

ANALISA PELAYANAN JARINGAN INTERNET DENGAN MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY (STUDI KASUS PADA UPT-KOMPUTER POLITEKNIK NEGERI SAMARINDA)

Suwarto¹⁾, Rohadi²⁾

*^{1),2)}Politeknik Negeri Samarinda
Jl. Dr.Ciptomangunkusumo Kampus Gunung Lipan Samarinda
Email :suwartopoltek78@gmail.com*

Abstrak . UPT-Komputer salah satu media yang menyediakan akses jaringan internet untuk pelanggan atau pengguna jaringan internet yang ada di komplek kampus Politeknik Negeri Samarinda. Akses jaringan internet dengan menggunakan bandwidth sebesar 90 Kbps untuk melayani sebanyak ±4500 orang pelanggan atau pengguna jaringan internet yang terdaftar pada UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda yang terdiri dari pegawai (staf pengajar dan staf administrasi) dan Mahasiswa. Permasalahan yang terjadi adalah ketidaknyamanan pelanggan selama menggunakan fasilitas internet. Untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan tersebut digunakan metode Servqual (service quality). Hasil kajian diperoleh bahwa kebutuhan tingkat kepentingan layanan penggunaan jaringan internet adalah: Assurance (3,198), Emphaty (3,024), Reliability (2,861), dan Responsiveness (2,694). Tangible (2,562). Adapun tingkat Gap secara berurutan adalah: Tangible (-2,103). Responsiveness (-1,854), Reliability (-1,770), Emphaty (-1,547), dan Assurance (-1,461). Hal ini berarti bahwa pengguna jaringan internet menaruh harapan yang sangat besar akan pelayanan yang lebih baik dari pengelola jaringan internet. Kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna jaringan internet sudah cukup baik karena berada pada interval -0,51 sampai dengan -2,00. Berdasarkan rasio perbaikan yang diperoleh adalah sebesar 1,220 artinya bahwa sumber daya manusia dan peralatan yang dimiliki perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan kepada pengguna jaringan internet di lembaga Politeknik Negeri Samarinda.

Kata kunci: pengguna jaringan internet, rasio perbaikan, service quality

1. Pendahuluan

UPT-Komputer salah satu media yang menyediakan akses jaringan internet untuk pelanggan atau pengguna jaringan internet yang ada di komplek kampus Politeknik Negeri Samarinda. Akses jaringan internet dengan menggunakan bandwidth sebesar 90 Kbps untuk melayani sebanyak ±4500 orang pelanggan atau pengguna jaringan internet yang terdaftar pada UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda terdiri dari pegawai (staf pengajar dan staf administrasi) dan Mahasiswa.

Di kampus Politeknik Negeri Samarinda kebutuhan akan internet pada saat ini sangatlah penting, baik mencari informasi, artikel, ilmu pengetahuan dan teknologi terbaru yang saat ini sangat dibutuhkan atau bahkan melakukan *chatting* serta *teleconference*. Maka saat ini disamping bandwidth kecil dan layanan penggunaan jaringan internet belum memadai seperti yang diharapkan oleh pengguna jaringan internet itu sendiri. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan jaringan internet untuk kawasan Politeknik Negeri Samarinda, terlebih dahulu harus dianalisa apakah layanan yang dilakukan saat ini sesuai dengan harapan pengguna jaringan internet.

Untuk mengatasi masalah ini perlu dilakukan suatu studi kualitas layanan yang telah dilakukan kepada pengguna jaringan internet yang ada di Politeknik Negeri Samarinda sebagai pelanggan tetap. Peningkatan kualitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode Servqual (service quality). Metode ini dikembangkan oleh ahli dalam bidang kualitas layanan, A. Parasuraman, Valerei A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1994). Kemudian *service quality* adalah suatu alat untuk mengukur kualitas layanan dimana nilainya diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi dengan nilai harapan. UPT-Komputer sebagai pengelola jaringan internet dalam kampus Politeknik Negeri Samarinda supaya memenuhi keinginan pengguna jaringan internet atas mutu layanan yang dimaksud dan mengupayakan untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna jasa jaringan internet dengan menggunakan *Service Quality* dan untuk mengetahui tingkat *gap* antara kualitas layanan yang dipersiapkan dengan layanan yang diharapkan.

