

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA KANTOR KELURAHAN BERBEK KABUPATEN SIDOARJO

Anum Umar Fanany¹, Suhartini², Gatot Basuki H.M³

^{1,2,3}Jurusan Teknik Industri, Falkutas Teknologi Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
e-mail: umarfanany10@gmail.com¹, Suhartini@itats.ac.id², gatotbasukihm@itats.ac.id³

ABSTRACT

Kelurahan can be interpreted as an administrative area under the sub-district which is composed of several community units (RW) and led by the village head. To be able to provide the best service for the community, the Village Office needs to know the extent of the quality of services that have been carried out so far, so that it can strive for improvements that are in accordance with the demands and judgments of the community. This study discusses the measurement of public satisfaction with the quality of service at the Village Office using the SERVQUAL (Service Quality) and IPA (Importance Performance Analysis) methods to measure the level of satisfaction and quality of the service provided. The purpose of this study is to determine the level of public satisfaction with the services of the village office which will later become the basis for improving service quality. Based on the results of the study using the SERVQUAL method to make improvements based on the value of the level of performance and the expectation of the attribute with the highest negative is in the Reliability dimension of the 8th attribute with a value of -0.46, in the Emphaty dimension of the 16th attribute with a value of -0.44, in the Tangible dimension of the 2nd attribute with a value of -0.46 and the 3rd attribute with a value of -0.39 and on the dimension The 9th attribute responsive with a value of -0.35, so it shows that the quality of service has not been satisfactory and has not met the expectations of the community. From the results using the IPA method, the improvement needs to be prioritized is on the cartesian diagram in quadrant 1. The attributes that fall into this quadrant are considered very important by the community of service users at the village office, but in its application it has not provided satisfaction. So it needs to be a priority for handling or it must be addressed further..

Keywords: Service quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), Public Service.

ABSTRAK

Kelurahan dapat diartikan sebagai suatu wilayah administrasi dibawah kecamatan yang tersusun atas beberapa rukun warga (RW) dan dipimpin oleh kepala desa. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, Kantor Kelurahan perlu mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini, sehingga dapat mengupayakan peningkatan yang sesuai dengan tuntutan dan penilaian masyarakat. Penelitian ini membahas tentang pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan dengan menggunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)* dan *IPA (Importance Performance Analysis)* untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor kelurahan yang nantinya akan menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *SERVQUAL* untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja dan harapan atribut dengan negatif tertinggi adalah pada dimensi *Reliability* atribut ke-8 dengan nilai -0,46, pada dimensi *Emphaty* atribut ke-16 dengan nilai -0,44, pada dimensi *Tangible* atribut ke-2 dengan nilai -0,46 dan atribut ke-3 dengan nilai -0,39 dan pada dimensi *Responsive* atribut ke-9 dengan nilai -0,35, sehingga menampakkan bahwa kualitas pelayanan belum memuaskan dan belum memenuhi harapan masyarakat. Dari hasil menggunakan metode IPA yang perlu diprioritaskan perbaikannya adalah pada diagram kartesius pada kuadran 1. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini dinilai sangat penting oleh masyarakat pengguna layanan pada kantor kelurahan, tetapi dalam penerapannya belum memberikan kepuasan. Sehingga perlu menjadi prioritas penanganan atau harus dibenahi lebih lanjut.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Quality (SERVQUAL)*, *Importance performance analysis (IPA)*, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum memenuhi harapan publik dari segi kualitas. Hal ini ditandai dengan maraknya berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Dasar penyelenggara pelayanan publik diatur pada keputusan menteri pendayagunaan aparat negara nomer 63 tahun 2003 yang meliputi pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, ketetapan,

keamanan, tanggung jawab, sarana dan prasarna, kemudahan akses kedisiplinan kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dari kondisi antara pengguna dan penyedia pelayanan. Penyedia pelayanan yang memenuhi harapan maka disebut sebagai layanan yang berkualitas karena pelanggan merasa puas, tetapi dalam penyedia pelayanan tidak memenuhi harapan maka disebut dengan pelayanan tidak berkualitas, karena pelanggan belum merasa puas. Oleh karena itu kemampuan penyedia layanan harus memberikan layanan yang memuaskan pada pelanggan. Sehingga dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu layanan memiliki kualitas yang baik atau buruk. Baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa baik suatu penyedia layanan dalam memenuhi kepuasan bagi pengguna pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan publik ditentukan oleh Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang harus dilakukan oleh penyedia layanan publik yang dilakukan secara berkala, selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menetapkan prioritas perbaikan [1]

