

Analisis Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban

Analysis of Public Service Quality using Service Quality and Importance Performance Analysis Methods at Soko District Office, Tuban Regency

Sahrul Guruh Yanwar^{1*}, Suhartini²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri,
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
Jl. Arief Rahman Hakim No 100 Surabaya 60117, Indonesia

*Corresponding author: sahrulguruhyanwar@gmail.com

ABSTRAK

DOI;
[10.30595/jrst.v8i2.18677](https://doi.org/10.30595/jrst.v8i2.18677)

Histori Artikel:

Diajukan:
27/07/2023

Diterima:
04/08/2024

Diterbitkan:
30/09/2024

Pelayanan publik merupakan pilar penting dalam mewujudkan tata kelola yang baik (good governance). Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting kinerja pemerintah. Kantor kecamatan sebagai pusat pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kantor Kecamatan Soko merupakan instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan prima, Kantor Kecamatan Soko perlu mengevaluasi mutu layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Soko dan menetapkan prioritas perbaikan layanan. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* dengan melibatkan 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut pada Kuadran I (Prioritas Utama), 3 atribut pada Kuadran II (Prestasi), 3 atribut pada Kuadran III (Prioritas Rendah), dan 11 atribut pada Kuadran IV (Berlebihan). Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan prioritas utama untuk diperbaiki. Usulan prioritas perbaikan pelayanan melalui platform digital, pelatihan kepada petugas, pengawasan ketepatan waktu pelayanan, Penetapan standar waktu pelayanan, sistem pergantian darurat untuk mengatasi ketidakhadiran petugas. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek prioritas tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Soko dapat meningkat dan memenuhi harapan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik, IPA

ABSTRACT

Public service is a crucial pillar in achieving good governance. The quality of public service serves as a vital indicator of government performance. District offices, as centers of public service, are obligated to provide high-quality services. Soko District Office is a government institution tasked with delivering public services to the community. To ensure premier service delivery, the office needs to evaluate the quality of its services. This research aims to analyze the quality of public service in Soko District Office and establish service improvement priorities. The study employs the Service Quality and Importance Performance Analysis methods, involving 100 respondents. The findings indicate eight attributes in Quadrant I (Top Priority), three attributes in Quadrant II (Performance), three attributes in Quadrant III (Low Priority), and eleven attributes in Quadrant IV (Overperformance). Quadrant I (Top Priority) represents the primary areas for improvement. The proposed service improvement priorities include developing a digital service platform, providing training to staff, monitoring service timeliness, establishing service time standards, and implementing an emergency

replacement system to address staff absences. By addressing these priority aspects, it is anticipated that the quality of service at Soko District Office can be enhanced and meet public expectations.

Keywords: *Quality, Service, Public, IPA*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik berkaitan erat dengan struktur organisasi pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat di berbagai wilayah. Pelayanan publik yang ideal harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu responsif, adaptif, non-diskriminatif, dan menjunjung tinggi kesetaraan bagi semua warga negara (Mahsyar, 2011). Beberapa kriteria penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu, dan akuntabilitas di setiap lokasi pelayanan (Setijaningrum, 2009).

Akses terhadap pelayanan publik di Indonesia masih terhambat oleh prosedur yang rumit, biaya yang tidak transparan, dan maraknya praktik pungutan liar (pungli), yang menjadi indikator rendahnya kualitas pelayanan (Ambia, 2018). Kekecewaan masyarakat akibat hal ini mendorong mereka untuk menggunakan jasa calo dalam mengurus keperluan administrasi pemerintahan (Bakhtiar & Gadi, 2020). Oleh karena itu, pemerintah perlu memahami peran dan kapabilitasnya dalam mendukung sistem pemerintahan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Safroni, 2012).

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dan sektor swasta untuk memberikan pelayanan kepada seluruh warga masyarakat, baik secara gratis maupun berbayar, dengan tujuan memenuhi semua kebutuhan, kepentingan, dan harapan masyarakat (Maryam, 2016). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik memiliki peran penting karena berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat (Suandi, 2019). Kepuasan merujuk pada tingkat perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Rohaeni & Marwa, 2018). Kualitas adalah parameter yang mencerminkan standar dan ekspektasi konsumen. Jika perusahaan memiliki kualitas yang baik, berarti memenuhi standar dan bahkan melampaui ekspektasi konsumen (Wibowati, 2021).