2. Pembahasan

2.1. Uji Validasi

Pada pengujian ini ditentukan taraf signifikan 5%. Instrumen dikatakan valid jika angka koefisien korelasi *product moment* yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis (r_{tabel}). Untuk data kuesioner yang digunakan adalah 90 kuesioner sehingga $df = n - 2 = 90 - 2 = 88$ dan taraf signifikan 5% ($\alpha = 5\%$), karena nilai r_{tabel} untuk $n = 88$ tidak terdapat didalam tabel maka dilakukan perhitungan interpolasi dan diperoleh r_{tabel} adalah 0,2044

Tabel 1. Uji Validitas

Tingkat	r_{11} Hitung	r Tabel	Keterangan
Harapan	0,772	0,204	Valid
Persepsi	0,715	0,204	Valid

Hasil perhitungan validitas dalam penelitian untuk tingkat harapan kepuasan dan persepsi dapat dilihat pada tabel 1.

2.2 Uji Reliabilitas

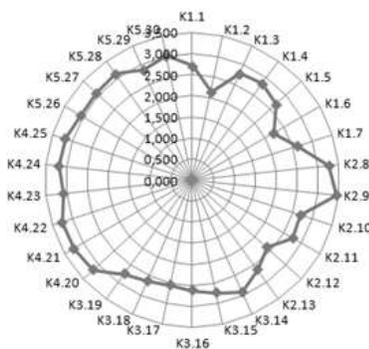
Tabel 2. Uji Reliabilitas

Tingkat	r_{11} Hitung	r Tabel	Keterangan
Harapan	0,875	0,204	Reliabel
Persepsi	0,863	0,204	Reliabel

Uji reliabilitas merupakan indek yang menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan lebih dari satu pada waktu yang berbeda. Untuk uji reliabilitas digunakan rumus *alpha*. Untuk data kuesioner yang digunakan adalah 90 responden. Hasil uji reliabilitas untuk tingkat harapan dan kepentingan dapat dilihat pada tabel 2.

2.3 Diagram Radar Persepsi untuk item pertanyaan

Pada gambar 1 yaitu diagram radar tingkat persepsi pengguna jaringan internet untuk tiap item pertanyaan secara keseluruhan, terlihat bahwa gambar tidak sempurna yang berarti bahwa terdapat faktor-faktor tertentu sedang mengalami permasalahan. Untuk persepsi yang memiliki nilai rata-rata dibawah dari 3 sebanyak 18 atribut yaitu pada item pertanyaan K1.1, K1.2, K1.3, K1.4, K1.5, K1.6, K1.7, K2.10, K2.11, K2.12, K2.13, K3.14, K3.15, K3.16, K3.17, K3.18, K3.19, K5.29, yang mempunyai skor dibawah 3 artinya pelayanan yang selama ini dirasakan pengguna jaringan internet belum memenuhi kepuasan dan kebutuhannya. Tetapi dari semua item pertanyaan tersebut tidak semuanya mengalami masalah untuk itu perlu dicari solusi pemecahannya guna peningkatan kualitas pelayanan UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda selaku pengelola jaringan internet.



Gambar 1. Diagram Radar Persepsi Pengguna Jaringan Internet

2.4 Nilai rata-rata kualitas pelayanan

Sampel hasil penilaian pengguna jaringan internet tentang rata-rata tingkat kebaikan atribut pelayanan

di UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda, pada kolom nilai rata-rata persepsi. Dengan demikian, maka skala prioritas tingkat kepentingan atribut yang harus diperhatikan oleh pengelola jasa jaringan internet dalam hal ini adalah UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa jaringan internet seperti pada tabel 3 .

Hasil skala prioritas persepsi pengguna jaringan internet seperti pada tabel 3 dibawah yang dilihat per dimensi kualitas pelayanan skornya menurut *ranking* adalah *Assurance* (3,198), *Emphaty* (3,024), *Reliability* (2,861), *Responsiveness* (2,694), *Tangible* (2,562) dan hasil prioritas yang diharapkan oleh pengguna jaringan internet secara berurut adalah *Assurance* (4,665), *Tangible* (4,631), *Reliability* (4,548), *Emphaty* (4,659) dan *Responsiveness* (4,571). Nilai *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan dari yang tertinggi adalah *Tangible*(-2,103), *Responsiveness*(-1,854), *Reliability*(-1,770), *Emphaty*(-1,546) dan *Assurance* (-1,461)

