

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN GEREJA UNTUK MENINGKATKAN PARTISIPASI PEMUDA DALAM KEGIATAN GEEJA DENGAN METODE SERVQUAL BERBASIS WEB

Grace Angelina Kacaribu¹, Doli Hasibuan², Jhoni Maslan Hutapea³

^{1,2,3} Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Methodist Indonesia

graceakacaribu@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is a crucial factor in maintaining congregational participation, especially among youth. Changing trends and technological developments have led the younger generation to expect innovative, accessible, and responsive services. Services that fail to meet expectations can decrease their participation in church activities. This study was conducted in the Els Generation youth community of GPdI El-Shaddai Medan with the aim of analyzing the quality of church services using the SERVQUAL method and designing a web-based application to facilitate evaluation. Data were collected through an online questionnaire from 100 respondents, supplemented by interviews and observations. Analysis was conducted on five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to measure the gap between expectations and perceptions. The results showed that the four main dimensions—Tangibles (-0.10), Reliability (-0.12), Responsiveness (-0.08), and Assurance (-0.07)—had a negative gap, indicating that church services have not fully met youth expectations. Only the Empathy dimension (+0.05) had a positive gap, indicating the church's strength in personal care and attention. The dimension with the largest negative gap was Reliability (-0.12), indicating a need for improvement in aspects of service reliability, such as activity consistency and schedule certainty. The developed web-based application facilitated data collection, gap calculations, and the presentation of analysis results automatically and efficiently.

Keywords : Service Quality, SERVQUAL, Church Youth, Web

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek paling penting yang menentukan keberhasilan organisasi, termasuk gereja. Kualitas pelayanan tidak hanya terkait dengan hasil akhir yang diterima, tetapi juga mencakup seluruh proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan [1]. Dengan kata lain, didefinisikan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan, atau dalam konteks ini pemuda dengan persepsi mereka atas pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas tinggi.

Lima dimensi utama kualitas pelayanan yang sering digunakan sebagai tolak ukur adalah tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Dimensi-dimensi ini telah teruji relevan untuk berbagai bidang pelayanan, termasuk pelayanan gereja. Dalam konteks pelayanan gereja, kualitas pelayanan tidak hanya soal fasilitas fisik yang nyaman atau sarana ibadah yang memadai, tetapi juga meliputi bagaimana pengurus gereja menyelenggarakan kegiatan secara konsisten dan dapat dipercaya, merespon kebutuhan jemaat dengan cepat dan ramah, menumbuhkan rasa aman melalui kredibilitas pelayanan rohani, serta memberikan perhatian personal kepada jemaat. Aspek ini sangat penting agar jemaat merasa dihargai dan didukung dalam pertumbuhan iman dan kehidupannya. Namun, tantangan yang dihadapi adalah bagaimana menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dalam

menjangkau generasi muda. Pemuda gereja saat ini hidup di era yang sangat dipengaruhi oleh teknologi dan informasi yang cepat, sehingga mereka cenderung menginginkan pelayanan yang inovatif, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan yang dirasakan kurang memadai dapat menyebabkan berkurangnya partisipasi pemuda dalam kegiatan gereja, yang pada akhirnya berdampak pada regenerasi dan komunitas gereja itu sendiri.

Seiring perkembangan teknologi dan informasi masa kini mendorong implementasi pengukuran kualitas pelayanan berbasis web, sehingga pengumpulan data menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan gereja melalui metode SERVQUAL, sehingga gereja dapat memperoleh gambaran menyeluruh tentang persepsi dan harapan pemuda terhadap pelayanan yang diberikan. Studi kasus dilakukan di komunitas pemuda Els Generation yang merupakan bagian dari GPdI El-Shaddai Medan.

Penelitian ini akan menggabungkan metode SERVQUAL dengan pendekatan berbasis web, untuk mempermudah pengumpulan dan analisis data secara efisien. Strategi pelayanan yang didasarkan pada data dan analisis yang tepat akan meningkatkan efektivitas komunikasi rohani kepada kaum muda [2]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan gereja untuk meningkatkan partisipasi pemuda dalam kegiatan gereja.

II. METODE PENELITIAN

A. Kualitas Layanan

Kualitas didefinisikan sebagai karakter yang berkenaan dengan kehalusan, mutu tinggi atau keunggulan. Karakteristik suatu produk atau layanan yang diberikan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan, atau tersirat, dan produk atau layanan yang bebas dari kekurangan. Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi [3].