Kecamatan Soko memiliki peran penting sebagai pusat pelayanan publik bagi masyarakat di wilayahnya. Kantor Kecamatan Soko, sebagai instansi pemerintah, bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Fungsinya meliputi pengaturan,

pengelolaan, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat di wilayah tersebut. Dalam lingkup dinas pemerintahan Kabupaten Tuban, Kantor Kecamatan Soko menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, pengantar surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat keterangan pindah warga negara Indonesia (SKPWNI), dan layanan lainnya. Selain itu, kantor kecamatan ini juga bertanggung jawab dalam mengurus berbagai perizinan, seperti izin mendirikan bangunan (IMB), izin keramaian, permohonan dana hibah tempat ibadah, dan sebagainya.

Observasi awal terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Soko menunjukkan tingkat ketidakpuasan masyarakat yang tinggi, mencapai 70%. Dalam penelitian tersebut, 8 dari 11 responden menyatakan ketidakpuasan masyarakat, sedangkan hanya 3 responden yang merasa cukup puas atau puas. Permasalahan yang ditemukan meliputi kurangnya informasi mengenai alur pelayanan dan persyaratan untuk kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK), antrean yang tidak terorganisir, proses pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) yang lambat dan tidak efisien, serta sikap pegawai yang kurang ramah.

Masyarakat mendambakan sistem pelayanan di Kecamatan Soko yang cepat, tepat, sesuai kebutuhan, ramah, sopan, dan dengan alur proses yang jelas. Sayangnya, harapan tersebut kerap kali tidak terpenuhi akibat pelayanan publik yang berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, dan tidak pasti. Oleh karena itu, diperlukan analisis kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kesesuaian pelayanan yang telah diberikan dengan harapan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kombinasi metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Soko. Metode *Service Quality* digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap setiap atribut pelayanan. Kelemahan metode ini adalah penilaian yang subjektif dan hanya fokus pada perbaikan atribut dengan gap tertinggi (Kalijogo, 2019). Di sisi lain, metode *Importance Performance Analysis* memiliki kelebihan berupa prosedur yang sederhana, memudahkan pengambil kebijakan dalam menentukan

prioritas kegiatan dengan sumber daya terbatas. Metode ini juga fleksibel dan dapat diterapkan dalam berbagai bidang (Tjiptono & Chandra, 2011). Namun, kekurangan metode *Importance Performance Analysis* adalah tidak dapat mengukur nilai tingkat layanan secara keseluruhan dan hanya berfungsi sebagai metode transformasi atribut layanan ke dalam diagram kartesius (Prayudha, et.al, 2021).

Kombinasi metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis* saling melengkapi dan menghasilkan analisis yang komprehensif. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan dan menentukan prioritas perbaikan layanan di Kantor Kecamatan Soko. Pemaduan metode *Service Quality* yang mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap setiap atribut pelayanan dan metode *Importance Performance Analysis* yang menentukan prioritas perbaikan memungkinkan penelitian ini untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kondisi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Soko dan merekomendasikan tindakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

2. METODE PENELITIAN

Bab ini membahas penelitian mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Soko. Tahapan-tahapan dan metode yang diterapkan dalam proses penelitian tersebut diuraikan secara terperinci.

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu pendekatan yang mengandalkan pengukuran angka-angka untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi pada sebuah populasi. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan analisis statistik yang objektif untuk menguji hipotesis dan menghasilkan kesimpulan yang valid dan reliabel (Garaika, 2019).

2.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Soko yang terletak di Kabupaten Tuban.

2.3. Tahap Pendahuluan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas atribut layanan yang diberikan, menentukan prioritas utama dalam perbaikan, dan memberikan usulan perbaikan menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*.

2.4. Tahap Pengumpulan Data

Penelitian ini dimulai dengan tahap awal pengumpulan data, yang melibatkan penggunaan data sekunder dan data primer.

Menurut Sugiyono (2021), data primer adalah informasi yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli atau lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti orang lain atau dokumen, yang digunakan untuk melengkapi data primer dan memberikan informasi tambahan.

Dalam penelitian ini, identifikasi atribut dilakukan berdasarkan studi pustaka dan tinjauan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan. Populasi penelitian adalah masyarakat yang telah memanfaatkan layanan di Kantor Kecamatan Soko selama satu tahun terakhir, dengan total 5.114 orang. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

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

Sehingga didapatkan jumlah sampel minimum adalah 100 responden.

Setelah mengidentifikasi atribut-atribut layanan, langkah berikutnya adalah menyusun kuesioner persepsi dan harapan masyarakat berdasarkan data yang telah diperoleh. Kuesioner ini menggunakan skala Likert 5 poin sebagai skala penelitian. Setelah selesai menyusun kuesioner, kuesioner tersebut disebarkan kepada masyarakat Kecamatan Soko melalui dua cara, yaitu melalui platform kuesio.id dan penyebaran secara langsung. Hasil penyebaran kuesioner kemudian direkapitulasi untuk mendapatkan nilai yang diberikan oleh responden.

