



Artikel Penelitian

Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Sistem Informasi Yayasan Sakata Innovation Center

Dhea Sriwahyuni¹, R. Reza El Akbar², Heni Sulastris³

^{1,2,3} Program Studi Informatika, Universitas Siliwangi, Kota Tasikmalaya 46115, Indonesia

³ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Siliwangi, Kota Tasikmalaya 46115, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 16 Mei 2023

Revisi Akhir: 09 September 2023

Diterbitkan Online: 31 Desember 2023

KATA KUNCI

Service Quality

Importance Performance Analysis,

Quality Function Deployment

KORESPONDENSI

E-mail: reza@unsil.ac.id

A B S T R A C T

Kualitas layanan dimasukkan sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi. Hal inilah yang menjadikan setiap organisasi untuk bersaing meningkatkan layanannya. Peningkatan layanan dalam sistem informasi menjadi permasalahan utama pada Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center, dalam layanan tersebut terdapat 25 (dua puluh lima) atribut layanan yang diukur berdasarkan dimensi kualitas layanan. Dalam meningkatkan layanan secara efektif, digunakan 3 (tiga) metode penelitian yang berguna untuk mengidentifikasi layanan dan memberikan usulan perbaikan layanan Program Organisasi Penggerak pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center. Metode yang digunakan yaitu *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, dan *Quality Function Deployment*. Metode *Service Quality* berguna untuk menghitung nilai kesenjangan dengan rata-rata nilai kesenjangan sebesar -1,05 dan nilai kesenjangan terbesar berada pada dimensi kualitas *tangible* (bukti fisik) dengan nilai kesenjangan sebesar -1,34. Metode *Importance Performance Analysis* berguna untuk memprioritaskan atribut yang diperbaiki dan menghasilkan 13 (tiga belas) atribut layanan. Sedangkan metode *Quality Function Deployment* berguna untuk memberikan prioritas usulan perbaikan dan menghasilkan 7 (tujuh) usulan layanan.

1. PENDAHULUAN

Menurut O'Brien (O'Brien, James A and Marakas, 2007) sistem informasi merupakan kombinasi dari hardware, software, manusia, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang kemudian mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan sistem informasi dalam sebuah organisasi untuk dimanfaatkan sesuai keperluannya [1].

Kepuasan pelanggan merupakan suatu ukuran keberhasilan untuk semua pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Perusahaan yang menerapkan sistem kepuasan pelanggan dapat menjadi kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan sehingga terciptanya kualitas sistem informasi yang baik [2].

Sama halnya dengan keberhasilan sistem informasi yang dipengaruhi oleh kualitas layanan pada Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center. Program ini merupakan program yang memberikan pengajaran *coding* dan *robotic* kepada guru sekolah dasar. Sebagai penunjang berjalannya pembelajaran, Yayasan Sakata Innovation Center menerapkan 2 (dua) metode pembelajaran yaitu secara *offline* dan *online*.

Staf Yayasan Sakata Innovation Center, peserta Program Organisasi Penggerak dan penunjang pembelajaran *offline* maupun *online* merupakan bentuk kombinasi yang terorganisir. Akan tetapi, didapati bahwa ternyata daftar hadir peserta Program Organisasi Penggerak yang berjumlah 6 (enam) pertemuan cenderung mengalami ketidakstabilan. Ketidakstabilan kehadiran peserta ini menggambarkan ketidakstabilan kualitas layanan pada sistem informasi Yayasan Sakata Innovation Center.

Kualitas layanan adalah tingkat reputasi pengguna untuk jenis produk atau layanan yang ditawarkan oleh operator layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan atau produk [3]. Sehingga pengguna memiliki peranan penting dalam menentukan kualitas layanan. Selain dari sisi pengguna, sisi penyedia juga mempengaruhi kualitas layanan. Akan tetapi, suatu hal yang penting untuk dicatat bahwa kesenjangan layanan dari sisi penyedia dapat berdampak menguntungkan atau tidak menguntungkan bagi perspektif kualitas layanan [4].

Dijelaskan dalam konsep kesenjangan kualitas layanan, gap 5 merupakan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna. Kualitas layanan yang diterima oleh pengguna bergantung pada ukuran dan arah gap 5. Pada gilirannya gap 5 bergantung pada sifat gap yang terkait dengan *design*, *marketing*, dan *delivery service* [4]. Sedangkan kesenjangan yang terkait dengan hal tersebut berada pada sisi penyedia. Sehingga dengan mengukur nilai kesenjangan pada gap 5, sekaligus mendefinisikan kesenjangan pada sisi pengguna dan sisi penyedia.

Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian guna memecahkan permasalahan yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan memberikan usulan perbaikan layanan Program Organisasi Penggerak yang diselenggarakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center. Sebagai referensi dalam penelitian ini, terdapat beberapa studi yang dapat dijadikan acuan.

Menurut Kusyana dan Pratiwi (2019), metode *Service Quality* adalah pilihan terbaik dalam mengukur kualitas layanan jasa [5]. Menurut Syahputra *et al.* (2020), metode *Importance Performance Analysis* mampu memberikan hasil yang sangat bagus dan tepat dalam melakukan analisa kepuasan pelanggan sehingga dapat menganalisa atribut layanan yang perlu diperbaiki dan atribut yang harus dipertahankan [6]. Sedangkan menurut Cropley (2020), metode *Quality Function Deployment* mampu memahami persyaratan kebutuhan pengguna layanan dalam memastikan usulan perbaikan layanan yang dihasilkan [7].

