ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PARA GURU PENDIDIKAN AGAMA KATOLIK TERHADAP APLIKASI SIMPATIKA DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN FLORES TIMUR DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERQUAL

Kornelia Barek Helan[1], Alfian Nara Weking[2], Martinus Irwanto Ishak[3]
korneliabarekhelan49@gmail.com[1]
Institut Keguruan dan Teknologi Larantuka

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan para guru Pendidikan Agama Katolik terhadap penggunaan Aplikasi Simpatika di Kantor Kementerian Agama Kabuparen Flores Timur. Aplikasi Simpatika merupakan sistem informasi manajemen yang dirancang untuk mendukung admistrasi guru dan tenaga kependidikan di lingkungan Kementerian Agama. Metode servqual digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan ilima dimensi: Tangibles,Reliability, responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 65 responden yang merupakan guru pengguna aktif Simpatika. Hasil analisis menunjukan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi. Meskipun terdapat beberapa dimensi yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hasil gap analisis menunjukan bahwa dimensi Tangibles (+0,02) dan Responsiveness (+0,08), memiliki gap positif, sedangkan Reliability (-0,04), Assurance (-0,02), dan Empathy 9-0,04) menunjukan gap negatif. Analisis IPA mengidentifikasi bahwa keandalan sistem menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Penelitian ini memberikan masukan penting bagi pengembang dan pengelola Simpatika dalam meningkatkan kualitas layanan sistem ke depannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, SIMPATIKA, Servqual, Guru Agama Katolik, Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintahan untuk melakukan digitalisasi dalam pengelolaan data dan layanan publik. Kementerian agama Republik Indonesia merespons perkembangan ini dengan menghadirkan Simpatika (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan), sebuah platfrom berbasis web yang digunakan untuk mengelola data kepegawaian, termasuk validasi keaktifan guru, pengajuan tunjangan, dan pelaporan kegiatan pendidikan. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam layanan asdimstrasi tenaga pendidk, khususnya di lingkungan Kementerian Agama (Damayanti dan Rizal, 2021).

Namun, kesuksesan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh fungsi teknis, tetapi juga oleh kepuasan pengguna. Pengalaman pengguna menjadi indikator penting dalam menilai efetifitas sistem, terutama di lingkungan pendidkan yang membutuhkan dukungan adimstrasi yang cepat,akurat, dan responsif. Dalam konteks ini, guru Pendidikan agama Katolik di Kabupaten Flores Timur sebagai pengguna Simpatika memiliki persepsi dan harapan yang perlu dianalisis secara sistematis (Defitri et al., 2022).

Untuk menilai kualitas layanan Simpatika dari perspektif pengguna, penelitian ini menggunakan metode servqual (Service Quality), yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: Metode ini memungkinkan indentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan (Bachtiar et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berbasis skala Likert, yang disebarkan kepada 65 guru PAK aktif. Lima dimensi SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji dengan Pearson Correlation dan Cronbach's Alpha menggunakan SPSS v24. Analisis data dilakukan melalui pendekatan gap analysis dan Importance Performance Analysis (IPA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan penelitian. Berikut merupakan tahapan yang dilakukan dalam mengumpulkan data

1) Data Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah sumber data yang memberikan data kepada pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran *kuesioner*. (Sugiyono, 2016:137)
2) Interview (Wawancara), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono, 2016: 137). Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada salah satu operator aplikasi simpatika di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Flores Timur.
3) Kuesioner (Angket), Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2016:142).

Deskripsi Responden

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 65 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel dibawah ini

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	24	34.78%
2.	Perempuan	41	65.22%
3.	Total	65	

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 41 responden atau 63% adalah wanita, dan sebanyak 24 responden atau 37% adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah wanita.