B. SERVQUAL

Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas layanan melalui perbedaan (gap) harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan [4]. Teori Servqual mengasumsikan bahwa kepuasan pelanggan lahir dari harapan pelanggan yang terpenuhi oleh kenyataan pelayanan yang didapat oleh pelanggan. Untuk menentukan skor dalam Servqual dapat melihat apakah terjadi selisih positif, selisih nol atau selisih negatif antara harapan dan kenyataan [5]. Gap positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melebihi harapan pemuda, gap nol menunjukkan kualitas pelayanan sama dengan harapan pemuda dan gap negatif terjadi ketika pelayanan jauh dari harapan pemuda. Semakin besar nilai negatifnya maka menunjukkan kualitas yang diberikan buruk dan sebaliknya jika nilai gap positif jauh lebih besar menunjukkan tingginya kualitas pelayanan. Lima dimensi Servqual berikut ini :

1. Tangibles (Bukti fisik) : Kebersihan dan kenyamanan gereja dan perlengkapan ibadah.
2. Reliability (Keandalan) : Konsistensi gereja dalam menyelenggarakan ibadah, pelayanan, maupun respon terhadap pemuda.
3. Responsiveness (Daya tanggap) : Kecepatan tim pelayanan dalam menanggapi kebutuhan pemuda.
4. Assurance (Jaminan) : Integritas para pelayan dan pengurus gereja serta pemberian rasa aman dalam kegiatan gereja.
5. Empathy (Kepedulian) : Perhatian personal bagi pemuda, misalnya kunjungan bagi pemuda yang sakit.

Penerapan SERVQUAL pada gereja memungkinkan pengurus gereja untuk melakukan evaluasi terukur, memahami kebutuhan pemuda, dan menyesuaikan strategi pelayanan agar lebih efektif.

C. Pengukuran GAP SERVQUAL

Pengukuran GAP SERVQUAL dilakukan dengan membandingkan persepsi nyata (P) anggota terhadap kualitas layanan dengan harapan ideal (H) mereka sebelum menggunakan layanan [6][7]. Setiap dimensi SERVQUAL (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) diukur menggunakan skala Likert 1-5 [8][9]. Setiap dimensi diukur menggunakan skala Likert 1-5, di mana :

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 3 = Cukup Setuju

Skor 4 = Setuju

Skor 5 = Sangat Setuju

Anggota diminta memberikan penilaian terhadap harapan ideal (H) mereka sebelum menggunakan layanan dan persepsi nyata (P) setelah mengalami layanan. Misalnya, dalam dimensi *responsiveness*, pertanyaan seperti "Seberapa cepat petugas merespons keluhan Anda?" akan dinilai dalam dua perspektif: harapan (E) dan kenyataan (P). Kesenjangan kualitas layanan (GAP) dihitung dengan rumus 1 :

$$GAP = P - H \quad (1)$$

GAP positif ($P > H$) : Layanan melebihi harapan (anggota puas).

GAP negatif ($P < H$) : Layanan di bawah harapan (anggota tidak puas).

GAP nol ($P = H$) : Layanan sesuai harapan.

D. Skala Likert

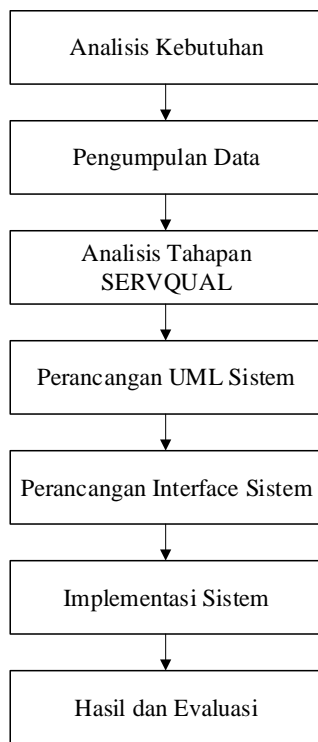
Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, keyakinan, dan persepsi orang atau kelompok terhadap fenomena sosial yang sedang dipelajari. [10]. Berikut adalah Skala Likert yang digunakan yang digunakan untuk menilai jawaban dari pertanyaan dari kuesioner dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

No	Interpretasi	Skala-Likert
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Cukup Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