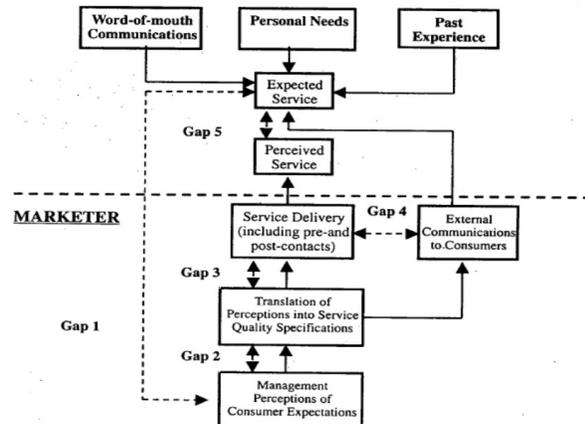
Selain itu, Ramadhon *et al.* (2021) menggambarkan bahwa pengintegrasian metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis* telah mampu mengidentifikasi nilai kesenjangan dan atribut layanan yang memerlukan perbaikan. Namun, dari hasil penelitiannya menyoroti bahwa perlu pengembangan metode tambahan untuk mengatasi tantangan tertentu [8].

Dari hasil uraian di atas didapatkan bahwa metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) metode yang terdiri dari metode *Service Quality* sebagai metode untuk mengukur kesenjangan pengguna layanan yang terjadi pada gap 5. Metode *Importance Performance Analysis* merupakan metode yang digunakan untuk memprioritas atribut yang perlu diperbaiki. Sedangkan metode *Quality Function Deployment* merupakan metode yang digunakan untuk membuat prioritas usulan perbaikan layanan dari atribut yang diperbaiki.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Kualitas layanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan penyampaian layanan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan dan nilai pengguna layanan berkaitan erat dengan kepuasan

pengguna. Kepuasan pengguna akan tercipta jika pengguna layanan mendapatkan kualitas layanan yang memenuhi atau melebihi harapan dan persepsi pengguna akan nilai yang diperoleh melebihi apa yang dikeluarkan oleh pengguna layanan [10].

Service Quality (ServQual) merupakan metode yang berfungsi untuk menghitung nilai kesenjangan layanan. Metode ini diciptakan oleh Parasuraman *et al.*, pada tahun 1985. Terdapat lima (5) komponen kesenjangan yang digambarkan pada model berikut [11] :



Gambar 1. Model *Service Quality*

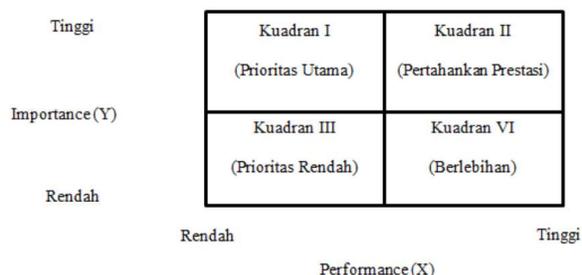
(Sumber: Safi *et al.*, 2020)

1. Gap 1, kesenjangan ini terjadi antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna.
2. Gap 2, kesenjangan ini terjadi antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna dengan spesifikasi kualitas layanan.
3. Gap 3, kesenjangan ini terjadi antara spesifikasi kualitas layanan dengan pelayanan yang diberikan.
4. Gap 4, kesenjangan ini terjadi antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi eksternal kepada pengguna.
5. Gap 5, kesenjangan ini terjadi antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan.

Disimpulkan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi kualitas layanan pada gap 5 yaitu [10] :

1. *Tangible* (Bukti Langsung) merupakan bukti fisik dari suatu layanan yang berfokus pada fasilitas fisik.
2. *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan atas pengetahuan yang diberikan oleh penyedia layanan guna menjamin kinerja yang baik, membebaskan dari keraguan dan menanamkan kepercayaan pengguna.
5. *Empathy* (Perhatian) merupakan perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual.

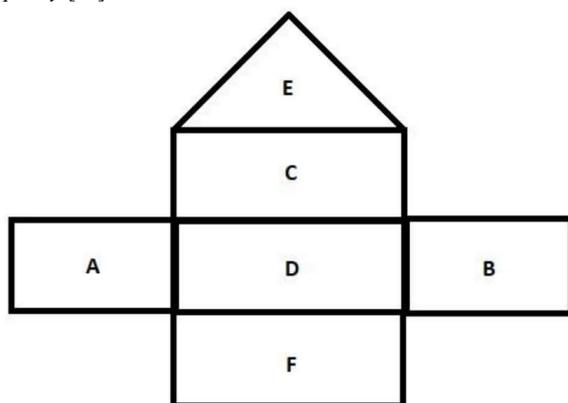
Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang berfungsi untuk mengidentifikasi setiap tindakan yang diperlukan pada layanan dengan menggabungkan pengukuran kinerja (x) dan kepentingan (y) [12]. Metode ini dipopulerkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Berikut merupakan model kuadran kepentingan [13]:



Gambar 2. Kuadran Kepentingan
(Sumber: Fadillah *et al.*, 2020)

- Kuadran I**, merupakan kuadran yang berisi atribut layanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan karena memiliki nilai kepentingan tinggi tetapi layanannya belum memuaskan sehingga dapat menjadi kelemahan utama.
- Kuadran II**, merupakan kuadran yang berisi atribut layanan yang sudah memenuhi ekspektasi pengguna karena memiliki tingkat performance dan importance yang tinggi sehingga atribut ini merupakan atribut yang perlu untuk dipertahankan dan dapat menjadi keunggulan kompetitif.
- Kuadran III**, merupakan kuadran yang berisi atribut layanan yang tidak terlalu dianggap penting oleh pengguna, sehingga saat kinerja dinilai kurang bagus maka prioritas perbaikan layanan akan rendah.
- Kuadran IV**, merupakan atribut yang memiliki nilai kepentingan rendah tetapi sangat memuaskan sehingga bernilai terlalu berlebihan dan harus dikerahkan ke dalam atribut layanan lainnya.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode yang berfungsi untuk membuat usulan perbaikan layanan. Metode ini pertama kali dipopulerkan oleh Dr. Yuji Akao pada tahun 1966 dengan menggunakan pendekatan matriks yang berbentuk rumah atau dikenal dengan *house of quality*. Berikut model *house of quality* [18]:



Gambar 3. Model House of Quality
(Sumber: Putri *et al.*, 2021)

