12
4		Informasi yang diberikan layanan ICT informasi yang terkini	-0,25	13
5		Sistem layanan ICT mudah digunakan/dioperasikan	-0,35	10
6	<i>Assurance</i>	Operator ICT bersikap ramah dan sopan pada saat melayani keluhan pengguna	-0,06	16

Tabel 11 Proses Perangkingan Data *Gap* 1 (Lanjutan)

No	Dimensi	Atribut	Gap	Rangking
7	<i>Assurance</i>	Kepercayaan dan kemampuan operator pada saat melayani keluhan pengguna	-0,32	11
8		Hasil pelayanan yang diberikan ICT sangat jelas	0,11	14
9	<i>Reliability</i>	Pihak ICT memberikan pelayanan tepat waktu	-0,58	5
10		Pelayanan yang diberikan tidak memandang jabatan seseorang	-0,48	7
11	<i>Responsiveness</i>	ICT cepat tanggap terhadap keluhan pengguna	-0,9	1
12		Kemampuan untuk mengatasi keluhan pengguna	-0,86	2
13		Pemberitahuan informasi mengenai jasa ICT	-0,58	6
14		<i>Emphaty</i>	Akses lokasi pusat ICT yang mudah dijangkau	-0,63
15		Kesungguhan operator dalam menyikapi keluhan pengguna	-0,61	4
16		Kemudahan menghubungi ICT	-0,39	9
17		Terbina Komunikasi yang baik antara mahasiswa/I dan staff	-0,41	8

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa atribut yang memiliki nilai negatif terbesar yaitu atribut nomor 11 dan dimensi yang memiliki *gap* paling besar yaitu dimensi *Responsiveness*. Hal ini disebabkan karena pengguna disaat melakukan pengisian kuesioner lebih banyak memilih atribut tersebut, karena atribut tersebut menjadi suatu prioritas bagi pengguna untuk perbaikan layanan berdasarkan kondisi yang diamati saat ini.

5.2.2 Analisis Perhitungan *Gap* 5

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen, Namun baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono, 1996). Meskipun pelayanan yang diberikan telah cukup baik, namun tetap saja persepsi pengguna sangat bervariasi antara yang satu dengan lainnya. Hal ini terlihat dari hasil penilaian dari perhitungan yang telah diperoleh berdasarkan atribut yang mempengaruhi layanan tersebut. Meskipun demikian harapan pengguna terhadap peningkatan pelayanan cukup tinggi, terlihat dari masih tingginya nilai harapan pengguna jika dibandingkan dengan persepsi pengguna. Kepuasan

pengguna terhadap pelayanan ICT UNAND masih dirasakan kurang, sehingga pengguna mengharapkan adanya peningkatan dan perbaikan untuk pelayanan di ICT UNAND ke depannya. *Gap 5* yang terjadi pada kualitas layanan di ICT Universitas Andalas dapat dikurangi dengan melakukan perbaikan pelayanan secara keseluruhan oleh pihak ICT sehingga pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak ICT dan dapat diketahui secara pasti oleh seluruh pengguna layanan ICT. Adapun atribut yang menjadi fokus perbaikan layanan kedepan dapat lihat pada proses perangkaan berdasarkan **Tabel 12** berikut :

Tabel 12 Proses Perangkaan Data *Gap 5*

No	Dimensi	Atribut	Gap	Rangking
1	<i>Tangibles</i>	Tersedianya peralatan yang lengkap dalam melakukan pelayanan SIA	-0,94	8
2		Pengelola ICT berpakaian rapi pada saat melakukan pelayanan	-0,52	17
3		Tampilan fisik SIA yang menarik dan informatif dalam <i>web</i> sistem informasi akademik	-0,61	16
4		Informasi yang diberikan layanan ICT informasi yang terkini	-1,13	4
5		Sistem layanan ICT mudah digunakan/dioperasikan	-1,35	1
6	<i>Assurance</i>	Operator ICT bersikap ramah dan sopan pada saat melayani keluhan pengguna	-0,99	7
7		Kepercayaan dan kemampuan operator pada saat melayani keluhan pengguna	-0,72	15
8		Hasil pelayanan yang diberikan ICT sangat jelas	-1,15	3
9	<i>Reliability</i>	Pihak ICT memberikan pelayanan tepat waktu	-1,05	6
10		Pelayanan yang diberikan tidak memandang jabatan seseorang	-0,73	14
11	<i>Responsiveness</i>	ICT cepat tanggap terhadap keluhan pengguna	-1,08	5
12		Kemampuan untuk mengatasi keluhan pengguna	-1,2	2

Tabel 12 Proses Perangkingan Data *Gap* 5 (Lanjutan)

No	Dimensi	Atribut	Gap	Rangking
13		Pemberitahuan informasi mengenai jasa ICT	-0,92	9
14	<i>Emphaty</i>	Akses lokasi pusat ICT yang mudah dijangkau	-0,85	10
15		Kesungguhan operator dalam menyikapi keluhan pengguna	-0,87	12
16		Kemudahan menghubungi ICT	-0,87	11
17		Terbina Komunikasi yang baik antara mahasiswa/I dan staff	-0,78	13

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa atribut yang memiliki nilai negatif terbesar yaitu atribut nomor 5 dan atribut nomor 12 serta dimensi yang memiliki *gap* paling besar yaitu dimensi *Tangibles* dan dimensi *Responsiveness*. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dari kualitas layanan nantinya guna memenuhi harapan pengguna. Hal ini disebabkan karena pengguna lebih banyak memilih atribut tersebut, karena atribut tersebut menjadi suatu prioritas bagi pengguna untuk perbaikan layanan berdasarkan kondisi yang diamati saat ini.