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 65 responden diperoleh data tentang usia responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan usia ditunjukkan pada Tabel dibawah ini

Tabel Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1.	<=5 tahun	5	4,62
2.	<=10 tahun	10	9,23
3.	<=15 tahun	15	20,00

4.	<=20 tahun	20	16,92
5.	<=25 tahun	25	36,92
6.	>25 tahun	30	12,31

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 65 responden diperoleh data tentang pekerjaan. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan umur perusahaan ditunjukkan pada Tabel dibawah ini

Tabel 2. Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS	55	85
2.	PPPK	5	8
3.	Honor	5	8

Tabel 3. Penilaian Responden Terhadap Variabel *Tangibles*

Indikator	N	Mean		Kriteria
		Harapan	Persepsi	
Aplikasi Simpatika Memiliki Tampilan antarmuka yang menarik.	65	4,29	4,29	Sangat Puas
Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi mudah dibaca dan dipahami.	65	4,55	4,62	Sangat Puas
Fitur-Fitur aplikasi tersedia lengkap dan berfungsi dengan baik.	65	4,54	4,54	Sangat Puas
Rata-rata penilaian responden	**65**	**4,46**	**4,48**	Sangat Puas

Sumber: Hasil olah data, 2025 SPSS 24

Tabel 4. Penilaian Responden Terhadap Variabel *Reliability*

Indikator	N	Mean		Kriteria
		Harapan	Persepsi	
Aplikasi simpatika dapat diandalkan setiap kali dibutuhkan	65	4,55	4,52	Sangat Puas
Data yang dimasukkan kedalam aplikasi tersimpan dengan aman dan akurat	65	4,58	4,55	Sangat Puas
Aplikasi jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan	65	4,51	4,46	Sangat Puas
Rata-rata penilaian responden	**65**	**4,55**	**4,51**	Sangat Puas

Sumber: Hasil olah data 2025 SPSS 2025

Tabel 5. Penilaian Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*

Indikator	N	Mean		Kriteria
		Harapan	Persepsi	
Admin atau pihak teknis cepat merespons kelulahan atau pertanyaan	65	4,42	4,52	Sangat Puas
Panduan penggunaan aplikasi	65	4,52	4,55	Sangat Puas

Indikator	N	Mean		Kriteria
		Harapan	Persepsi	
tersedia dan mudah dipahami.				
Bantuan teknis mudah diakses jika terjadi kendala dalam aplikasi	65	4,49	4,60	Sangat Puas
Rata-rata penilaian responden	**65**	**4,48**	**4,56**	Sangat Puas

Sumber: Hasil olah data, 2025 SPSS 24

Tabel 6. Penilaian Responden Terhadap Variabel *Assurance*

Indikator	N	Mean		Kriteria
		Harapan	Persepsi	
Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi simpatika	65	4,57	4,58	Sangat Puas
Petugas/admin memahami dan mengusai sistem SIMPATIKA dengan baik	65	4,62	4,58	Sangat Puas
Saya percaya terhadap hasil yang dikeluarkan oleh aplikasi simpatika	65	4,68	4,65	Sangat Puas
Rata-rata penilaian responden	**65**	**4,62**	**4,60**	Sangat Puas

Sumber: Hasil olah data 2025 SPSS 24

Tabel 7. Penilaian Responden Terhadap Variabel *Empathy*

Indikator	N	Mean		Kriteria
		Harapan	Persepsi	
Aplikasi Simpatika memberikan kemudahan bagi semua pengguna	65	4,63	4,60	Sangat Puas
Petugas/ admin memberi perhatian terhadap kendala yang saya alami	65	4,68	4,58	Sangat Puas
Pengguna merasa diperhatikan dalam proses pelayanan aplikasi	65	4,62	4,62	Sangat Puas
Rata-rata penilaian responden	**65**	**4,64**	**4,60**	Sangat Puas