- Bagian A (*Customer Needs*) merupakan kebutuhan dan keinginan pengguna.
- Bagian B (*Planning Matrix*) merupakan matriks perencanaan yang terdiri dari :
 - Improvement Ratio*
 - Raw Weight*
 - Normalized Raw Weight*
 - Customer Competitive*
- Bagian C (*Technical Response*) merupakan persyaratan teknis terhadap pemenuhan *customer needs*.
- Bagian D (*Relationship Matrix*) merupakan matriks yang menghubungkan *customer needs* terhadap persyaratan teknis dengan memperhatikan simbol berikut [14] :

Tabel 1. Simbol Matriks Relasi

Relationships Symbol		Value
Strongly	•	9
Moderate	o	3
Weak	Δ	1
None		0

(Sumber: Halim *et al.*, 2013)

- Bagian E (*Technical Correlation*) merupakan korelasi teknis yang memetakan hubungan antar persyaratan teknis. Matriks korelasi terdiri dari [14] :
 - Technical Correlation*

Dalam mendeskripsikan korelasi teknis, terdapat simbol sebagai berikut [14]:

Tabel 2. Simbol Korelasi Teknis

Simbol	Keterangan
+	Ada hubungan positif antara dua persyaratan teknis
-	Ada hubungan negatif antara dua persyaratan teknis
<blank>	Tidak ada hubungan antara dua persyaratan teknis

(Sumber: Halim *et al.*, 2013)

- Direction of Improvement*

Dalam mendeskripsikan arah peningkatan, terdapat simbol sebagai berikut F:

Tabel 3. Simbol Arah Peningkatan

Simbol	Keterangan
▲	Sangat lebih baik jika dapat ditingkatkan
□	Target yang terbaik
▼	Sangat lebih baik jika dapat dikurangi

(Sumber: Siska, 2022)

- Bagian F (*Technical Matrix*) merupakan matriks yang berkaitan dengan hal yang menjadi usulan performansi yang hendak dicapai oleh perusahaan. Matrik teknis terdiri dari :
 - Contribution*
 - Normalized Contribution*
 - Prioritas

2 METODE

3.1 Objek penelitian

Objek penelitian yang digunakan merupakan layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center. Pelayanan tersebut disusun berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas layanan berjumlah 25 (dua puluh lima) atribut.

3.2 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data

Skala yang digunakan yaitu [15]:

Tabel 4. Skala Likert Kuesioner

Nilai	Keterangan
1	<i>Very Strongly Dissatisfied</i> (Sangat-Sangat Tidak Memuaskan)
2	<i>Strongly Dissatisfied</i> (Sangat Tidak Memuaskan)
3	<i>Dissatisfied</i> (Tidak Memuaskan)
4	<i>Mostly Dissatisfied</i> (Sebagian Besar Tidak Memuaskan)
5	<i>Slight Dissatisfied</i> (Sebagian Kecil Tidak Memuaskan)
6	<i>Slight Satisfied</i> (Sebagian Kecil Memuaskan)
7	<i>Mostly Satisfied</i> (Sebagian Besar Memuaskan)
8	<i>Satisfied</i> (Memuaskan)
9	<i>Strongly Satisfied</i> (Sangat Memuaskan)
10	<i>Very Strongly Satisfied</i> (Sangat-Sangat Memuaskan)

(Sumber: Taherdoost, 2019)

3.3 Uji Kecukupan Data

Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Slovin dengan persamaan [13]:

$$n = \frac{N}{1 + NE^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = jumlah populasi
- E = Margin of Error (10%)

3.4 Uji Validitas Data

Berikut cara menentukan hasil perhitungan validitas dengan menggunakan teknik Korelasi Pearson Product Moment [16]:

$$r = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}}{\sqrt{\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right] \left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right]}} \quad (2)$$

Keterangan:

- r = Koefisien Korelasi Pearson Product Moment
- X = Nilai item pernyataan
- Y = Nilai total item pertanyaan
- N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji

Setelah mendapatkan hasil perhitungan validitas maka dapat disimpulkan bahwa [16]:

Tabel 5. Kriteria Derajat Validitas

Hasil Perhitungan	Derajat Validitas
$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
$r \text{ hitung} < r$	Tidak Valid

(Sumber: Triana, 2019)

3.5 Uji Reliabilitas Data

Berikut cara menentukan hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan teknik Belah Dua dari Spearman Brown [16]:

$$R = \frac{2r_i}{1+r_b} \quad (3)$$

Keterangan:

- R = Reliabilitas
- r_i = Reliabilitas internal seluruh item
- r_b = Korelasi product moment

Setelah mendapatkan hasil perhitungan reliabilitas maka dapat disimpulkan bahwa [17]:

Tabel 6. Kriteria Derajat Reliabilitas

Hasil Perhitungan	Derajat Reliabilitas
Nilai Cronbach's Alpha > 0.6	Reliabel
Nilai Cronbach's Alpha < 0.6	Tidak Reliabel

(Sumber: Dharmanto *et al.*, 2022)

3.6 Nilai Kesenjangan Layanan

Perhitungan nilai kesenjangan menggunakan *Service Quality* didapatkan dengan menggunakan persamaan berikut [14]:

$$\text{Gap 5} = \text{Persepsi} - \text{Harapan} \quad (4)$$

Nilai kesenjangan yang bernilai negatif (-) menggambarkan kualitas layanan yang kurang baik, nilai kesenjangan yang bernilai 0 (nol) menggambarkan kualitas yang baik sedangkan nilai kesenjangan bernilai positif (+) menggambarkan kualitas layanan yang sangat baik [12].

3.7 Prioritas Atribut Layanan yang Perlu Diperbaiki

Penentuan prioritas atribut layanan yang diperbaiki menggunakan metode *Importance Performance Analysis* menempatkan kinerja pada sumbu (x) dihasilkan dari nilai persepsi dan kepentingan pada sumbu (y) yang dihasilkan dari interpolasi nilai persepsi dan nilai harapan.