Kantor Kelurahan Berbek adalah salah satu contoh instansi pemerintah yang terletak pada kabupaten Sidoarjo yang menyediakan pelayanan publik yang berkaitan dengan keperluan administratif bagi masyarakat di kelurahan tersebut, seperti surat akte kelahiran, surat pengantar pembuatan KTP, surat pengantar pembuatan kartu keluarga, surat keterangan domisi, surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan lain – lain. Pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kantor Kelurahan Berbek terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, dari hasil pengamatan pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terdapat keluhan masyarakat sedangkan sisanya merasa tidak ada keluhan dan merasa puas. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kelurahan yang nantinya akan menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, dengan mengangkat judul Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan metode *SERVQUAL (Service quality)* dan *IPA (Importance performance analysis)* pada Kantor Kelurahan Berbek Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini memilih metode *SERVQUAL* dan *IPA* untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai peningkatan kepuasan pada Kantor Kelurahan Berbek.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

merupakan penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [2].

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen [3]. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli atau konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen [4]. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan menjadi respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian [5]. Pada dasarnya konsep kepuasan pelanggan memperhitungkan ketidaksesuaian antara minat dan hasil kinerja yang dirasakan [6].

SERVQUAL (Service Quality)

SERVQUAL merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry [7] dalam serangkaian penelitian terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *Gap*.

Beberapa pakar pemasaran seperti parasuraman, Zeithalm dan Berry melakukan beberapa penelitian melakukan studi tentang berbagai layanan dan mengevaluasi variabel yang mempengaruhi kualitas layanan, yang juga dikenal sebagai dimensi kualitas. Dalam pengembangan selanjutnya ditemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada di rangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

1. *Tangibles*, (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, alat, dan sarana komunikasi.
2. *Reability*, (kehandalan) yaitu kemampuan menawarkan pelayanan yang diandalkan secara cepat, tepat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan anggota staf untuk merespon para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, (jaminan) yaitu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf tidak berpengaruh oleh bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati) yaitu meliputi menjalin hubungan mudah dalam berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam melakukan analisis metode *SERVQUAL*, adapun langkah – langkahnya sebagai berikut [8]

1. Mencari perhitungan skor rata – rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi *SERVQUAL*, maka dapat menganalisa kesenjangan (*Gap*) dengan cara sebagai berikut:
 - a. Untuk setiap responden, jumlah butir pertanyaan untuk tiap dimensi dibagi dengan jumlah butir pertanyaan untuk tiap dimensi tersebut.
 - b. Jumlah seluruh skor pada langkah pertama untuk semua responden dibagi hasilnya dengan jumlah seluruh responden.
2. Setelah diperoleh hasil skor rata – rata untuk tiap dimensi *SERVQUAL* kemudian di dapat besarnya kesenjangan (*Gap*).

$$SERVQUAL\ GAP = SKOR\ PERSEPSI - SKOR\ HARAPAN$$

Kesimpulan hasil perhitungan skor kepuasan tiap dimensi *SERVQUAL* dengan ketentuan sebagai berikut (Irawan, 2020) [9]:

1. Skor *SERVQUAL* negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara kenyataan dengan harapan pelanggan dikatakan “tidak puas”.
2. Skor *SERVQUAL* lebih besar atau sama dengan nol (>=0), menunjukkan kenyataan harapan pelanggan, dikatakan “Puas”.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* diperkenalkan oleh Martila dan James 1986 [10]. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan sebagai metode analisis untuk membandingkan sejauh mana tingkat kepentingan (*Importance*) yang diukur dari harapan pengguna layanan dengan tingkat kinerja yang diukur dari layanan terpersepsi oleh pengguna (*Performance*) [11].

Adapun langkah-langkah analisa dalam metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja melalui perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian adalah untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus tingkat kesesuaian adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian.

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja.

Yi = Skor penilaian tingkat harapan

2. Menghitung rata – rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh responden dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja.

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan.

Xi = Skor penilaian kinerja Pelanggan.

Yi = Skor penilaian Harapan Pelanggan

n = Jumlah responden.