5.2.3 Analisis Atribut Pelayanan

Berdasarkan data yang telah diolah mengenai layanan ICT, banyak hal yang harus ditingkatkan oleh pihak manajemen ICT dari atribut-atribut yang ada berdasarkan penelitian. Sebelum dilakukan perbaikan layanan, pihak ICT haruslah mengetahui atribut apa saja yang harus ditingkatkan yang disesuaikan dengan kebutuhan/harapan pengguna ke depan terhadap layanan ICT. Serta atribut mana saja yang dipertahankan. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak ICT dengan pengguna layanan ICT. Informasi dari pengguna tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan ICT dengan menentukan atribut mana yang perlu diperbaiki terlebih dahulu dan yang memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap layanann.

Adapun untuk penentuan nilai ini menggunakan metode *SERVQUAL* berdasarkan hasil yang diperoleh pada *gap* 5 yaitu persepsi pengguna dengan harapan pengguna, karena pada *gap* ini harapan dan persepsi pengguna

diterjemahkan dalam nilai yang menunjukkan hasil dari suatu kualitas pelayanan. *Gap* ini merupakan *gap* yang berisikan harapan dan persepsi pengguna layanan yang akan diaplikasikan berdasarkan data harapan yang telah diperoleh.

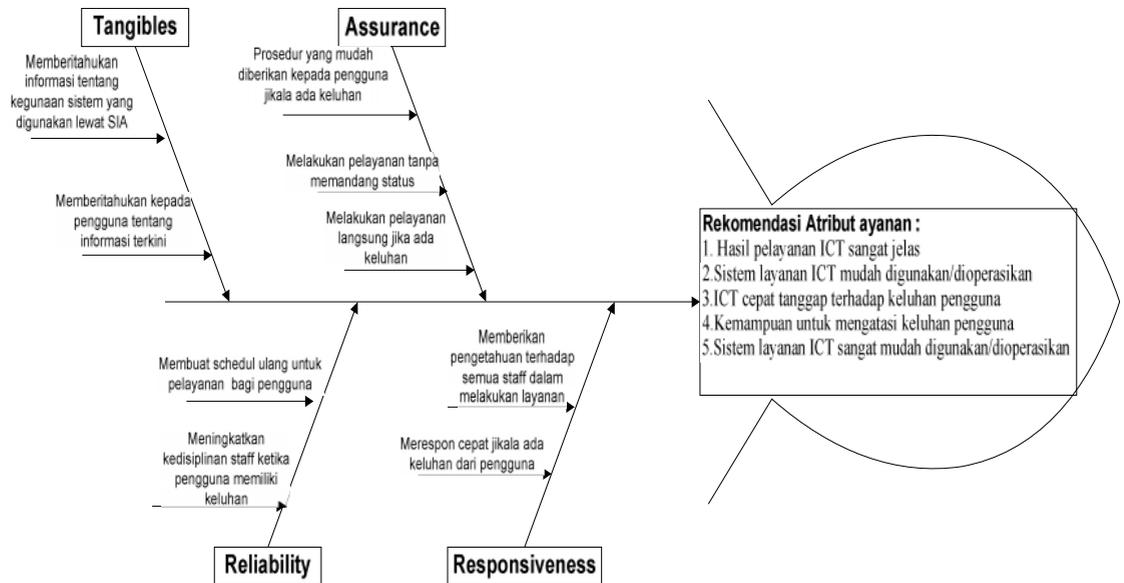
5.2.4 Rekomendasi Atribut Pelayanan Berdasarkan *Gap*

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh, ada beberapa atribut layanan yang difokuskan untuk diperbaiki dan atribut tersebut dijadikan usulan untuk peningkatan kualitas layanan. Atribut yang menjadi usulan perbaikan dilihat dari nilai skor pengguna yang diperoleh, atribut tersebut dapat dilihat pada **Tabel 13** dibawah ini :

Tabel 13 Rekomendasi Perbaikan Atribut Pelayanan

No	Dimensi	Atribut
1	<i>Responsiveness</i>	Kemampuan untuk mengatasi keluhan pengguna
2		ICT cepat tanggap terhadap keluhan pengguna
3	<i>Tangibles</i>	Sistem layanan ICT mudah digunakan/dioperasikan
4		Informasi yang diberikan layanan ICT informasi yang terkini
5	<i>Assurance</i>	Hasil pelayanan yang diberikan ICT sangat jelas
6	<i>Reliability</i>	Pihak ICT memberikan pelayanan tepat waktu

Dari tabel di atas dilihat beberapa atribut yang menjadi fokus untuk peningkatan kualitas layanan ke depan, beberapa atribut tersebut menjadi rekomendasi perbaikan layanan ke depan. Hal ini didasarkan terhadap hasil dari nilai *gap* 1 dan nilai *gap* 5 yang begitu besar sehingga perlunya suatu perbaikan untuk layanan kedepan. Hasil nilai *gap* tersebut diperoleh dari hasil kuesioner semua responden terhadap atribut pertanyaan yang diteliti. Selain itu dimensi ada empat buah dimensi yang dijadikan rekomendasi untuk kualitas layanan sistem informasi akademik kedepan, maka dapat digambarkan diagram *fish bone* untuk mempermudah merumuskan masalah yang ditemukan. Diagram *fish bone* tersebut menggambarkan rekomendasi layanan sistem informasi akademik adalah sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram *Fish Bone* Tentang Tindakan Yang Dilakukan Untuk Perbaikan Layanan

Berdasarkan pada **Gambar 8** berupa *fishbone* diagram dapat dilihat bahwa aplikasi dari rekomendasi layanan untuk kedepan dilakukan dengan memberikan suatu tindakan terhadap perbaikan sistem layanan yang dilihat dari beberapa dimensi rekomendasi layanan. Dimensi layanan tersebut terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangibles*, *Assurance*.