Penggunaan skala likert pada kuesioner yang dimulai dari 1 sampai dengan 10, menyebabkan nilai persepsi minimal adalah 1 dan nilai harapan maksimal adalah 10 sehingga nilai kesenjangan terbesar adalah $(1-10) = -9$. Maka rumus interpolasi nilai kepentingannya yaitu [14]:

$$\text{Kepentingan} = 1 + \frac{\text{Kesenjangan} - 9}{((-9) - 9)} \times (10 - 1) \quad (5)$$

3.8 Prioritas Usulan Perbaikan Layanan

1. Bagian A (*Customer Needs*) merupakan kebutuhan dan keinginan pengguna yang didapat dari atribut layanan yang dihasilkan oleh metode *Importance Performance Analysis* pada kuadran A.
2. Bagian B (*Planning Matrix*) merupakan matriks perencanaan yang terdiri dari:

a. Improvement Ratio

Nilai *improvement ratio* didapatkan dari [14]:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Harapan}}{\text{Persepsi}} \quad (6)$$

b. Raw Weight

Nilai *raw weight* didapatkan dari [14]:

$$\text{Raw Weight} = NK * IR \quad (7)$$

Keterangan :

NK = Nilai Kepentingan

IR = *Improvement Ratio*

c. Normalized Raw Weight

Nilai *normalized raw weight* didapatkan dari [14]:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weigh}}{\sum \text{Raw Weigh}} \quad (8)$$

d. Customer Competitive

Nilai *customer competitive* berasal dari penilaian pihak Yayasan Sakata Innovation Center terhadap kinerja layanan pada perusahaan sejenis.

3. Bagian C (*Technical Response*) didapat brainstorming dengan Yayasan Sakata Innovation Center mengenai pemenuhan pada atribut kebutuhan dan keinginan pengguna.
4. Bagian D (*Relationship Matrix*) merupakan pemetaan yang menghubungkan *customer needs* terhadap persyaratan teknis hubungan dengan mengacu pada tabel 1.
5. Bagian E (*Technical Correlation*) merupakan pemetaan hubungan antara persyaratan teknis yang terdiri dari :

a. Technical Correlation

Pemetaan hubungan antara persyaratan teknis dapat dilakukan dengan mengacu pada tabel 2.

b. Direction of Improvement

Pemetaan arah peningkatan persyaratan teknis dapat dilakukan dengan mengacu pada tabel 3.

6. Bagian F (*Technical Matrix*) merupakan matriks yang menampilkan hasil akhir berupa usulan performansi layanan perbaikan yang terdiri dari :

a. Contribution

Nilai *contribution* didapatkan dari perhitungan berikut [18]:

$$\text{Contribution} = \sum_1^n RV * NRW \quad (9)$$

Keterangan :

RV = *Relationship Value*

NRW = *Normalized Raw Weight*

b. Normalized Contribution

Nilai *normalized contribution* didapatkan dari perhitungan berikut [18]:

$$\text{Normalized Contribution} = \frac{\text{Contribution}}{\sum \text{Contribution}} \quad (10)$$

c. Prioritas

Prioritas dihasilkan dari pengurutan *normalized contribution*. Nilai *normalized contribution* terbesar akan mendapat prioritas yang bernilai 1 (satu) sedangkan nilai *normalized contribution* terkecil akan mendapat prioritas dengan urutan terbesar.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Objek Penelitian

Objek penelitian berupa layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center sebagai berikut:

Tabel 7. Atribut Layanan Program Organisasi Penggerak

Dimensi Kualitas	Atribut	Layanan
Tangible	1	Fasilitas pendukung yang disediakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center (Alat Ajar)
	2	Fasilitas internet yang disediakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center
	3	Penampilan tim Yayasan Sakata Innovation Center
	4	<i>Learning management system</i> memiliki tampilan yang menarik
Reliability	5	<i>Learning management system</i> beroperasi dengan stabil dan lancar
	6	<i>Learning management system</i> menyediakan materi yang lengkap, mudah dimengerti dan <i>up to date</i>
	7	<i>Learning management system</i> menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan
	8	<i>Learning management system</i> menyediakan informasi yang lengkap dan jelas
	9	<i>Learning management system</i> memberikan fasilitas pencarian informasi yang dibutuhkan
	10	Kondusifitas <i>meeting room</i> pelatihan online
	11	Kemampuan tim dalam menyampaikan materi dan menjawab pertanyaan
Responsiveness	12	<i>Learning management system</i> memiliki waktu pemrosesan yang cepat
	13	<i>Learning management system</i> memberikan notifikasi (daftar akun, lupa password dan lainnya) melalui email secara responsif
	14	Admin memberikan pelayanan secara responsif
	15	Respon cepat admin saat menerima dan memperbaiki keluhan pengguna
Assurance	16	Kesigapan Tim dalam melayani setiap permintaan pengguna
	17	Tim mampu mendampingi proses pelatihan
	18	Tim Yayasan Sakata Innovation Center menjamin keamanan data-data pribadi
	19	Pengguna mendapatkan sertifikat pelatihan yang diakui pihak terkait
	20	Materi dapat diimplementasikan setelah pelatihan selesai
	21	Komunikasi yang baik antara pengguna dan tim Yayasan Sakata Innovation Center
Empathy	22	Attitude tim Yayasan Sakata Innovation Center pada saat pendampingan
	23	Kemampuan Tim memperlakukan pengguna dengan penuh perhatian
	24	Sikap tim Yayasan Sakata Innovation Center dalam menerima kritik dan saran
	25	Kesungguhan Tim dalam mengutamakan kepentingan pengguna

4.2 Uji Kecukupan Data

Pengujian kecukupan data menggunakan persamaan 1 dengan jumlah populasi sebanyak 80 (delapan puluh) menghasilkan :

$$n = \frac{80}{1 + (80(0,1)^2)}$$

$n = 44,4$ dibulatkan menjadi 44

44 (empat puluh empat) merupakan jumlah minimum data, sedangkan data yang terkumpul adalah 50 (lima puluh) data.