E. Framework Penelitian

Kerangka kerja dalam penelitian ini bertujuan untuk menguraikan semua tahapan-tahapan kegiatan yang dilaksanakan pada waktu penelitian agar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan pada *framework* penelitian, terdapat beberapa tahapan seperti analisis kebutuhan, pengumpulan data, analisis tahapan metode SERVQUAL, perancangan UML dan *interface*, implementasi sistem, hasil dan evaluasi, hasil dan evaluasi. Adapun bentuk gambar diagram penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengidentifikasi dan merancang alur penelitian agar tidak terjadi penyimpangan dalam pencapaian tujuan. Metode yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Wawancara dilakukan secara langsung maupun daring kepada pemuda jemaat Els Generation Medan untuk menggali persepsi mereka terkait kualitas pelayanan gereja, khususnya dalam penyampaian informasi, kemudahan akses layanan berbasis web, serta pengaruhnya terhadap minat mengikuti kegiatan gereja. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pelayanan gereja melalui platform web Els Generation Medan untuk mengamati pemanfaatan layanan digital, interaksi dengan admin, serta faktor kualitas pelayanan yang memengaruhi partisipasi pemuda. Sementara itu, kuesioner disebarluaskan secara daring melalui Google Form dengan 80 pernyataan berbasis skala Likert yang mencakup lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dan diarahkan kepada unit pelayanan gereja seperti Pelayan, Multimedia, Sosial, dan Sosial Media. Setiap pertanyaan diukur berdasarkan harapan dan persepsi jemaat, dengan analisis gap antara keduanya digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang sudah memenuhi harapan maupun yang perlu ditingkatkan, sehingga hasilnya menjadi dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan berbasis web guna mendorong partisipasi aktif pemuda dalam kegiatan gereja. Variabel Kuesioner akan dibagi menjadi 80 tingkat pertanyaan seperti pada Tabel 2:

Skala Likert :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju
 3 = Cukup Setuju
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Tabel 2. Unit Dimensi Pertanyaan

Unit Pelayanan	Dimensi	Pertanyaan	
Pelayan (Worship Leader, Singer, Pemusik, Dancer)	Tangibles	1. Fasilitas dan perlengkapan yang digunakan oleh pelayan (alat musik, kostum, properti) terlihat menarik dan nyaman.	
		2. Tata panggung, pencahayaan, dan dekorasi mendukung suasana ibadah.	
		3. Penampilan pelayan selalu rapi dan sesuai dengan standar gereja.	
		4. Kualitas peralatan musik dan sound system mendukung kenyamanan ibadah.	
		Reliability	5. Pelayan tampil konsisten dan terlatih dalam setiap ibadah pemuda.
			6. Pelayan hadir tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan.
			7. Pelayan jarang melakukan kesalahan dalam pelayanan.
			8. Pelayan mampu menjalankan tanggung jawab sesuai peran masing-masing.
Responsiveness	9. Pelayan cepat menanggapi kebutuhan teknis maupun rohani pemuda saat ibadah berlangsung.		
	10. Pelayan tanggap saat ada perubahan mendadak dalam ibadah.		
	11. Pelayan aktif membantu jemaat yang mengalami kesulitan selama ibadah.		
Assurance	12. Pelayan mampu berkoordinasi dengan cepat jika terjadi kendala.		
	13. Kehadiran dan pelayanan para pelayan memberi keyakinan bahwa ibadah akan berjalan lancar.		
	14. Pelayan menampilkan sikap percaya diri dalam pelayanan.		
	15. Pelayan memberi rasa aman dengan persiapan yang matang.		
	16. Pelayan memiliki pengetahuan yang cukup untuk mendukung jalannya ibadah.		
Empathy	17. Pelayan memperhatikan kebutuhan rohani dan emosional pemuda selama pelayanan.		
	18. Pelayan ramah dalam berinteraksi dengan jemaat.		
	19. Pelayan peduli terhadap kondisi jemaat di luar ibadah.		
	20. Pelayan memberikan perhatian khusus kepada pemuda baru yang hadir.		