Tabel 3 Nilai Rata-rata Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Harapan	Kondisi	Gap
1	Assurance	4,659	3,198	-1,461
2	Tangible	4,665	2,562	-2,103
3	Reliability	4,632	2,861	-1,770
4	Emphaty	4,571	3,025	-1,546
5	Responsiveness	4,548	2,694	-1,854

2.5 Tingkat Keباikan Pelayanan

Hasil perhitungan tentang tingkat keباikan *costomer requirement* berdasarkan sampel penilaian dari pengguna jaringan internet terhadap lima dimensi kualitas layanan rata-rata sebesar 2,867, hal ini berarti bahwa pengguna jaringan internet menilai tingkat keباikan *costomer requirement* dibawah katagori cukup baik, dan menunjukkan pelayanan UPT-Komputer kepada pengguna jaringan internet relatif belum memuaskan.

Tabel 4. Klasifikasi Kepuasan Layanan

No	Rentang <i>Gap</i> Skor	Katagori
1	4,01 sampai dengan 5,00	Sangat Puas
2	3,01 sampai dengan 4,00	Puas
3	2,01 sampai dengan 3,00	Cukup Puas
4	1,01 sampai dengan 2,00	Kurang Puas
5	0,01 sampai dengan 1,00	Sangat Tidak Puas

Perhitungan tentang tingkat keباikan *customer requirement* berdasarkan penilaian pengguna jaringan internet sampel terhadap lima dimensi kualitas pelayanan adalah rata-rata sebesar 2.868. Hal ini berarti bahwa pengguna jaringan internet menilai tingkat keباikan *customer requirement* di bawah katagori cukup baik, yang berarti pula pelayanan pengelola jasa jaringan internet yaitu UPT-Komputer relatif belum memuaskan.

2.6 Rasio Perbaikan (*Improvement Ratio*)

Rasio perbaikan ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah item-item dalam dimensi kualitas pelayanan di UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda dapat dilakukan atau tidak. Adapun hasil perhitungan rasio perbaikan (*Improvement ratio*) selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. *Improvement Ratio* Tiap dimensi

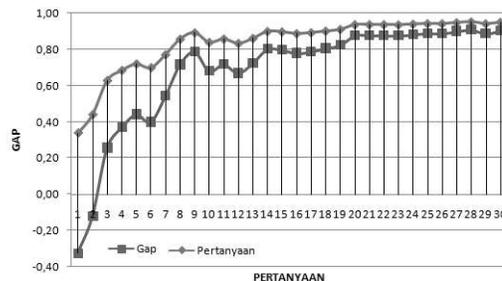
No	Dimensi	Skor
1	Tangible	1,183
2	Reliability	1,362
3	Responsiveness	1,116
4	Assurance	1,251
5	Emphaty	1,187

Dengan demikian, maka rasio perbaikan (*Improvement ratio*) per dimensi kualitas layanan jasa di UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda sebagai pengelola jaringan internet dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa jaringan internet adalah seperti tabel 5. diatas. Menurut Cohen (1995; 112), katagori rasio perbaikan (*Improvement ratio*) dapat diklasifikasikan dalam 3 golongan yaitu:

Nilai <i>Improvement Ratio</i>	Keterangan
1,0	<i>No Change</i>
1,2	<i>Moderately Difficult Improvement</i>
1,5	<i>Difficult Improvement</i>

2.7 Spesifikasi Mutu Layanan Berdasarkan Gap Pelayanan

Sebelum UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda selaku pengelola jaringan internet dalam menentukan langkah-langkah untuk peningkatan layanan kepada pengguna jaringan internet, maka perlu diketahui *gap* kualitas layanan rata-rata setiap dimensi. Apabila dilihat berdasarkan penggolongan per dimensi ternyata dimensi *Tangible* berada pada ranking yang tertinggi dengan skor 4,665, pada urutan kedua adalah dimensi *Assurance* dengan skor 4,659, pada urutan ketiga *Reliability* dengan skor 4,632, kemudian dimensi *Emphaty* dengan skor 4,571 dan terendah adalah dimensi *Responsiveness* dengan skor 4,548. Dan dilihat per dimensi kualitas pelayanan skornya menurut *ranking* adalah *Assurance* (3,198), *Emphaty* (3,025), *Reliability* (2,861), *Responsiveness* (2,694), *Tangible* (2,562). Pada gambar 2 menunjukkan grafik *gap* pelayanan yang ada saat ini.