4.3 Uji Validitas Data

Pengujian validitas data menggunakan persamaan 2 dengan nilai r_{tabel} sebesar 0.2353 menghasilkan nilai r_{hitung} pada persepsi dan harapan di atas 0.2353 sehingga menggambarkan bahwa setiap kuesioner pada persepsi dan harapan merupakan alat ukur yang tepat dengan hasil valid.

4.4 Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas data menggunakan persamaan 3 dengan ketentuan batas nilai cronbach's alpha > 0.6 (bersifat reliabel).

Tabel 8. Uji Reliabilitas Data

Persepsi		Harapan	
Nilai Cronbach's Alpha	Derajat Reliabilitas	Nilai Cronbach's Alpha	Derajat Reliabilitas
0,983	Reliabel	0,996	Reliabel

Hasil uji reliabilitas kuesioner menggambarkan bahwa setiap kuesioner persepsi dan harapan merupakan alat ukur yang bersifat konsisten dengan hasil reliabel.

4.5 Perhitungan Nilai Kesenjangan Layanan

Perhitungan nilai kesenjangan menggunakan metode *Service Quality* gap 5 menggunakan persamaan 4 menghasilkan :

Tabel 9. Nilai Kesenjangan

Dimensi Kualitas	Atribut	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Persentase Pemenuhan Layanan	Nilai Gap
Tangible	1	7,74	9,24	84%	-1,50
	2	7,84	9,40	83%	-1,56
	3	8,66	9,52	91%	-0,86
	4	8,00	9,42	85%	-1,42
Reliability	5	8,28	9,48	87%	-1,20
	6	8,10	9,46	86%	-1,36
	7	8,16	9,36	87%	-1,20
	8	8,26	9,44	88%	-1,18
	9	7,86	9,40	84%	-1,54
	10	8,14	9,50	86%	-1,36
	11	8,64	9,54	91%	-0,90
Responsiveness	12	7,94	9,32	85%	-1,38
	13	8,16	9,50	86%	-1,34
	14	8,54	9,48	90%	-0,94
	15	8,50	9,48	90%	-0,98
	16	8,66	9,58	90%	-0,92
Assurance	17	8,76	9,56	92%	-0,80
	18	8,38	9,48	88%	-1,10
	19	9,10	9,62	95%	-0,52
	20	8,38	9,58	87%	-1,20
Empathy	21	8,76	9,58	91%	-0,82
	22	9,10	9,60	95%	-0,50
	23	9,02	9,60	94%	-0,58
	24	9,04	9,58	94%	-0,54
	25	8,90	9,54	93%	-0,64
Rata-rata		8,44	9,49	89%	-1,05

Tabel 9 menjelaskan bahwa nilai rata-rata persepsi pada layanan sebesar 8,44 yang berada pada interval antara *satisfied* (puas) dan *strongly satisfied* (sangat puas). Sedangkan pengguna layanan mengharapkan nilai layanan sebesar 9,49 yang berada pada

interval antara *strongly satisfied* (sangat puas) dan *very strongly satisfied* (sangat sangat puas).

Masing-masing nilai kesenjangan bernilai negatif (-) yang menggambarkan bahwa masing-masing kualitas layanan bersifat kurang baik dengan rata-rata nilai kesenjangan sebesar -1.05. Sedangkan rata-rata nilai persentase pemenuhan layanan sebesar 89% yang berarti bahwa Yayasan Sakata Innovation Center telah memenuhi layanan Program Organisasi Penggerak sebesar 89% dan 11% lainnya belum terpenuhi. Sedangkan nilai kesenjangan berdasarkan dimensi kualitas dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 10. Nilai Kesenjangan Berdasarkan Dimensi Kualitas

Dimensi Kualitas	Atribut	Persentase Pemenuhan Layanan	Nilai Gap	Rangking Nilai Gap
Tangible	1 - 4	86%	-1,34	1
Reliability	5 - 11	87%	-1,25	2
Responsiveness	12 - 16	88%	-1,11	3
Assurance	17 - 20	91%	-0,90	4
Empathy	21 - 25	94%	-0,62	5

Tabel 10 menggambarkan nilai kesenjangan berdasarkan dimensi kualitas layanan. Dimensi kualitas *tangible* (bukti fisik) berada pada urutan nilai kesenjangan terbesar dengan nilai kesenjangan sebesar -1.34. Sedangkan urutan nilai kesenjangan terkecil berada pada dimensi kualitas *empathy* (perhatian) dengan nilai kesenjangan sebesar -0.62.

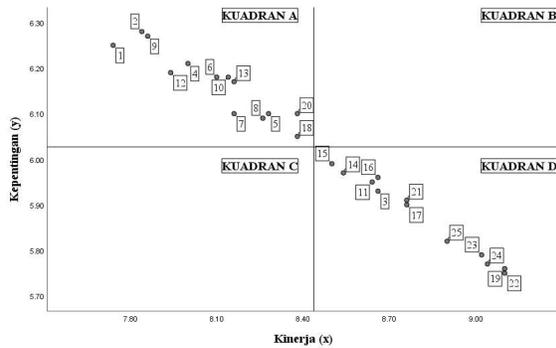
4.6 Penentuan Prioritas Atribut Layanan yang Diperbaiki

Metode *Importance Performance Analysis* memerlukan nilai kinerja dan nilai kepentingan. Nilai kinerja diperoleh dari nilai persepsi sedangkan nilai kepentingan diperoleh dari interpolasi pada persamaan 5 menghasilkan :

Tabel 11. Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan

Atribut	Kinerja (x)	Kepentingan (y)
1	7,74	6,25
2	7,84	6,28
3	8,66	5,93
4	8,00	6,21
5	8,28	6,10
6	8,10	6,18
7	8,16	6,10
8	8,26	6,09
9	7,86	6,27
10	8,14	6,18
11	8,64	5,95
12	7,94	6,19
13	8,16	6,17
14	8,54	5,97
15	8,50	5,99
16	8,66	5,96
17	8,76	5,90
18	8,38	6,05
19	9,10	5,76
20	8,38	6,10
21	8,76	5,91
22	9,10	5,75
23	9,02	5,79
24	9,04	5,77
25	8,90	5,82

Berdasarkan nilai yang diperoleh pada tabel 12, maka didapatkan kuadran kepentingan sebagai berikut :



Gambar 4. Kuadran Kepentingan Program Organisasi Penggerak

Berikut merupakan atribut layanan yang termasuk ke dalam masing-masing kuadran.