Unit Pelayanan	Dimensi	Pertanyaan
Multimedia	Tangibles	21. Peralatan multimedia (proyektor, komputer, kamera, lighting) mendukung suasana ibadah dengan baik.
		22. Kualitas tampilan visual (slide, video) menarik dan jelas.
		23. Suara yang dihasilkan sound system jernih dan nyaman.
		24. Tata cahaya mendukung suasana ibadah dengan baik.
	Reliability	25. Multimedia team jarang mengalami gangguan teknis dan dapat diandalkan.
		26. Multimedia menyiapkan peralatan sebelum ibadah dimulai.
		27. Konten multimedia selalu sesuai dengan alur ibadah.
		28. Multimedia mampu menjaga kualitas tampilan dari awal hingga akhir ibadah.
	Responsiveness	29. Multimedia team sigap mengatasi gangguan teknis (suara, gambar, cahaya) dalam kegiatan ibadah.
		30. Multimedia cepat menyesuaikan saat ada perubahan alur ibadah.
		31. Multimedia tanggap saat jemaat memberi masukan terkait suara/visual.
		32. Multimedia mampu memberikan solusi teknis secara cepat.
Assurance	33. Multimedia team memberi rasa aman karena mampu mendukung kelancaran ibadah.	
	34. Multimedia bekerja dengan profesional dan tenang.	
	35. Multimedia menampilkan konten yang akurat dan sesuai tema ibadah.	
	36. Multimedia memiliki kemampuan teknis yang baik.	
Empathy	37. Multimedia team peka terhadap kenyamanan jemaat, misalnya dalam pengaturan suara atau visual.	
	38. Multimedia berusaha menampilkan konten yang relevan bagi pemuda.	
	39. Multimedia memperhatikan kenyamanan mata dan telinga jemaat.	
	40. Multimedia ramah dalam menerima saran atau kritik.	
Sosial	Tangibles	41. Kegiatan sosial gereja (bakti sosial, kunjungan, bantuan) didukung dengan sarana yang memadai.
		42. Perlengkapan kegiatan sosial terlihat rapi dan terorganisir.
		43. Dokumentasi kegiatan sosial ditampilkan dengan baik.
		44. Transportasi dan logistik kegiatan sosial memadai.

Unit Pelayanan	Dimensi	Pertanyaan
Sosial Media	Reliability	45. Kegiatan sosial dilaksanakan sesuai jadwal dan jarang mengalami penundaan/pembatalan.
		46. Tim sosial konsisten menjalankan program yang sudah direncanakan.
		47. Bantuan sosial selalu tepat sasaran.
		48. Pelaporan kegiatan sosial dilakukan dengan transparan.
	Responsiveness	49. Program sosial terbuka terhadap ide dan masukan dari pemuda.
		50. Tim sosial cepat menanggapi kebutuhan masyarakat.
		51. Tim sosial tanggap terhadap keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan.
		52. Tim sosial fleksibel terhadap perubahan kebutuhan kegiatan.
	Assurance	53. Kegiatan sosial memberi kepastian manfaat nyata bagi masyarakat dan pemuda yang terlibat.
		54. Tim sosial dipercaya mampu menyalurkan bantuan dengan benar.
		55. Program sosial dikelola secara profesional.
		56. Tim sosial memberi rasa aman bagi pemuda yang ikut serta.
Empathy	57. Kegiatan sosial disusun dengan mempertimbangkan aspirasi dan kondisi pemuda.	
	58. Sosial mendengarkan masukan dari masyarakat penerima bantuan.	
	59. Tim sosial menunjukkan kepedulian pada pemuda yang terlibat.	
	60. Tim sosial berempati pada kondisi masyarakat yang dilayani.	
Tangibles	61. Informasi kegiatan gereja melalui sosial media (IG, WA, website) disajikan dengan tampilan menarik.	
	62. Desain visual sosial media terlihat modern dan kreatif.	
	63. Konten multimedia di sosial media berkualitas baik (gambar/video jelas).	
	64. Akses ke sosial media gereja mudah dan cepat.	
	65. Informasi di sosial media gereja selalu update dan sesuai dengan kegiatan yang berlangsung.	
	66. Jadwal kegiatan yang dipublikasikan jarang mengalami perubahan.	
	67. Informasi di sosial media sesuai dengan realita di lapangan.	

Unit Pelayanan	Dimensi	Pertanyaan
Responsiveness		68. Admin sosial media konsisten mengunggah konten.
		69. Admin sosial media cepat merespons pertanyaan, komentar, atau DM dari jemaat/pemuda.
		70. Admin sosial media terbuka dengan kritik dan saran.
		71. Respon yang diberikan admin sosial media jelas dan bermanfaat.
		72. Admin sosial media aktif dalam menyampaikan informasi terbaru.
Assurance		73. Informasi dari sosial media valid dan dapat dipercaya sehingga menumbuhkan keyakinan pada pemuda.
		74. Admin sosial media memastikan data/informasi benar sebelum diunggah.
		75. Konten yang diunggah menambah rasa percaya pada gereja.
		76. Informasi sosial media memberi kepastian bagi pemuda untuk hadir di kegiatan.
		77. Konten sosial media disusun dengan kepedulian terhadap kebutuhan dan realita kehidupan pemuda.
Empathy		78. Admin sosial media memahami cara berkomunikasi yang sesuai dengan generasi muda.
		79. Konten sosial media sering menampilkan motivasi dan dukungan rohani.
		80. Admin sosial media berempati terhadap pergumulan pemuda dalam postingannya.