Gambar 2. Gap Pelayanan UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda

2.8 Kegiatan yang Harus dilakukan untuk Peningkatan Mutu Layanan

Dari hasil analisa menunjukkan bahwa terdapat sejumlah pelayanan di UPT-Komputer selaku pengelola jaringan internet yang harus ditingkatkan dan diproitaskan. Kegiatan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jaringan internet adalah:

1. Assurance

Tabel 6. TK dan Nilai *Gap* tertinggi Dimensi Assurance

Kode	Assurance	TK	Gap
K4.22	Rasa aman bagi pengunjung warnet di saat menggunakan fasilitas warnet	4,733	- 1,466
K4.24	Pengelola bersikap baik dan tidak mempersulit dalam pelayanan terhadap pengguna fasilitas internet	4,722	- 1,522
K4.25	Pengelola dan teknisi sesuai dengan bidang keahlian	4,689	- 1,500
K4.20	Pengelola bersikap baik dan tidak mempersulit dalam pelayanan kepada pengguna jasa jaringan internet	4,656	- 1,389
K4.23	Petugas administrasi, teknisi memiliki pengetahuan terkini untuk memenuhi keperluan pengguna jasa internet	4,644	- 1,555
K4.21	Petugas administrasi UPT-Komputer bersikap baik dan tidak mempersulit dalam melayani pengunjung warnet	4,511	- 1,333

Dimensi kualitas pelayanan ini menekankan kemampuan kepada pengelola jaringan internet, kemampuan ini untuk meningkatkan image dari UPT-Komputer sehingga dapat memberikan reputasi yang baik kepada instansi Politeknik Negeri Samarinda. Dan hasil analisa menunjukkan bahwa tingkat kepentingan atribut ini sebesar 4,659, sedangkan tingkat kebaikan atribut ini adalah sebesar 3,198 Jadi *gap* kualitas pelayanan untuk tingkat dimensi ini adalah -1,461. Hal ini berarti bahwa tingkat kepentingan atribut kualitas layanan dimensi *Assurance* yang dapat dipenuhi oleh pengelola jaringan internet Politeknik Negeri Samarinda.

Dimensi *Assurance* dengan tingkat kepentingan (TK) dan nilai *gap* (G) tertinggi dapat dilihat pada tabel 5. Hal-hal yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jaringan internet dalam dimensi ini adalah: pada K4.22 pengguna jaringan internet mengharapkan bahwa Rasa aman bagi pengunjung warnet di saat menggunakan fasilitas warnet dengan nilai tingkat kepentingan adalah 4,733 dan nilai perbaikannya adalah -1,466. K4.24 menjelaskan bahwa pengelola dapat bersikap baik dan tidak mempersulit dalam melayani pengguna fasilitas internet dengan nilai tingkat harapan sebesar 4,722 dan nilai perbaikan adalah sebesar -1,522. Pada K4.20 adalah diharapkan pada pengelola untuk tidak mempersulit pelayanan kepada pengguna jaringan internet dengan tingkat harapan adalah sebesar 4,511 dengan perbaikan nilai *gap* adalah -1,333.

2. Tangible

Dimensi kualitas layanan tangible ini berkaitan dengan keberadaan saran fisik untuk menunjang kegiatan utama proses pengiriman sinyal serta perawatan peralatan tersebut. Dimensi tangible ini terdiri dari: ruangan peralatan, peralatan jaringan (Visat, Modem, Router, Switch, Lan Card/wi-fi).

Tabel 7. TK dan Nilai Gap Dimensi Tangible

Kode	Tangible	TK	GAP
K1.6	Koneksi jaringan terjangkau di seluruh Politeknik Negeri Samarinda	4,800	-2,578
K1.4	Tersedianya perangkat yang layak untuk fasilitas jaringan internet	4,700	-2,545
K1.7	Ruang fasilitas warnet asri dan nyaman	4,678	-2,078
K1.2	Sinyal jaringan internet saat berinternet	4,667	-1,956
K1.1	Anda sebagai pengguna jasa jaringan internet	4,656	-1,944
K1.5	Peralatan pendukung untuk jaringan internet	4,622	-1,845
K1.3	Jumlah SDM petugas yang cukup	4,533	-1,777

Hasil analisa menunjukkan angka tingkat kepetingan atribut ini menurut penilaian pengguna jaringan internet adalah sebesar 4,665, sedangkan tingkat kebaikan atribut ini adalah sebesar 2,562. jadi *gap* kualitas pada dimensi ini adalah -2,103. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi ini adalah cukup memuaskan, dan berarti pula bahwa baru sebagian saja atribut kualitas layanan dimensi tangible yang dapat dipenuhi.