1. Kuadran A (*Concentrate Here*)

Atribut layanan yang termasuk ke dalam kuadran A adalah sebagai berikut :

Tabel 12. Atribut Kuadran A (*Concentrate Here*)

Atribut	Layanan
1	Fasilitas pendukung yang disediakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center (Alat Ajar)
2	Fasilitas internet yang disediakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center
4	<i>Learning management system</i> memiliki tampilan yang menarik
5	<i>Learning management system</i> beroperasi dengan stabil dan lancar
6	<i>Learning management system</i> menyediakan materi yang lengkap, mudah dimengerti dan <i>up to date</i>
7	<i>Learning management system</i> menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan
8	<i>Learning management system</i> menyediakan informasi yang lengkap dan jelas
9	<i>Learning management system</i> memberikan fasilitas pencarian informasi yang dibutuhkan
10	Kondusifitas <i>meeting room</i> pelatihan online
12	<i>Learning management system</i> memiliki waktu pemrosesan yang cepat
13	<i>Learning management system</i> memberikan notifikasi (daftar akun, lupa password dan lainnya) melalui email secara responsif
18	Tim Yayasan Sakata Innovation Center menjamin keamanan data-data pribadi
20	Materi dapat diimplementasikan setelah pelatihan selesai

Tabel 12 menjelaskan bahwa terdapat 13 (tiga belas) atribut layanan yang termasuk ke dalam kuadran A yang perlu untuk dilakukan perbaikan segera.

2. Kuadran B (*Keep Up The Good Work*)

Atribut layanan yang termasuk ke dalam kuadran B adalah berjumlah 0 (nol) atau tidak ada layanan yang perlu untuk dipertahankan.

3. Kuadran C (*Low Priority*)

Atribut layanan yang termasuk ke dalam kuadran C adalah berjumlah 0 (nol) atau tidak ada layanan yang memiliki prioritas rendah.

4. Kuadran D (*Possible Overkill*)

Atribut layanan yang termasuk ke dalam kuadran D pada diagram kepentingan adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Atribut Kuadran D (*Possible Overkill*)

Atribut	Layanan
3	Penampilan tim Yayasan Sakata Innovation Center
11	Kemampuan tim dalam menyampaikan materi dan menjawab pertanyaan
14	Admin memberikan pelayanan secara responsif
15	Respon cepat admin saat menerima dan memperbaiki keluhan pengguna
16	Kesigapan Tim dalam melayani setiap permintaan pengguna
17	Tim mampu mendampingi proses pelatihan
19	Pengguna mendapatkan sertifikat pelatihan yang diakui pihak terkait
21	Komunikasi yang baik antara pengguna dan tim Yayasan Sakata Innovation Center
22	Attitude tim Yayasan Sakata Innovation Center pada saat pendampingan
23	Kemampuan Tim memperlakukan pengguna dengan penuh perhatian
24	Sikap tim Yayasan Sakata Innovation Center dalam menerima kritik dan saran
25	Kesungguhan Tim dalam mengutamakan kepentingan pengguna

Tabel 13 menjelaskan bahwa terdapat 12 (dua belas) atribut layanan yang termasuk ke dalam kuadran D yang layanannya bernilai berlebihan.

4.7 Penentuan Prioritas Usulan Perbaikan Layanan

Penerjemahan kebutuhan dan keinginan pengguna ke dalam usulan perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* dengan melakukan pendekatan matriks *house of quality* adalah sebagai berikut :

1. *Customer Needs*

13 (tiga belas) atribut layanan yang perlu mendapatkan perbaikan segera merupakan kebutuhan dan keinginan pelanggan pada *customer needs*. Kebutuhan dan keinginan tersebut didapat dari atribut layanan yang termasuk ke dalam kuadran kepentingan bagian A yaitu *concentrate here*.

Tabel 14. Kebutuhan dan Keinginan Pengguna

Customer Needs	1	Fasilitas pendukung yang disediakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center (Alat Ajar)
	2	Fasilitas internet yang disediakan oleh Yayasan Sakata Innovation Center
	3	<i>Learning management system</i> memiliki tampilan yang menarik
	4	<i>Learning management system</i> beroperasi dengan stabil dan lancar
	5	<i>Learning management system</i> menyediakan materi yang lengkap, mudah dimengerti dan <i>up to date</i>
	6	<i>Learning management system</i> menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan
	7	<i>Learning management system</i> menyediakan informasi yang lengkap dan jelas
	8	<i>Learning management system</i> memberikan fasilitas pencarian informasi yang dibutuhkan
	9	Kondusifitas <i>meeting room</i> pelatihan <i>online</i>
	10	<i>Learning management system</i> memiliki waktu pemrosesan yang cepat
	11	<i>Learning management system</i> memberikan notifikasi (daftar akun, lupa <i>password</i> dan lainnya) melalui email secara responsif
	12	Tim Yayasan Sakata Innovation Center menjamin keamanan data-data pribadi
	13	Materi dapat diimplementasikan setelah pelatihan selesai

2. Planning Matrix

Matriks perencanaan terdiri dari *improvement ratio* yang dihasilkan dari persamaan 3.10, *raw weight* yang dihasilkan dari persamaan 3.11, *normalized raw weight* yang dihasilkan dari persamaan 3.12 dan *customer competitive* yang dihasilkan dari *brainstorming* dengan pihak Yayasan Sakata Innovation Center.

