

ABSTRAK

Sistem Legalisir Ijazah *Online* Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) bertujuan untuk memudahkan alumni dalam proses legalisasi dokumen secara daring. Namun, ditemukan beberapa masalah, seperti kesalahan unggahan dokumen, kendala saat login, dan respons layanan yang lambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem tersebut menggunakan metode SERVQUAL terdapat dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Data diperoleh melalui kuesioner berbasis skala *Likert* yang diisi oleh 100 responden alumni Undiksha tahun 2021-2022. Penelitian ini menggunakan penilaian gap pada seluruh dimensi untuk mengukur kesenjangan antara Persepsi dan Harapan responden terhadap layanan yang diberikan. Dengan dimensi *Responsiveness* memiliki gap tertinggi sebesar -0,63, diikuti *Reliability* -0,85, *Tangibles* -0,83, *Assurance* -0,48, dan *Empathy* -0,56. Hasil analisis gap ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada setiap dimensi layanan sangat memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada Sistem Legalisir Ijazah *Online* Undiksha, yaitu peningkatan fitur notifikasi, pelatihan staf untuk meningkatkan daya tanggap, serta optimalisasi alur sistem guna mengurangi kesalahan pengguna. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta efisiensi operasional sistem.

Kata – kata kunci: Evaluasi, Kualitas Layanan, Sistem Legalisir Ijazah *Online* Undiksha, SERVQUAL

ABSTRAK

Ganesha University of Education has provided many information system services to support education needs. One of the information system services implemented by Undiksha is Sistem Legalisir Ijasah Online. Some of the obstacles experienced by users are forgetting passwords, uploading incorrect files, and document input errors. The purpose study is to evaluate the quality service and provide recommendations for improvements that are prioritized to improve the quality of Sistem Legalisir Ijasah Online. The method used is Service Quality (SERVQUAL) which focuses on Five variables to measure service quality including Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were obtained through a Likert-based questionnaire filled out by 100 Undiksha alumni respondents in 2021-2022. This study uses a gap assessment on all dimensions to measure the gap between respondents' Perceptions and Expectations of the services provided. Based on the analysis result using the Servqual method, Tangibles is -0.48, Reliability is -0.54. Responsiveness is -0.4. Assurance is -0.39. Empathy is -0.41. User Satisfaction is -0.26. The results of this research indicate that the service of Sistem Legalisir Ijasah Online is appropriate for user expectations. However, the quality of service still needs to be improved. The recommendations for improving service quality by respondents through questionnaires.

Keywords: *Evaluation, Service Quality, Sistem Legaisir Ijasah Online, Servqual Method*