Dimensi Tangible dengan tingkat kepentingan (TK) dan nilai Gap tertinggi yang dapat pada tabel 7. Hal utama yang perlu dilakukan perbaiki adalah pada K1.6 dengan nilai tingkat kepentingan adalah 4,800 disini diharapkan kepada pihak pengelola untuk meningkatkan koneksi jaringan supaya bisa terjangkau di seluruh kawasan Politeknik Negeri Samarinda dan *gap* yang terjadi sebesar -2,578, pada K1.2 diharapkan supaya sinyal yang dihasilkan dapat diakses dengan baik disini menghasilkan nilai tingkat kepentingan adalah 4,667 dan nilai perbaikannya adalah sebesar -1,956. K1.4 adalah pengelola diharapkan dapat menyediakan perangkat yang layak dan bagus untuk fasilitas jaringan internet dan nilai tingkat kepentingan disini adalah 4,700 dan nilai *gap* adalah -2,545. K1.5 harapan disini adalah pengelola dapat menyediakan peralatan pendukung untuk jaringan internet yang memadai dengan nilai tingkat harapan adalah 4,622 dan *gap* adalah -1,845.

3. Reliability

Atribut kualitas pelayanan ini menekankan pada kemampuan dan kemauan UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda selaku pengelola jaringan internet untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan handal dan memuaskan, hasil analisa memperlihatkan bahwa tingkat kepentingan

atribut menurut pengguna jaringan internet rata-rata 4,631 namun tingkat kebaikan atribut tersebut rata-rata hanya sebesar 2,861, jadi gap untuk dimensi pelayanan ini adalah sebesar -1,770. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan di UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda hanya berkisar cukup baik. Meskipun demikian apa yang diharapkan oleh pengguna jaringan internet belum dapat dipenuhi sepenuhnya oleh pengelola jaringan internet.

Dimensi Reliability dengan tingkat kepentingan (TK) dan nilai gap tertinggi dapat dilihat pada tabel 8. dibawah ini, hal-hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jaringan internet dalam dimensi ini adalah: K2.12 yaitu melakukan perbaikan gangguan jaringan internet tepat waktu, nilai tingkat kepentingan yang terjadi disini adalah 4,767 dan gap yang muncul adalah sebesar -2,389, pada K2.13 ditekan bahwa pengelola punya kemampuan dalam memperbaiki kerusakan yang terjadi pada jaringan internet dengan nilai tingkat kepentingan adalah sebesar 4.733 dan gap yang terjadi adalah 4,711, K2.10 merupakan langkah yang harus diambil oleh pengelola tentang kemudahan dalam menggunakan jaringan internet, pada pernyataan ini terdapat nilai tingkat kepentingan adalah sebesar 4,611 dan nilai gap yang muncul disini adalah -1,911.

Tabel 8. TK dan Nilai *Gap* Dimensi *Reliability*

Kode	<i>Reliability</i>	TK	<i>Gap</i>
K2.12	Memperbaiki gangguan tepat waktu	4,767	-2,389
K2.13	Kehadalan pengelola dan teknisi dalam memperbaiki kerusakan jaringan internet	4,711	-2,089
K2.10	Kemudahan dalam menggunakan jaringan internet	4,611	-1,911
K2.8	Anda terdaftar sebagai pengguna jaringan internet	4,600	-1,822
K2.11	Kemudahan bagi pengguna jaringan internet dalam melapor gangguan	4,578	-1,333
K2.9	Kemudahan dalam mendaftar sebagai pengguna jaringan internet	4,522	-1,078

4. Emphaty

Tabel 9. TK dan Nilai *Gap* Dimensi *Emphaty*

Kode	<i>Emphaty</i>	TK	<i>Gap</i>
K5.26	Pengelola memiliki komunikasi yang baik dengan pengguna jaringan internet	4,644	-1,766
K5.29	Para petugas merasa peduli dengan pengguna jaringan internet	4,622	-1,577
K5.30	Kesan yang baik terhadap pengguna jaringan internet	4,556	-1,545
K5.27	Petugas administrasi dan teknisi UPT-Komputer menjalin komunikasi dengan pengguna jaringan internet	4,533	-1,455
K5.28	Pengaturan jam penggunaan fasilitas di warnet	4,500	-1,389

Dimensi kualitas pelayanan ini berhubungan dengan sikap dan perhatian pengelola kepada pengguna jaringan internet. Hasil analisa menunjukkan bahwa tingkat kepentingan atribut ini menurut penilaian pengguna jaringan internet adalah sebesar 4,571, sedangkan tingkat perbaikan atribut ini adalah sebesar 3,024 jadi *gap* kualitas pelayanan untuk dimensi ini adalah -1,547, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan untuk dimensi ini adalah cukup baik. Meskipun demikian sebenarnya baru sebagian atribut kualitas layanan dimensi *emphaty* yang dapat dipenuhi.