Tabel 15. Matriks Perencanaan

Customer Needs	Improvement Ratio	Raw Weight	Normalized Raw Weight	Customer Competitive		
				Our Product	Robotasik	Ruang Guru
1	1,194	7,461	0,080	7,74	7	8
2	1,199	7,530	0,081	7,84	2	2
3	1,178	7,312	0,078	8,00	1	8
4	1,145	6,984	0,075	8,28	1	8
5	1,168	7,218	0,077	8,10	1	9
6	1,147	6,997	0,075	8,16	1	8
7	1,143	6,960	0,074	8,26	1	8
8	1,196	7,498	0,080	7,86	1	8
9	1,167	7,213	0,077	8,14	2	2
10	1,174	7,266	0,078	7,94	1	8
11	1,164	7,183	0,077	8,16	1	9
12	1,131	6,844	0,073	8,38	6	8
13	1,143	6,974	0,075	8,38	8	8

Customer competitive pada matriks perencanaan yaitu perusahaan Robotasik karena bergerak dibidang teknologi robot dan perusahaan Ruang Guru karena menyediakan *learning management system* sebagai media pembelajaran.

3. Technical Response

Hasil *brainstorming* dengan pihak Yayasan Sakata Innovation Center terhadap pemenuhan layanan pada *customer needs* menghasilkan 7 (tujuh) persyaratan teknis yaitu :

Tabel 16. Persyaratan Teknis

Technical Response	1	Pengadaan fasilitas pendukung tambahan
	2	Pengadaan akomodasi kuota internet tambahan
	3	<i>Redesign</i> tampilan <i>learning management system</i>
	4	Melakukan identifikasi dan optimalisasi server
	5	Meninjau serta melakukan perbaikan pada materi dan konten
	6	Menggunakan fitur pengelompokan <i>meeting room</i>
	7	Menambahkan 2 <i>factor authentication</i>

4. Matrix Relationship

Hasil relasi yang menghubungkan *customer needs* dan persyaratan teknis dengan menggunakan simbol matriks relasi menghasilkan matriks sebagai berikut:

Tabel 17. Matriks Relasi

	Technical Response						
	1	2	3	4	5	6	7
Customer Needs	1	●					
	2		●				
	3			●		○	
	4		▽		●		
	5					●	
	6			▽		●	
	7			▽		●	
	8			▽		●	
	9		○				●
	10		▽		●		
	11				○		●
	12				○		●
	13					●	

5. Technical Correlation

Korelasi matriks pada persyaratan teknis terdiri dari korelasi antar persyaratan teknis dan *direction of improvement* menghasilkan matriks pada tabel 18.

Tabel 18. Korelasi Teknis

Technical Response	1	Pengadaan fasilitas pendukung tambahan	▲
	2	Pengadaan akomodasi kuota internet tambahan	▲
	3	<i>Redesign</i> tampilan <i>learning management system</i>	□
	4	Melakukan identifikasi dan optimalisasi server	▲
	5	Meninjau serta melakukan perbaikan pada materi dan konten	▲
	6	Menggunakan fitur pengelompokan <i>meeting room</i>	□
	7	Menambahkan 2 <i>factor authentication</i>	□

6. Technical Matrix

Matriks teknis terdiri dari *contribution* yang dihasilkan dari persamaan 3.13, *normalized contribution* yang dihasilkan dari persamaan 3.14 dan nilai prioritas yang didapat dengan cara mengurutkan nilai *normalized contribution*.

Tabel 19. Matriks Teknis

	Technical Response						
	1	2	3	4	5	6	7
Contribution	0,719	1,109	0,934	1,823	3,668	0,695	1,351
Normalized Contribution	0,070	0,108	0,091	0,177	0,356	0,067	0,131
Prioritas	6	4	5	2	1	7	3

Berdasarkan *house of quality* Program Organisasi Penggerak maka didapatkan usulan perbaikan layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center sebagai berikut :

1. Prioritas 1 yaitu meninjau serta melakukan perbaikan pada materi dan konten. Peninjauan dan perbaikan pada konten dan materi dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Membuat *mind mapping* dan rangkuman pada setiap pembahasan materi *learning management system* sehingga peserta mampu dengan mudah untuk mempelajari materi.
 - b. Membuat *exercise* pada *learning management system* yang bersifat kolaboratif (pembelajaran reformasi/*up to date*) agar peserta terbiasa berdiskusi, berdebat, bertanya, bertukar pikiran, dan membagi pekerjaan dalam sebuah tim belajar atau kerja.zzz
 - c. Menyediakan lebih banyak materi pada *learning management system* dan bersumber dari referensi terpercaya.
2. Prioritas 2 yaitu melakukan identifikasi dan optimalisasi server. Identifikasi dan optimalisasi server dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Menambahkan jumlah kapasitas penyimpanan, *core* inti prosesor dan RAM
 - b. pada server dengan *upgrade* layanan pada perusahaan jasa hosting agar permintaan pada *learning management system* dapat ditampung dan diproses dengan baik.
3. Prioritas 3 yaitu menambahkan 2 *factor authentication*. Penambahan 2 *factor authentication* dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Mengintegrasikan akun Google pada server *learning management system* Program Organisasi Penggerak.
 - b. Menambahkan fitur *captcha* pada saat melakukan *login*.
4. Prioritas 4 yaitu pengadaan akomodasi kuota internet tambahan. Pengadaan akomodasi kuota internet tambahan dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Menambahkan lebih banyak akomodasi kuota internet tambahan agar peserta mampu memiliki akses internet yang lebih baik.
 - b. Penambahan akomodasi internet dilakukan di awal pembelajaran Program Organisasi Penggerak.
5. Prioritas 5 yaitu redesign tampilan *learning management system*. Mendesain ulang tampilan *learning management system* dapat dilakukan dengan cara :