3. Menghitung rata – rata seluruh atribut kepentingan (\bar{X}) dan tingkat kinerja (\bar{Y}) yang menjadi batas pada diagram kartesius, dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{K}$$

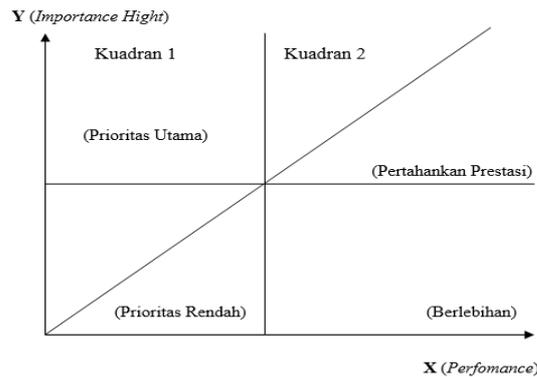
Keterangan:

\bar{X} = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut.

\bar{Y} = rata-rata tingkat harapan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

4. Memetakan kedalam diagram kartesius seperti Gambar 1 :



Gambar 1. Diagram Kartesius.

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut (Supranto,2006) dikutip oleh [11] :

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)
Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mengecewakan atau tidak puas.
2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
Menunjukkan unsur jasa yang telah berhasil diterapkan secara efektif. Untuk itu wajib dipertahankannya dan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)
Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa. implementasi oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap tidak penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran 4 (Berlebihan)
Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen dianggap kurang penting, akan tetapi implementasinya berlebihan dan dipandang kurang penting tetapi memuaskan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Berbek Kabupaten Sidoarjo. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor kelurahan yang nantinya akan menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan. Gambar 2 menunjukkan alur metodologi penelitian. Penelitian ini dimulai dengan tahap awal pengumpulan data.

Data penelitian ini tersusun atas data sekunder dan primer. Data sekunder adalah berasal dari studi literatur untuk menentukan atribut pada dimensi *SERVQUAL*. Sedangkan data primer berasal dari pengisian kuesioner.

Kuesioner berisi atribut yang disesuaikan dengan kualitas pelayanan kantor kelurahan dengan merujuk lima dimensi *SERVQUAL*. Total atribut yang digunakan adalah 19 atribut, Populasi dalam penelitian ini adalah warga yang menggunakan layanan pada Kantor Kelurahan Berbek dalam satu bulan yang berjumlah 100 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5 %.

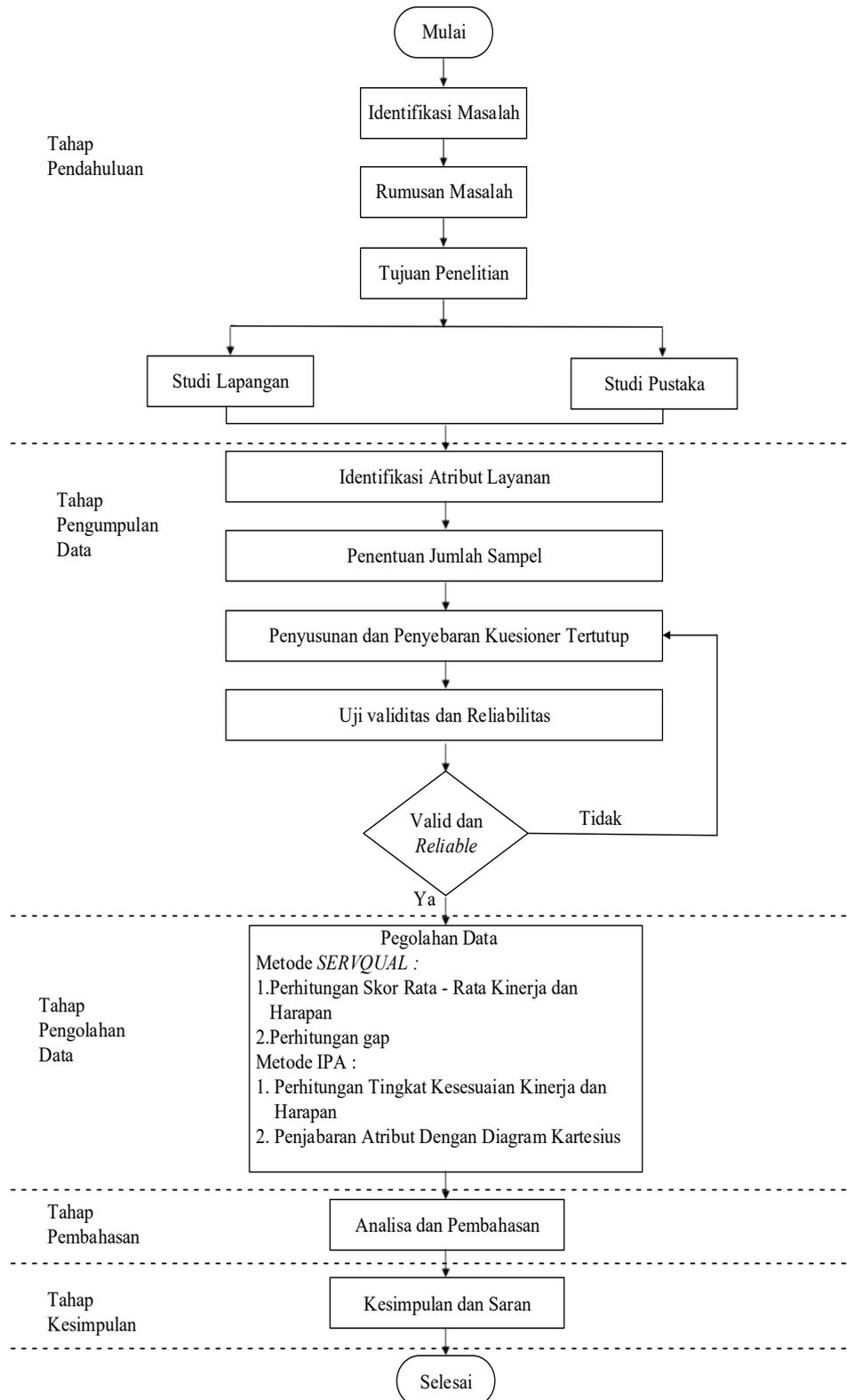
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,05)^2} = 80$$