G. Analisis Tahapan SERVQUAL

Dalam analisis metode SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan gereja, perhitungan GAP dilakukan dengan menghitung selisih rata-rata antara skor persepsi dan skor harapan pada masing-masing dimensi pelayanan. Pada penelitian ini digunakan 80 pertanyaan yang mencakup 5 dimensi SERVQUAL (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), di mana setiap dimensi diwakili oleh satu pertanyaan pada masing-masing 4 unit pelayanan (Pelayan, Multimedia, Sosial, dan Sosial Media). Pada tahap analisis, nilai harapan ditetapkan secara tetap pada skala 5 sebagai standar ideal pelayanan, sedangkan nilai persepsi dihitung dari jawaban responden berdasarkan skala Likert 1 sampai 5. GAP diperoleh dengan mengurangi skor rata-rata harapan dari skor rata-rata persepsi ($GAP = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$). Nilai GAP negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan jemaat pemuda belum memenuhi harapan ideal, sedangkan nilai GAP yang mendekati nol atau positif menandakan tingkat kepuasan yang baik. Analisis GAP ini membantu pihak gereja mengidentifikasi dimensi pelayanan mana yang perlu mendapatkan perhatian dan

perbaikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi aktif pemuda dalam kegiatan gereja secara menyeluruh. Adapun hasil penilaian harapan skala *Likert* tiap pertanyaan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Persepsi Pemuda Pertanyaan 1-80

No	Responden	P1_P	P2_P	P3_P	P4_P	...	P80_P
1	Responden1	3	1	4	1	...	4
2	Responden2	5	4	1	4	...	3
3	Responden3	4	3	2	4	...	3
4	Responden4	4	4	5	4	...	5
5	Responden5	2	5	4	4	...	1
6	Responden6	2	3	1	5	...	5
7	Responden7	1	3	2	4	...	2
8	Responden8	5	4	4	3	...	4
9	Responden9	4	3	1	4	...	3
10	Responden10	4	1	2	3	...	3
...
9	Responden99	5	5	4	4	...	5
10	Responden100	5	5	5	5	...	5
Jumlah Rata-Rata		3.24	3.48	3.47	3.3	...	3.34

- Perhitungan Nilai GAP Unit Pelayan (*Worship Leader*, *Singer*, *Pemusik*, *Dancer*)

Tabel 4. Perhitungan GAP Unit Pelayan

No	Dimensi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	GAP (P-H)	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	5	3.24	-1.76	Negatif
2	<i>Reliability</i>	5	3.37	-1.63	Negatif
3	<i>Responsiveness</i>	5	3.21	-1.79	Negatif
4	<i>Assurance</i>	5	3.18	-1.82	Negatif
5	<i>Empathy</i>	5	3.46	-1.54	Negatif
Rata-Rata GAP Unit Pelayan				-1.71	Negatif

Berdasarkan dari perhitungan nilai GAP Unit Pelayan (*Worship Leader*, *Singer*, *Pemusik*, *Dancer*) Tabel 4, rata-rata GAP unit Pelayan adalah -0.56 yang menunjukkan adanya kekurangan pada seluruh dimensi. Perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan dalam menanggapi kebutuhan jemaat (*Responsiveness*) karena menjadi GAP terbesar (-0.71), misalnya dengan memberikan pelatihan teknis maupun rohani agar pelayan lebih sigap saat ibadah berlangsung. Selain itu, aspek empati juga perlu diperkuat dengan lebih mendengarkan kebutuhan rohani dan emosional pemuda, serta dari sisi

fasilitas diperlukan penyegaran kostum dan perawatan alat musik untuk menunjang penampilan yang lebih menarik.