- a. Menghilangkan tampilan fitur yang dirasa tidak terlalu penting menghindari tampilan yang terlalu ramai.
 - b. Menambahkan hal penting pada *highlight* agar peserta dapat tertuju dengan informasi yang ingin ditampilkan.
 - c. Menambahkan *recently* pembelajaran agar memudahkan peserta untuk mengakses pembelajaran terakhir.
6. Prioritas 6 yaitu pengadaan fasilitas pendukung tambahan. Pengadaan fasilitas pendukung tambahan dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Menambahkan kuantitas fasilitas alat ajar agar peserta mampu menggunakan fasilitas tersebut tanpa harus bergantian.
 - b. Memberikan kepemilikan fasilitas alat ajar secara penuh agar peserta mampu mendapatkan kesempatan yang lebih luas untuk melakukan *explore* pembelajaran.
 7. Prioritas 7 yaitu menggunakan fitur pengelompokan *meeting room*. Penggunaan fitur pengelompokan *meeting room* dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Menambahkan kuantitas pemateri, sehingga setiap pemateri hanya menjelaskan kepada beberapa peserta saja.
 - b. Menggunakan fitur *breakout room* pada saat melakukan *video conference* dengan tenaga kerja yang telah ditambahkan.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh atribut layanan Program Organisasi Penggerak Yayasan Sakata Innovation Center memiliki nilai kesenjangan bernilai negatif (-) dengan nilai rata-rata sebesar -1,05 dan nilai kesenjangan terbesar berada pada dimensi kualitas *tangible* dengan nilai kesenjangan sebesar -1,34 yang menggambarkan bahwa layanan tersebut bersifat kurang baik.

Atribut layanan yang perlu dilakukan perbaikan segera berjumlah 13 (tiga belas) atribut dari 25 (dua puluh lima) atribut yaitu atribut layanan 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 18 dan 20. Oleh karena itu, dalam memenuhi perbaikan segera pada 13 (tiga belas) atribut layanan yang perlu mendapat perbaikan. Prioritas utama yang perlu dilakukan adalah meninjau serta melakukan perbaikan pada materi dan konten dengan nilai *normalized contribution* sebesar 0.356.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J.S. Pasaribu, "Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Pengelolaan Inventaris Aset Kantor di PT. MPM Finance Bandung," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, vol. 7, pp. 229-241, 2021.
- [2] H.E. Pratama dan H. Sulistiani, "Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Study Kasus: Parfume Corner BDL)," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, vol. 2, pp. 29-36, 2021.

- [3] M.H. Kamaluddin dan D.F. Suyatno, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Akademik Terpadu (Siakadu) di Universitas Negeri Surabaya," *Jurnal Manajemen Informasi*, vol. 11, 2017.
- [4] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, vol. 49, pp. 41-50, 1985.
- [5] D.N.B. Kusyana dan K.A. Pratiwi, "Skala Pengukuran Kualitas Layanan Sebuah Kajian Literatur," *Jurnal Widya Manajemen*, vol. 1, pp. 21-39, 2019.
- [6] H. Syahputra, A. Ramadhani, dan R.B. Putra, "Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 1, pp. 334-340, 2020.
- [7] D.H. Cropley, "Applying Quality Function Deployment to the Design of Engineering Programmes Approaches, Insights and Benefits," *Australasian Journal of Engineering Education*, vol. 26, pp. 1-14, 2020.
- [8] M.A. Ramadhon, D. Andesta, dan Hidayat, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan IPA di Departemen X (Studi Kasus PT. X)," *Jurnal Penelitian Enjiniring*, vol. 25, pp. 98-104, 2021.
- [9] L.T. Utomo, Y.T. Ardianto, dan N. Sisharini, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang," *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, vol. 3, pp. 149-160, 2017.
- [10] I.Z. Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2021, pp. 1-102.
- [11] F.O.D. Safi dan M.S. Alagha, "The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction," *International Journal of Scientific and Research Publications*, vol. 10, pp. 767-787, 2020.
- [12] E. Koencahyo, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)," Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.
- [13] H. Fadillah, A.F. Hadining, dan R.P. Sari, "Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)," *Jurnal Teknik Industri*, vol. 15, pp. 1-10, 2020.
- [14] A.H. Halim, N.W. Setyanto, dan R. Yuniarti, "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD)," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, vol. 1, pp. 194-205, 2013.
- [15] H. Taherdoost, "What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale," *International Journal of Academic Research in Management*, vol. 8, pp. 1-12, 2019.
- [16] R. Triana, "Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah pada Pemerintah Kota Bandung yang Dipengaruhi oleh Implementasi Sistem Akuntansi Keuangan Daerah dan Implementasi Pengendalian Internal," Skripsi, Universitas Komputer Indonesia, Bandung, 2019.
- [17] A. Dharmanto, "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Fasilitas Pelayanan Publik pada Pengguna Trans Jakarta," *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 2, pp. 3579-3590, 2022.
- [18] N.N.D. Putri, T. Pujiyanto, dan R. Kastaman, "Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Yang Terintegrasi Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Kualitas Pelayanan di Inaka Coffee," *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis (JEPA)*, vol. 5, pp. 1037-1050, 2021.

BIODATA PENULIS



Dhea Sriwahyuni dilahirkan di Subang, 17 Agustus 1999. Menempuh pendidikan sekolah dasar di SD Manyeti 1, sekolah menengah pertama di SMP 1 Kalijati dan sekolah menengah atas di SMA 1 Subang - Matematika dan IPA.



Ir. R. Reza El Akbar, S.Si., M.T., M.Kom. dilahirkan di Tasikmalaya, 26 Juli 1983. Menempuh pendidikan S1 di Universitas Padjadjaran, S2 di Institut teknologi Bandung dan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Informasi dan Komputer.



Ir. Heni Sulastri, M.T dilahirkan di Purwakarta, 01 November 1986. Menempuh pendidikan S1 di Universitas Siliwangi - Teknik Informatika dan S2 di Institut teknologi Bandung - Sistem Informasi.