Sumber: Hasil olah data, 2025 SPSS 24

Tabel 8. Hasil Analisis *Servqual*

Pernyataan	Harapan	Persepsi	Gap	Keterangan
Tangibles (Bukti Fisik)				
Aplikasi Simpatika Memiliki Tampilan antarmuka yang menarik.	4,29	4,29	0	Netral
Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi mudah dibaca dan dipahami.	4,55	4,62	0,07	Positif (Memenuhi Harapan)
Fitur-Fitur aplikasi tersedia lengkap dan berfungsi dengan baik.	4,54	4,54	0	Netral
Rata-Rata	**4,46**	**4,48**	**0,02**	**Positif (Memenuhi Harapan)**
Reliability (Keandalan)				
Aplikasi simpatika dapat diandalkan setiap kali dibutuhkan.	4,55	4,52	-0,03	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
Data yang dimasukkan kedalam aplikasi tersimpan dengan aman dan akurat.	4,58	4,55	-0,03	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
Aplikasi jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan.	4,51	4,46	-0,05	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
Rata-Rata	**4,55**	**4,51**	**-0,04**	**Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)**
Responsiveness (Daya Tangggap)				
Admin atau pihak teknis cepat merespons kelulahan atau pertanyaan.	4,42	4,52	0,1	Positif (Memenuhi Harapan)
Panduan penggunaan aplikasi tersedia dan mudah dipahami.	4,52	4,55	0,03	Positif (Memenuhi Harapan)
Bantuan teknis mudah diakses jika terjadi kendala dalam aplikasi.	4,49	4,60	0,11	Positif (Memenuhi Harapan)
Rata-Rata	**4,48**	**4,56**	**0,08**	**Positif (Memenuhi Harapan)**
Assurance (Jaminan)				
Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi simpatika.	4,57	4,58	0,01	Positif (Memenuhi Harapan)
Petugas/admin memahami dan mengusai system simpatika	4,62	4,58	-0,04	Negatif (Tidak Memenuhi

Pernyataan	Harapan	Persepsi	Gap	Keterangan
dengan baik.				Harapan)
Saya percaya terhadap hasil yang dikeluarkan oleh aplikasi simpatika.	4,68	4,65	-0,03	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
Rata-Rata	**4,62**	**4,60**	**-0,02**	**Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)**
Empathy (Empati)				
Aplikasi Simpatika memberikan kemudahan bagi semua pengguna.	4,63	4,60	-0,05	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
Petugas/ admin memberi perhatian terhadap kendala yang saya alami.	4,68	4,58	-0,08	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
Pengguna merasa diperhatikan dalam proses pelayanan aplikasi.	4,62	4,62	0	Netral
Rata-Rata	**4,64**	**4,60**	**-0,04**	**Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)**

Sumber: Hasil olah data, 2025 SPSS 24

PEMBAHASAN

Tabel 9. Titik Potong Masing-Masing Indikator Dan Titik Potong Importance and Performance Analysis (IPA)

No	Atribut	Harapan (Y) Average Performance	Persepsi (X) Average Importance
	Tangibles		
1.	Aplikasi Simpatika Memiliki Tampilan antarmuka yang menarik.	4,29	4,29
2.	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi mudah dibaca dan dipahami.	4,55	4,62
3.	Fitur-Fitur aplikasi tersedia lengkap dan berfungsi dengan baik.	4,54	4,54
	Reliability		
4.	Aplikasi simpatika dapat diandalkan setiap kali dibutuhkan.	4,55	4,52
5.	Data yang dimasukkan kedalam aplikasi tersimpan dengan aman dan akurat.	4,58	4,55
6.	Aplikasi jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan.	4,51	4,46
	Responsiveness		
7.	Admin atau pihak teknis cepat merespons kelulahan atau pertanyaan.	4,42	4,52
8.	Panduan penggunaan aplikasi tersedia dan mudah dipahami.	4,52	4,55

No	Atribut	Harapan (Y) Average Performance	Persepsi (X) Average Importance
9.	Bantuan teknis mudah diakses jika terjadi kendala dalam aplikasi.	4,49	4,60
	Assurance		
10.	Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi simpatika.	4,57	4,58
11.	Petugas/admin memahami dan mengusai system simpatika dengan baik.	4,62	4,58
12.	Saya percaya terhadap hasil yang dikeluarkan oleh aplikasi simpatika.	4,68	4,65
	Empathy		
13.	Aplikasi Simpatika memberikan kemudahan bagi semua pengguna.	4,63	4,60
14.	Petugas/ admin memberi perhatian terhadap kendala yang saya alami.	4,68	4,58
15.	Pengguna merasa diperhatikan dalam proses pelayanan aplikasi.	4,62	4,62
	Total	$\frac{68,25}{15}$	$\frac{68,26}{15}$
	Titik Potong (rata-rata)	4,55	4,55