sehingga didapat jumlah sampel 80 responden masyarakat Kelurahan Berbek yang akan diteliti. Dengan jumlah sampel tersebut dapat mewakili anggota populasi atas perhitungan Slovin.

Menentukan jumlah sampel untuk penyebaran kuesioner dan kemudian kuesioner disebarkan dan dikumpulkan. Kuesioner yang sudah dikumpulkan selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data kuesioner yang sudah disebar valid dan dijadikan alat ukur untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini. Setelah data dianggap valid dan *reliable*.

Selanjutnya, hasil kuesioner akan diolah pada tahap pengolahan data. Tahapan yang pertama adalah menghitung skor rata – rata kinerja dan harapan dan perhitungan *gap* untuk metode *SERVQUAL*. Untuk metode IPA menghitung tingkat kesesuaian kinerja dan harapan dan penjabaran atribut diagram kartesius. Dari pengolahan data dilakukan analisa dan pembahasan dan penelitian akhir memberikan kesimpulan dan saran untuk pemecahan masalah penelitian.



Gambar 1. Alur Penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Atribut

Kuesioner dibuat berdasarkan pada kebutuhan pelanggan, yang diklasifikasikan ke dalam lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Identifikasi atribut kuesioner dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1. Identifikasi Atribut

Dimensi	No.Atribut	Atribut
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	1	Kemudahan proses pelayanan.
	2	Kerapian penampilan petugas
	3	Kenyamanan ruang pelayanan
	4	Kelengkapan dan kecanggihan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan.
<i>Emphaty</i> (Empati)	16	Kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa
	17	Keadilan petugas dalam proses pelayanan
	18	Keramahan petugas dalam proses pelayanan
	19	Kesopanan petugas dalam proses pelayanan
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	5	Kecermatan petugas dalam proses Pelayanan
	6	Kejelasan prosedur Pelayanan
	7	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan
	8	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	9	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi
	10	Kecepatan petugas dalam melakukan proses pelayanan
	11	Ketanggapan petugas dalam melakukan proses pelayanan
	12	Ketepatan petugas dalam melakukan proses pelayanan.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	13	Keabsahan hasil proses pelayanan
	14	Ketepatan hasil proses pelayanan
	15	Kepastian waktu proses pelayanan

Sumber [13].

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas setelah kuesioner disebar dan dikumpulkan, dilakukan pengujian validitas data. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dengan menggunakan *software* SPSS 25 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas untuk semua atribut kuesioner tingkat kinerja dan tingkat harapan menampilkan nilai r-hitung yang lebih tinggi dari r-tabel, yang artinya seluruh atribut yang digunakan dapat dinyatakan valid [14].