2.5. Tahap Pengolahan data

Setelah proses pengumpulan data selesai, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data. Kuesioner yang telah terisi diolah dengan menguji validitas dan reliabilitasnya menggunakan perangkat lunak *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

Menurut Ghozali (2009), uji validitas bertujuan untuk menilai keabsahan suatu data kuesioner. Kuesioner dapat dianggap valid apabila pertanyaannya mampu mengungkapkan hal-hal yang seharusnya diukur.

Menurut Muhidin (2017), reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel penelitian, bahkan dalam penelitian berulang menggunakan kuesioner yang sama.

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, pengolahan data selanjutnya dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*.

2.6. Metode Service Quality

Menurut Sulistiyowati (2018), metode *Service Quality* merupakan metode yang membandingkan perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan konsumen saat ini. Metode ini dilakukan dengan mencari perbedaan dari atribut-atribut yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, atribut dari dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui berdasarkan gap negatif terbesar yang terdeteksi.

Menurut Ismawati dalam Wibowo & Ardhi (2019), langkah-langkah menghitung nilai *Service Quality* adalah sebagai berikut:

1. Perhitungan Nilai Persepsi

Berikut rumus untuk menghitung nilai rata-rata dari jawaban:

$$Xi = \frac{\sum xi}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

Xi : Rata-rata jawaban dari setiap pertanyaan pada kuesioner.

$\sum xi$: Jumlah dari semua bobot jawaban responden dari seluruh pertanyaan pada kuesioner.

n : Banyaknya responden yang mengisi kuesioner.

2. Perhitungan Nilai Harapan

Rumus untuk menghitung nilai rata-rata dari jawaban harapan responden adalah sebagai berikut:

$$Yi = \frac{\sum yi}{n} \quad (3)$$

Keterangan :

Yi : Rata-rata jawaban dari setiap pertanyaan pada kuesioner.

$\sum yi$: Jumlah dari semua bobot jawaban responden dari seluruh pertanyaan pada kuesioner.

N : Banyaknya responden yang mengisi kuesioner.

3. Perhitungan Nilai selisih (Gap)

Untuk menentukan selisih antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, digunakan rumus berikut:

$$Q = X - Y \quad (4)$$

Keterangan:

Q : Selisih antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

X : Rata-rata jawaban harapan pelanggan.

Y : Rata-rata jawaban persepsi pelanggan.

Selisih antara nilai persepsi dan harapan pelanggan menentukan tingkat kualitas pelayanan (Muchamad & Dira, 2016).

a. Jika selisihnya positif (persepsi > harapan), pelayanan dianggap memuaskan.

b. Jika selisihnya nol (persepsi = harapan), pelayanan dianggap berkualitas dan memuaskan.

c. Jika selisihnya negatif (persepsi < harapan), pelayanan dianggap tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

2.7. Metode Importance Performance Analysis

Menurut Purnomo & Riandadari (2015), *Importance Performance Analysis* adalah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menilai tingkat kepentingan dan persepsi atribut pelayanan. Kepentingan menggambarkan seberapa penting suatu atribut bagi pelanggan, sedangkan persepsi mencerminkan kinerja perusahaan dalam menyediakan atribut tersebut. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* digunakan dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas atribut pelayanan. Hal ini membantu perusahaan mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki atau dipertahankan.

Menurut Safiera & Setyawan (2017), langkah-langkah menghitung dengan metode *Importance Performance Analysis* sebagai berikut:

1. Untuk menilai tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat harapan, digunakan sebuah rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (5)$$

keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian atribut.

Xi : Skor penilaian tingkat persepsi.

Yi : Skor penilaian tingkat harapan.

2. Melakukan perhitungan rata-rata penilaian tingkat persepsi dan harapan untuk setiap item atribut.

Rumus tingkat persepsi setiap atribut layanan.

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \quad (6)$$

Rumus tingkat harapan setiap atribut layanan.

$$\bar{Y} = \frac{\sum yi}{n} \tag{7}$$

Keterangan:

- \bar{X} : Rata-rata nilai persepsi.
- \bar{Y} : Rata-rata nilai harapan.
- $\sum Xi$: Skor penilaian persepsi.
- $\sum yi$: Skor penilaian harapan.
- n : Banyaknya responden.

3. Menghitung rata-rata penilaian tingkat persepsi dan harapan keseluruhan, menggunakan rumus berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{n} \tag{8}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{n} \tag{9}$$

Keterangan:

- $\bar{\bar{X}}$: Jumlah rata-rata persepsi seluruh atribut.
- $\bar{\bar{Y}}$: Jumlah rata-rata harapan seluruh atribut.
- $\sum \bar{X}$: Jumlah rata-rata nilai persepsi.
- $\sum \bar{Y}$: Jumlah rata-rata nilai harapan.
- n : Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

4. Memetakan kedalam *diagram kartesius*

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Prestasi)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran I: Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerjanya belum memenuhi harapan. Atribut-atribut ini perlu diperbaiki dengan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan mencapai harapan pelanggan.