Dimensi *emphaty* dengan tingkat kepentingan (TK) dan nilai *gap* tertinggi, seperti terlihat pada tabel 6 dengan dimensi *emphaty* dan dapat dijelaskan bahwa pada K5.29 dijelaskan bahwa pengelola merasa peduli dengan pengguna jaringan internet tingkat kepentingan disini adalah 4,500 dengan *gap* yang terjadi adalah -1,389. K5.30 pengelola dapat memberikan kesan yang baik terhadap pengguna jaringan internet dengan nilai harapan adalah sebesar 4,556 dan nilai *gap* adalah -1,545, dan pada K5.26 pengelola internet memberdayakan komunikasi yang baik dengan pengguna jaringan internet dengan harapan sebesar 4,644 dengan nilai *gap* sebesar -1,766.

5. Responsiveness

Atribut kualitas pelayanan *responsiveness* berkaitan dengan keinginan dan kesigapan dalam memperbaiki pelayanan kepada pengguna jaringan internet secara tepat waktu. Inti dari atribut ini adalah bagaimana pengelola UPT-Komputer dapat memanfaatkan waktu seefisien mungkin untuk melakukan pelayanan kepada pengguna jaringan internet yang ada di kawasan Politeknik Negeri Samarinda. Hasil analisa menunjukkan bahwa tingkat kepentingan atribut ini adalah sebesar 4,548, sedangkan tingkat kebaikan atribut ini adalah sebesar 2,694, jadi *gap* kualitas pelayanan untuk dimensi ini adalah sebesar -1,854. Hal ini berarti kualitas pelayanan untuk dimensi ini adalah cukup baik dan baru sebagian saja atribut kualitas dimensi ini yang dapat dipenuhi.

Dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepentingan (TK) dan nilai *gap* tertinggi seperti terlihat pada tabel 10 dibawah ini, pada K3.18 adalah pengelola dapat memberikan informasi yang baik tentang gangguan sinyal disini terdapat angka tingkat kepentingan sebesar 4,600 dan *gap* yang terjadi sebesar -2,011. K3.17 adalah sesuatu yang terpenting yang harus diperhatikan oleh pengelola jaringan internet supaya untuk bisa menambah bandwidth sesuai dengan kebutuhan dan mencukupi untuk seluruh pengguna jaringan internet yang ada di UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda, angka tingkat kepentingan yang terlihat disini adalah sebesar 4,578 dan yang terjadi adalah -1,856. K3.16 terdapat tingkat kepentingan 4,622 dimana pengelola cepat tanggap terhadap laporan yang disampaikan tentang gangguan terhadap jaringan internet dan *gap* yang terjadi sebesar -2,034. Dalam pernyataan K3.19 dijelaskan bahwa kemauan dari pada pengelola untuk dapat melayani dengan baik terhadap pengguna jaringan internet disini terdapat angka kepentingan sebesar 4,578 dan *gap* yang terjadi adalah -1,956.

Tabel 10. TK dan Nilai *Gap* Dimensi *Responsiveness*

Kode	<i>Responsiveness</i>	TK	<i>Gap</i>
K3.16	Petugas cepat tanggap terhadap pelaporan gangguan	4,622	-2,034
K3.18	Pemberian informasi tentang kondisi sinyal pada pengguna jasa jaringan internet	4,600	-2,011
K3.19	Kemauan pengelola dan tenaga administrasi dalam melayani pengguna jaringan	4,578	-1,956
K3.17	Kesiapan pengelola merespon untuk penambahab bandwidth	4,578	-1,856
K3.14	Menginformasi tentang pendaftaran	4,467	-1,711
K3.15	Menginformasi tentang perbaikan perangkat jaringan	4,444	-1,556

2.10 Tingkat Kemudahan Peningkatan Pelayanan di UPT-Komputer

Hasil dari data-data diatas menunjukkan bahwa semua permasalahan telah diuji secara empiris dilapangan, dengan menerapkan *Service Quality* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jaringan internet di UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda. Pendekatan yang digunakan yaitu berorientasi pada tingkat kepentingan dan tingkat kebaikan atribut pelayanan yang ada di UPT-Komputer.

Peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan tersebut sangat memungkinkan dilakukan, sebab bila dilihat dari rasio perbaikan (*improvement ratio*) kelima dimensi kualitas pelayanan rata-rata sebesar 1,220. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesulitan yang dihadapi pihak pengelola jaringan internet UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda adalah sedang artinya bahwa sumber daya dan peralatan yang dimiliki mampu menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna jaringan internet.

3. Simpulan

1. Tingkat kepentingan kebutuhan layanan penggunaan jaringan internet di Politeknik Negeri Samarinda diukur berdasarkan dimensi kualitas *service quality*, secara berurut adalah: *Tangible* (4,665), *Assurance* (4,659), *Reliability* (4,631), *Emphaty* (4,571), dan *Responsiveness* (4,548). Dari data-data ini berarti pengguna jasa jaringan internet sangat mengharapkan dengan harapan yang besar akan pelayanan yang baik dari pengelola jaringan internet.
2. Tingkat kepuasan layanan penggunaan jaringan internet dengan dimensi kualitas *service quality* secara berurutan adalah: *Assurance* (3,198), *Emphaty* (3,024), *Reliability* (2,861), dan *Responsiveness* (2,694). *Tangible* (2,562).

3. Nilai *servqual gap* nya adalah: *Tangible* (-2,103), *Responsiveness* (-1,854), *Reliability* (-1,770), *Emphaty* -1,547), dan *Assurance* -1,461). Hal ini berarti bahwa kualitas layanan sudah cukup baik karena berada pada interval -0,51 sampai -2,0. namun demikian masih ada kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna jaringan internet dan tingkat kebaikan pelayanan yang diberikan sehingga belum sepenuhnya seperti yang diharapkan.
4. Peningkatan dan perbaikan layanan jaringan internet di UPT-Komputer Politeknik Negeri Samarinda sangat mungkin dilakukan karena *improvement ratio* nya sebesar 1,220 (*moderately difficult improvement*) yang berarti sumberdaya yang dimiliki oleh UPT-Komputer selaku pengelola jaringan internet mampu menunjang dengan baik.

Daftar Pustaka

- [1]. Azwar, Saifuddin (1995). Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya, Edisi kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- [2]. Ciptono, Wakhid S. (1995). Kajian Strategi *ISO 9001/9002* untuk Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada Yogyakarta. PPS-Undip Semarang.
- [3]. Doraswamy, Naganand dan Dan Harkins (1999), *IPsec: The New Security Standard for the Internet, Intranet, and Virtual Private Networks*, Prentice-Hall.
- [4]. Hany Ferdinando dkk (2002), *Plant Monitoring Systems Using Ethernet Network*, Proceeding, Industrial Electronic Seminar, volume 1, Surabaya.
- [5]. Keiser, G (2002), *Local Area Network*, Second Edition, McGraw-Hill.
- [6]. Nasution dan M. Nur (2004), Manajemen Jasa Terpadu (*Total Service Quality*), Bogor, Graha Indonesia.
- [7]. Nevil Brownlee (1999), *Internet Traffic Measurement: an Overview*, ICAIS, Miyazaki, Japan.
- [8]. Preasetia Melala, Y (2009), Analisa Manajemen Bandwidth Menggunakan Simple Queue Pada MikroTik RouterOS, Tugas Akhir D III Teknik Komputer dan Jaringan Politeknik Negeri Samarinda.
- [9]. Suhardi dkk (2000), Pengukuran Kinerja Jaringan TCP/IP Secara Objektif dan Subjektif, Proceeding, Industrial Electronic Seminar, volume 1, Surabaya.
- [10]. Tjipto, Fandy, (2004), Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.
- [11]. Uyanto S. Stannislaus (2006), Pedoman analisa Data dengan *SPSS*. Graha Ilmu Yogyakarta.
- [12]. Williams, Brian.K (2003). *Using Information Technology*, A Practical Introduction to Computers and Communications. McGrawHill.NY.
- [13]. Zeithaml A, Parasuraman, Berry L. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press New York.