Nilai r-hitung diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan *software* SPSS 25, sedangkan untuk nilai r-tabel diperoleh dari tabel distribusi dengan menggunakan signifikansi sebesar 5% r-nilai tabel untuk setiap atributnya sebesar 0.220.

Uji Reliabilitas setelah dilakukan uji reliabilitas dan selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas data. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS 25 diketahui bahwa diperoleh hasil untuk nilai *Cronbach's Alpha* setiap atribut yang lebih dari 0,60, dengan demikian semua atribut yang diuji dapat dinyatakan *reliabel* [14].

Perhitungan Gap

Nilai *gap* didapatkan dari hasil perhitungan nilai rata – rata kinerja dikurangi nilai rata – rata harapan responden pada setiap atribut. Hasil perhitungan nilai *gap* antara kinerja dan harapan dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 3. Perhitungan Gap

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap	Rata-rata
1	4,15	4,33	-0,18	-0,29
2	4,08	4,45	-0,38	
3	4,15	4,54	-0,39	
4	4,10	4,33	-0,23	
5	4,39	4,63	-0,24	-0,32
6	4,38	4,64	-0,26	
7	4,26	4,56	-0,30	
8	4,08	4,54	-0,46	

Tabel 3. Perhitungan *Gap* (Lanjutan)

Atribut	Kinerja	Harapan	<i>Gap</i>	Rata-rata
9	4,18	4,53	-0,35	-0,24
10	4,33	4,50	-0,18	
11	4,29	4,48	-0,19	
12	4,28	4,53	-0,25	
13	4,34	4,58	-0,24	-0,23
14	4,23	4,49	-0,26	
15	4,38	4,56	-0,19	
16	4,18	4,61	-0,44	-0,25
17	4,13	4,39	-0,26	
18	4,35	4,59	-0,24	
19	4,45	4,53	-0,08	

Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan

perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan yang diukur dengan tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan layanan yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian

No. Atribut	Total Skor		Tingkat Kesesuaian (%)
	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	
1	332	346	0,96
2	326	356	0,92
3	332	363	0,91
4	328	346	0,95
5	351	370	0,95
6	350	371	0,94
7	341	365	0,93
8	326	363	0,90
9	334	362	0,92
10	346	360	0,96
11	343	358	0,96
12	342	362	0,94
13	347	366	0,95
14	338	359	0,94
15	350	365	0,96
16	334	369	0,91
17	330	351	0,94
18	348	367	0,95
19	356	362	0,98
Rata - Rata	339,7	361,1	0,94

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, untuk skor pengambilan keputusan diambil dari rata – rata tingkat kesesuaian yang sudah diperoleh. Dimana skor rata – rata yang akan jadi indikator pengambilan keputusan adalah 94 %. Dapat dikatakan kinerja dari masing-masing atribut pelayanan kantor kelurahan sudah dapat memenuhi harapan dari pelanggan artinya pelanggan merasa puas terhadap 19 atribut pelayanan Kantor Kelurahan Berbek, namun perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

Hal ini didukung dengan pendapat (Purnomo,W & Riandadari, D.,2015) dalam [15], jika presentase 80 – 100% maka kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari pelanggan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase > 100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut sudah memenuhi kepuasan masyarakat atau sangat memuaskan. Apabila tingkat kesesuaian kurang dari 94% perlu perbaikan ditandai dengan huruf A (action).

Sedangkan Apabila tingkat kesesuaian lebih dari 94% maka atribut tersebut perlu dipertahankan ditandai dengan huruf H (hold).

Tabel 6. *Hold or Action*

No.Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan <i>Hold or Action</i>
1	96%	H
2	92%	A
3	91%	A
4	95%	H
5	95%	H
6	94%	H
7	93%	A
8	90%	A
9	92%	A
10	96%	H
11	96%	H
12	94%	H
13	95%	H
14	94%	H
15	96%	H
16	91%	A
17	94%	H
18	95%	H
19	98%	H

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa terdapat 6 atribut yang masuk kedalam kategori perbaikan yang disimbolkan dengan huruf A dan terdapat 13 atribut yang masuk kedalam kategori atribut yang perlu dipertahankan yang ditandai dengan huruf H.