2. Perhitungan Nilai GAP Unit Multimedia

Tabel 5. Perhitungan GAP Unit Multimedia

No	Dimensi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	GAP (P-H)	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	5	2.23	-2.77	Negatif
2	<i>Reliability</i>	5	2.28	-2.72	Negatif
3	<i>Responsiveness</i>	5	2.33	-2.67	Negatif
4	<i>Assurance</i>	5	2.08	-2.92	Negatif
5	<i>Empathy</i>	5	2.11	-2.89	Negatif
Rata-Rata GAP Unit Multimedia				-2.79	Negatif

Berdasarkan dari perhitungan nilai GAP Unit Multimedia Tabel 5, rata-rata GAP unit Multimedia adalah -0.67, yang merupakan GAP tertinggi dibanding unit lain. Perbaikan utama perlu diarahkan pada peningkatan keandalan peralatan multimedia (*Reliability*) karena memiliki GAP terbesar (-1.04), sehingga tim multimedia sebaiknya melakukan perawatan rutin terhadap proyektor, komputer, dan sound system untuk mengurangi gangguan teknis. Selain itu, peningkatan *responsiveness* melalui pelatihan teknis dapat membantu tim lebih cepat mengatasi kendala saat ibadah, dan tim juga disarankan lebih peka terhadap kenyamanan jemaat, terutama dalam hal pengaturan suara dan visual.

3. Perhitungan Nilai GAP Unit Sosial

Tabel 6. Perhitungan GAP Unit Sosial

No	Dimensi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	GAP (P-H)	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	5	3.42	-1.58	Negatif
2	<i>Reliability</i>	5	3.3	-1.71	Negatif
3	<i>Responsiveness</i>	5	3.26	-1.74	Negatif
4	<i>Assurance</i>	5	3.3	-1.7	Negatif
5	<i>Empathy</i>	5	3.35	-1.65	Negatif
Rata-Rata GAP Unit Sosial				-1.68	Negatif

Berdasarkan dari perhitungan nilai GAP Unit Sosial Tabel 6, rata-rata GAP unit Sosial adalah -0.56 yang menandakan adanya kekurangan merata pada seluruh dimensi. Upaya perbaikan dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas pendukung kegiatan sosial (*Tangibles*) karena memiliki GAP terbesar -0.68 agar program bakti sosial lebih optimal, serta memperbaiki *responsiveness* melalui keterbukaan terhadap ide dan

masukannya sehingga kegiatan lebih relevan dengan kebutuhan mereka. Selain itu, penguatan komunikasi dan pelaksanaan kegiatan tepat waktu akan meningkatkan keandalan (*Reliability*) serta memberikan kepastian manfaat nyata bagi masyarakat dan pemuda yang terlibat.

4. Perhitungan Nilai GAP Unit Sosial Media

Tabel 7. Perhitungan GAP Unit Sosial Media

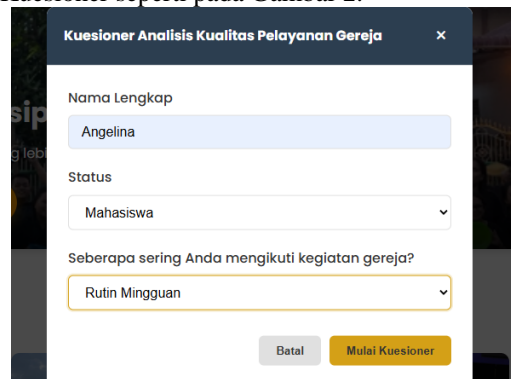
No	Dimensi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	GAP (P-H)	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	5	3.42	-1.58	Negatif
2	<i>Reliability</i>	5	3.44	-1.57	Negatif
3	<i>Responsiveness</i>	5	3.34	-1.66	Negatif
4	<i>Assurance</i>	5	3.3	-1.7	Negatif
5	<i>Empathy</i>	5	3.32	-1.68	Negatif
Rata-Rata GAP Unit Sosial Media				-1.64	Negatif

Berdasarkan dari perhitungan nilai GAP Unit Sosial Media Tabel 7, rata-rata GAP unit Sosial Media adalah -0.43, GAP terkecil di antara unit lain, namun tetap menunjukkan adanya kekurangan. Perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan *responsiveness* karena masih terdapat GAP (-0.54), misalnya dengan mempercepat balasan komentar atau pesan dari jemaat. Dari sisi empati, konten sosial media dapat lebih menyesuaikan dengan kondisi aktual pemuda agar terasa relevan dengan kehidupan mereka, dan konsistensi dalam update informasi juga perlu dijaga agar sesuai dengan kegiatan gereja serta mampu memberikan kepercayaan lebih besar bagi jemaat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengujian

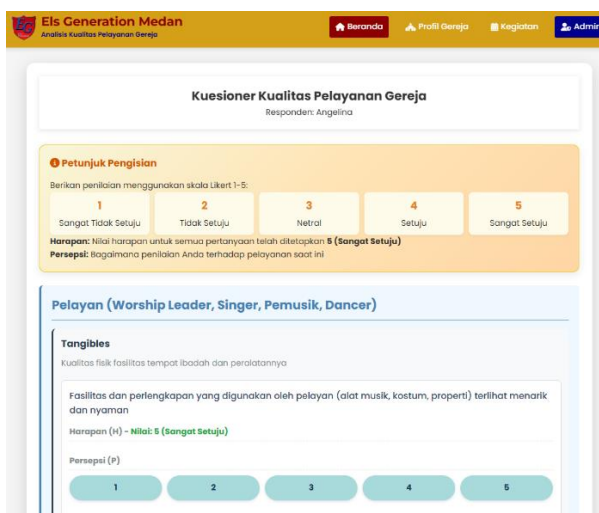
1. Pengujian Menu Modal Isi Kuesioner
Adapun tampilan hasil pengujian menu Modal Isi Kuesioner seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Pengujian Menu Modal Isi Kuesioner

2. Pengujian Menu Pertanyaan dan Jawaban Kuesioner
Pengujian menu ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua pertanyaan dan indeks dimensi kuesioner tampil lengkap, serta fungsi pengisian jawaban harapan dan persepsi berjalan tanpa masalah. Validasi data juga diuji untuk menjamin kualitas data yang diperoleh. Adapun tampilan hasil pengujian

menu Pertanyaan dan Jawaban Kuesioner seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Pengujian Menu Pertanyaan dan Jawaban Kuesioner

3. Pengujian Menu Analisis GAP

Pengujian difokuskan pada akurasi perhitungan nilai GAP, indeks kepuasan, serta tampilannya dalam bentuk tabel dan rekomendasi. Adapun tampilan hasil pengujian menu Analisis GAP seperti pada Gambar 4.

Dimensi	Pertanyaan	Harapan	Persepsi	GAP	Keterangan	Rekomendasi
Tangibles	Fasilitas dan perlengkapan yang digunakan oleh pelayan (alat musik, kostum, properti) terlihat menarik dan nyaman.	5	3,24	-1,76	Negatif	<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki alat musik, kostum, dan properti yang digunakan pelayan. Sediakan ruang penyimpanan yang layak untuk peralatan.
Reliability	Pelayan tampil konsisten dan terlihat dalam setiap ibadah pemuda.	5	3,37	-1,63	Negatif	<ul style="list-style-type: none"> Adakan latihan rutin untuk meningkatkan konsistensi penampilan. Buat panduan standar pelayanan untuk semua pelayan.
Responsiveness	Pelayan cepat menanggapi kebutuhan teknis maupun rohani pemuda saat ibadah berlangsung.	5	3,21	-1,79	Negatif	<ul style="list-style-type: none"> Latih pelayan untuk lebih peka terhadap kebutuhan teknis dan rohani. Buat mekanisme umpan balik cepat selama ibadah.
Assurance	Kehadiran dan pelayanan para pelayan memberi keyakinan bahwa ibadah akan berjalan lancar.	5	3,18	-1,82	Negatif	<ul style="list-style-type: none"> Tingkatkan kepercayaan diri pelayan melalui pembinaan rohani. Berikan apresiasi kepada pelayan yang konsisten.
Empathy	Pelayan memperhatikan kebutuhan rohani dan emosional pemuda selama pelayanan.	5	3,46	-1,54	Negatif	<ul style="list-style-type: none"> Latih pelayan untuk memahami kebutuhan emosional pemuda. Adakan pertemuan berkala dengan pemuda untuk memahami kebutuhan mereka.
Rata-rata GAP Unit:				-1,71	Negatif	

Gambar 4. Pengujian Menu Analisis GAP

Berdasarkan pada Gambar 4, pada menu analisis GAP sistem menampilkan informasi nilai gap dari tiap-tiap unit, dan sistem juga memberikan rekomendasi strategi seperti pada Gambar 5.