Berdasarkan hasil tabel 9 diatas, maka diperoleh hasil rata-rata penilaian masing-masing indikator pada kualitas pelayanan untuk kebutuhan dan kinerja. Hasil dari rata-rata penilaian masin-masing indikator ini digunakan sebagai koordinat titik potong dan koordinat masing-masing variabel, maka unsur-unsur tersebut dibagi menjadi empat bagian sebagai berikut :

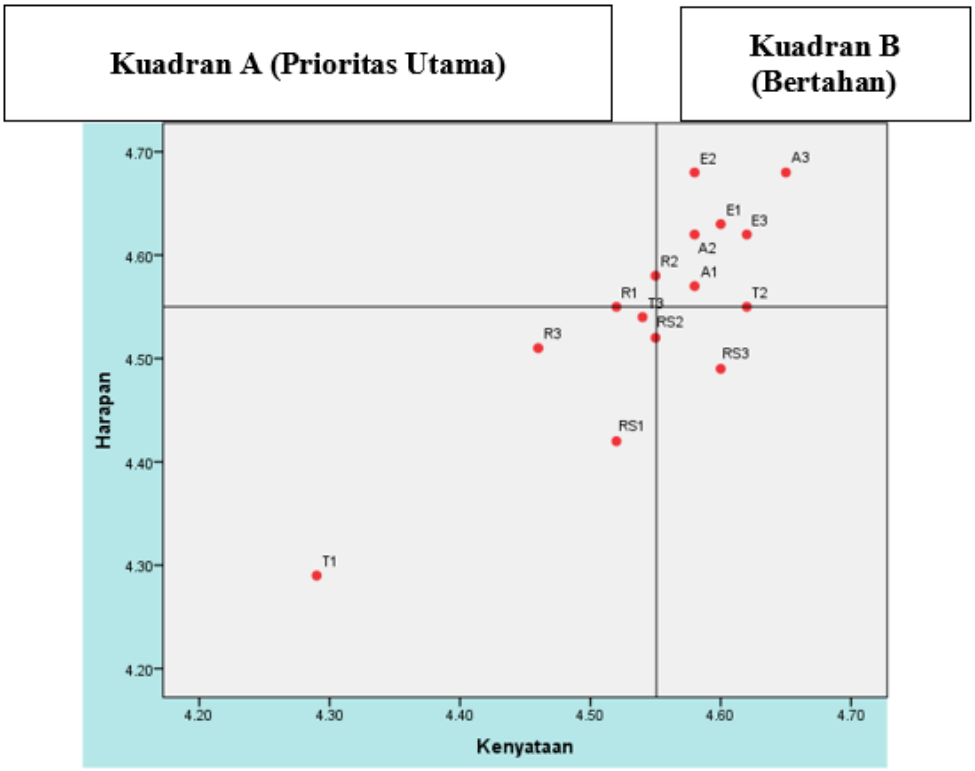

Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa letak dari variabel-variabel kualitas layanan jasa terbagi dalam beberapa kuadran. Dari hasil analisis diagram di atas, dapat diketahui posisi dari tingkat harapan palanggan dengan kinerja kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kuadran A (*Prioritas Utama*)

   Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tapi kenyataanya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Adapun indikator-indikator yang masuk dalam kategori ini adalah:

   a) R1: Aplikasi simpatika dapat diandalkan setiap kali dibutuhkan
   b) R2: Data yang dimasukkan kedalam aplikasi tersimpan dengan aman dan akurat

2) Kuadran B (Bertahan)