Penjabaran Atribut dengan Diagram Kartesius

Untuk melakukan pemetaan pada diagram kartesius terlebih dahulu menentukan nilai rata – rata untuk setiap atribut berdasarkan tingkat kinerja (X) dan harapan (Y). perbaikan dan atribut yang masuk kedalam kategori Melakukan perhitungan skor rata – rata tingkat kinerja (X) dan (Y). Perhitungan skor dapat dilihat pada tabel berikut :

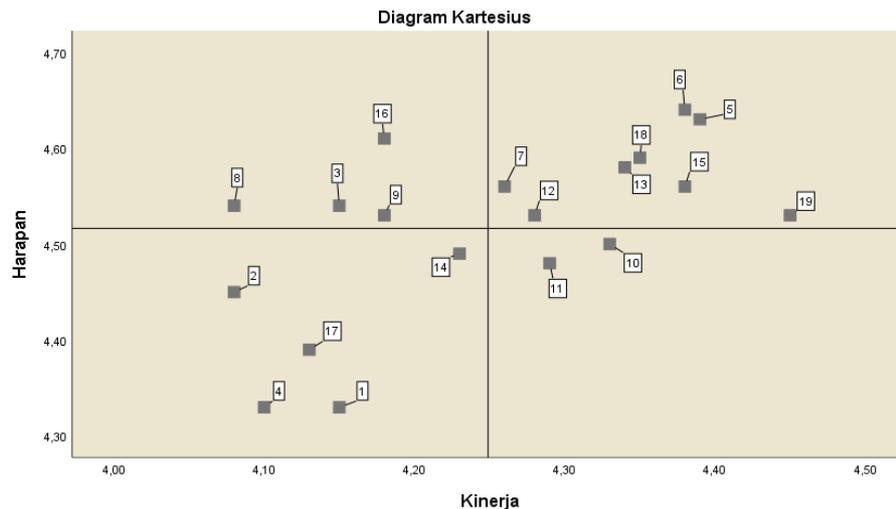
Tabel 8. Nilai Rata – rata Tingkat Kinerja dan Harapan

No.Atribut	Rata – rata Tingkat Kinerja (X)	Rata – rata Tingkat Harapan (Y)
1	4,15	4,33
2	4,08	4,45
3	4,15	4,54
4	4,10	4,33
5	4,39	4,63
6	4,38	4,64
7	4,26	4,56
8	4,08	4,54
9	4,18	4,53

Tabel 9. Nilai Rata – rata Tingkat Kinerja dan Harapan (Lanjutan)

No. Atribut	Rata – rata Tingkat Kinerja (X)	Rata – rata Tingkat Harapan (Y)
10	4,33	4,50
11	4,29	4,48
12	4,28	4,53
13	4,34	4,58
14	4,23	4,49
15	4,38	4,56
16	4,18	4,61
17	4,13	4,39
18	4,35	4,59
19	4,45	4,53
Rata - Rata	4,25	4,51

Dari Tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai rata – rata tingkat kinerja sebesar 4,25 sedangkan rata – rata harapan adalah sebesar 4,51. Angka rata – rata tingkat kinerja ini digunakan sebagai pembatas sumbu X dan nilai rata – rata harapan digunakan sebagai pembatas sumbu Y selanjutnya untuk mengetahui seberapa penilaian tingkat kinerja dan harapan pada Kantor Kelurahan Berbek dapat dilihat pada Gambar diagram kartesius.



Gambar 2 Diagram Kartesius

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan atribut – atribut apa sajakah yang membutuhkan perbaikan dan atribut – atribut manakah yang sudah memenuhi kepuasan masyarakat.

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas. Indikator yang termasuk dalam kategori ini adalah atribut nomor 3,8,9 dan 16 yaitu kenyamanan ruang pelayanan, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kategori ini adalah atribut nomor 5,6,7,12,13,15,18 dan 19 yaitu kecermatan petugas dalam proses pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan, ketepatan petugas dalam melakukan proses pelayanan, keabsahan hasil proses pelayanan, kepastian waktu proses pelayanan, keramahan petugas dalam proses pelayanan dan kesopanan petugas dalam proses pelayanan.

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kategori ini adalah atribut nomor 1,2,4,14 dan 17 yaitu kemudahan proses pelayanan, kerapian penampilan petugas, kelengkapan dan kecanggihan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan, ketepatan hasil proses pelayanan dan keadilan petugas dalam proses pelayanan.