Kesimpulan dan Rekomendasi Strategis	
<p>Hasil Negatif: Beberapa dimensi layanan belum memenuhi harapan pemuda. Perbaikan diperlukan untuk menarik lebih banyak partisipasi.</p>	
<p>Rekomendasi Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fokus perbaikan utama pada Multimedia yang memiliki rata-rata GAP terendah. Buat rencana aksi spesifik untuk setiap dimensi yang memiliki nilai GAP negatif. Monitor perkembangan secara berkala melalui survei kepuasan pemuda. Libatkan pemuda dalam proses perbaikan layanan untuk memastikan perubahan sesuai dengan harapan mereka. 	

Gambar 5. Tampilan Rekomendasi Strategis dari Hasil GAP

Berdasarkan hasil perhitungan GAP pada seluruh dimensi SERVQUAL di sistem, terlihat bahwa kualitas pelayanan Gereja Els Generation Medan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pemuda jemaat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kepuasan pemuda Els Generation Medan terhadap kualitas pelayanan gereja dengan metode SERVQUAL, seluruh unit pelayanan seperti Pelayan (*Worship Leader*, *Singer*, *Pemusik*, *Dancer*), Multimedia, Sosial, dan Sosial Media menunjukkan nilai GAP negatif pada setiap dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan gereja secara umum belum sepenuhnya memenuhi harapan pemuda, sehingga masih diperlukan berbagai upaya perbaikan baik dari segi fasilitas, keandalan, kecepatan respon, maupun kepedulian terhadap kebutuhan jemaat. Hasil perhitungan GAP menunjukkan bahwa seluruh unit pelayanan mengalami kekurangan dengan tingkat gap yang berbeda-beda, di mana Unit Pelayanan (*Worship Leader*, *Singer*, *Pemusik*, *Dancer*) memiliki rata-rata GAP -1,71 dengan kekurangan terbesar pada dimensi *Assurance* (-1,82) dan *Responsiveness* (-1,79). Unit Multimedia menempati posisi dengan GAP tertinggi yakni -2,79, terutama pada dimensi *Assurance* (-2,92). Unit Sosial memiliki rata-rata GAP -1,68 dengan gap terbesar pada dimensi *Responsiveness* (-1,74). Sementara itu, Unit Sosial Media menunjukkan GAP terkecil yaitu -1,64, meskipun masih terdapat kekurangan terutama pada dimensi *Responsiveness* (-1,66). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbedaan terbesar antara harapan dan persepsi jemaat terdapat pada aspek keandalan dan kepastian pelayanan multimedia, sedangkan pelayanan sosial media relatif lebih baik namun tetap perlu peningkatan pada kecepatan respon.

V. REFERENSI

- [1] E. P. Maulidiah, S. Survival, and B. Budiantono, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan," *J. Econ.*, vol. 2, no. 3, pp. 727-737, 2023, doi: 10.55681/economina.v2i3.375.
- [2] H. Kornelis, "Strategi Pemimpin Rohani Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Era Digital: Tinjauan Model Pelayanan yang Efektif," *SHAMAYIM J. Teol. dan Pendidik. Kristen*, vol. 3, no. 2, pp. 65-85, 2024.
- [3] P. R. Prihans and W. Sulistiyowati, "Analisis Kepuasan Pelanggan Gojek Di Pandaan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM)," *Semin. Nas. Inov. Teknol.*, pp. 35-40, 2022.
- [4] R. Ruheli, "Universitas Galuh," *Repository.Unigal.Ac.Id*, pp. 20-29, 2022.
- [5] C. Wijaya, Pratomo Setiaji, and Muhammad Arifin, "Implementasi Sistem Web Untuk Menilai Kepuasan Pelanggan Pt Yohom Solution Indonesia Dengan Metode Servqual," *JEKIN - J. Tek. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 421-

431, 2025, doi: 10.58794/jekin.v5i1.1318.

- [6] J. Sembiring, “Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo,” *J. Multimed. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 74–83, 2020, doi: 10.54209/jatilima.v2i2.43.
- [7] A. F. Hadining, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Customer Satisfaction Index (CSI),” *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–10, 2020, [Online]. Available: <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>.
- [8] J. N. Gloriano, “Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?,” *J. Pendidik. Adm. Perkantoran*, vol. 26, no. 4, pp. 205–209, 2022, doi: 10.1097/QMH.000000000000149.
- [9] T. R. C., *Model SERVQUAL atau Gaps Model*. Rudyct e-Press, 2025.
- [10] T. Moladia and T. Kristiana, “Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kualitas Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Kepuasan Pelanggan,” *Komputa J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 9–18, 2023, doi: 10.34010/komputa.v12i1.8964.