   Atribut-atribut atau indikator yang ada pada kudran ini harus bisa dipertahankan karena telah berhasil dilaksanakan. Adapun atribut atau indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah sebagai berikut:

   a) A1: Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi simpatika
   b) A2: Petugas/admin memahami dan mengusai sistem simpatika dengan baik.
   c) A3: Saya percaya terhadap hasil yang dikeluarkan oleh aplikasi simpatika
   d) E1: Aplikasi Simpatika memberikan kemudahan bagi semua pengguna
   e) E2: Petugas/ admin memberi perhatian terhadap kendala yang saya alami
   f) E3: Pengguna merasa diperhatikan dalam proses pelayanan aplikasi

g) T2: Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi mudah dibaca dan dipahami

3) Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting pengaruhnya oleh konsumen. Pelaksanaannya biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Berikut ini adalah atribut atau indikator yang terdapat pada kuadran C:

a) T1: Aplikasi Simpatika Memiliki Tampilan antarmuka yang menarik
b) T3: Fitur-Fitur aplikasi tersedia lengkap dan berfungsi dengan baik
c) R3: Aplikasi jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan.
d) RS1: Admin atau pihak teknis cepat merespons kelulahan atau pertanyaan
e) RS2: Panduan penggunaan aplikasi tersedia dan mudah dipahami

4) Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Berikut ini terdapat satu item yang tergolong pada kuadran D:

a) RS3: Bantuan teknis mudah diakses jika terjadi kendala dalam aplikasi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

Tangibles: Rata-rata skor gap positif (+0.02), menunjukkan tampilan dan fitur SIMPATIKA sesuai harapan.

Reliability: Gap negatif (-0.04), menunjukkan masih ada ketidakpuasan dalam aspek keandalan sistem.

Responsiveness: Gap positif (+0.08), menunjukkan respons teknis cukup cepat dan memuaskan.

Assurance: Gap hampir netral (-0.02), pengguna merasa cukup aman dan percaya terhadap sistem.

Empathy: Gap negatif (-0.04), menunjukkan bahwa pengguna merasa perhatian personal dari admin kurang optimal.

Dari analisis IPA, atribut yang masuk dalam Kuadran A (prioritas utama untuk ditingkatkan) adalah keandalan sistem dan keamanan data. Sebaliknya, atribut seperti kemudahan akses bantuan teknis dan kejelasan panduan penggunaan masuk Kuadran D (berlebihan).

KESIMPULAN

Secara umum, tingkat kepuasan guru terhadap aplikasi SIMPATIKA berada pada kategori “sangat setuju”, tetapi terdapat gap negatif dalam dimensi reliability dan empathy. Oleh karena itu, pengelola SIMPATIKA perlu meningkatkan keandalan sistem serta memperkuat hubungan interpersonal dalam layanan pengguna. Penelitian ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan bagi Kementerian Agama dalam peningkatan kualitas layanan digital pendidikan.

Saran: Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak pengelola Aplikasi Simpatika terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan respon terhadap kendala teknis, serta memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Pelatihan rutin dan evaluasi berkala terhadap kepuasan guru juga perlu dilakukan guna memastikan aplikasi tetap relevan dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam mendukung proses admistrasi pendidikan secara efektif

DAFTAR PUSTAKA

Bachtiar, M.Y., Ismiyah, E., Rizqi, A.W., 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. J. Tek. Ind. J. Has. Penelit. Dan Karya Ilm.
Dalam Bid. Tek. Ind. 8, 362. https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.20075

Damayanti, S., Rizal, D.A., 2021. Pemanfaatan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan dan kebijakan di Kementerian Agama. Nusant. J. Pendidik. Indones. 1, 77–94. https://doi.org/10.14421/njpi.2021.v1i1-5

Defitri, S.Y., Darawati, S., Sukraini, J., 2022. implementasi sistem informasi manajemen pendidikan dan tenaga kependidikan kementrian agama (simpatika): menggunakan tam model. j. Econ. 1, 347–357. https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.71.