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kategori ini adalah atribut nomor 11 dan 10 yaitu ketanggapan petugas dalam melakukan proses pelayanan dan kecepatan petugas dalam melakukan proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *service quality* pada dimensi *reliability* (kehandalan) atribut yang bernomor 8 dengan nilai gap -0,46 yaitu kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, dimensi *emphaty* (empati) atribut yang bernomor 16 dengan nilai gap -0,44 yaitu kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa, dimensi *tangible* (bukti fisik) atribut bernomor 2 dengan nilai gap -0,38 dan atribut bernomor 3 dengan nilai gap -0,39 yaitu kerapian penampilan petugas dan kenyamanan ruang pelayanan dan dimensi *responsive* (daya tanggap) atribut yang bernomor 9 dengan nilai gap -0,35 yaitu kemampuan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak kantor kelurahan harus mengevaluasi kembali kinerja atas layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat.
2. Berdasarkan hasil menggunakan metode *importance perfomance analysis*. Yang masuk kedalam kuadran 1 atribut yang masuk kedalam kuadran ini perlu adanya perbaikan, karena dinilai sangat penting oleh masyarakat pengguna layanan pada kantor kelurahan, tetapi dalam penerapannya belum memberikan kepuasan. Sehingga perlu menjadi prioritas penanganan atau harus dibenahi lebih lanjut. Sedangkan yang masuk dalam kuadran 2 atribut yang masuk dalam kuadran ini dinilai telah berhasil diterapkan dengan baik, sehingga perlu dipertahankan, karena memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas.
3. Usulan perbaikan yang dapat direkomendasikan dari hasil dari kedua metode tersebut sebagai berikut:
 - a. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua atribut *service quality* terdapat kesenjangan terhadap harapan pelanggan atas kinerja kualitas pelayanan yang diberikan belum memuaskan untuk mengatasi masalah tersebut dilakukannya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Berbek.
 - b. Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bkualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat, maka pihak kantor kelurahan harus mengevaluasi kembali kinerja pada pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat sehingga membuat masyarakat sangat puas atas pelayanan yang diberikan.
 - c. Pada diagram kartesius pada kuadran 1. atribut yang masuk kedalam kuadran ini dinilai sangat penting oleh masyarakat pengguna layanan pada kantor kelurahan, tetapi dalam penerapannya belum memberikan kepuasan. Sehingga perlu menjadi prioritas penanganan atau harus dibenahi lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. A. N. Reformasi and B. Republik, "No Title," 2017.
- [2] D. A. Prameswara, Mustafid, and A. Prahutama, "Metode Servqual-Sx Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kedungbanteng, Purwokerto)," *J. Gaussian UNDIP*, vol. 3, pp. 625–634, 2014.
- [3] R. Nugraha, H. Ambar, and H. Adianto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 1, no. 3, pp. 221–231, 2014.
- [4] A. S. Lubis and N. R. Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam," *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 1, no. 2, pp. 232–243, 2018, doi: 10.30871/jaba.v1i2.619.

- [5] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [6] R. K. Umam and N. P. Hariastuti, "Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap.*, vol. 6, pp. 339–344, 2018.
- [7] L. L. Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie A.; Berry, "Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc.," vol. 64, no. 1, p. 12, 1988.
- [8] E. Firdian and P. Budi, "Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT . PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang," vol. 13, no. September, pp. 51–61, 2012.
- [9] B. Irawan, "PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)," vol. 3, no. 1, 2020.
- [10] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," *J. Mark.*, p. 77, 1986.
- [11] H. Tannady, "Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi," *J. Bus. Appl. Manag.*, vol. 11, no. 2, pp. 116–135, 2018.
- [12] V. Sahfitri, "Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)," *Ilm. Matrik*, pp. 79–90, 2017, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/224936-analisis-kepuasan-pelanggan-terhadap-pem-92f15c25.pdf>.
- [13] J. Gozaly and Y. Talar, "Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara)," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 16, no. 2, pp. 93–101, 2021, doi: 10.14710/jati.16.2.93-101.
- [14] I. Ghozali, "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.," Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro 490, 2018.
- [15] E. Walyuniar, Tasya Aspiranti, and Eka Tresna Gumelar, "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa," *Bandung Conf. Ser. Bus. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 83–89, 2022, doi: 10.29313/bcsbm.v2i1.380.