Kuadran II: Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerjanya sesuai dengan harapan. Atribut-atribut ini perlu dipertahankan karena merupakan faktor utama yang menyebabkan jasa atau produk dianggap berkualitas tinggi menurut persepsi pelanggan.

Kuadran III: Menunjukkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan kinerjanya tidak memuaskan. Pembaruan atribut di kuadran ini perlu dipertimbangkan dengan hati-hati karena dampaknya terhadap tingkat harapan pelanggan dinilai sangat kecil.

Kuadran IV: Menunjukkan atribut yang dianggap tidak penting bagi pelanggan, namun kinerjanya terlalu berlebihan. Atribut di kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi guna menghemat pengeluaran bagi perusahaan atau instansi terkait.

2.8. Tahap Analisa Data

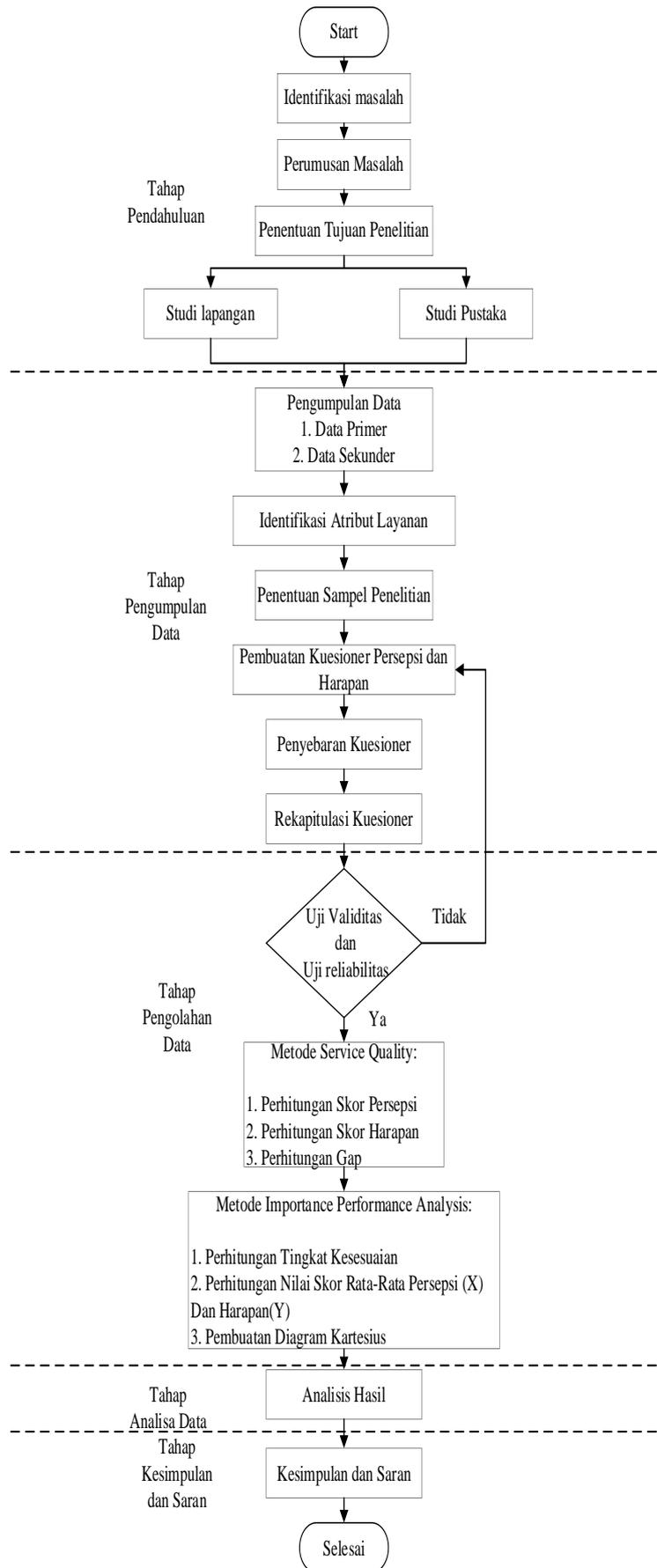
Proses analisis data membahas hasil pengolahan data dan menjawab pertanyaan terkait perumusan masalah dan tujuan penelitian. Analisis data juga digunakan untuk mengevaluasi metode penelitian yang digunakan.

2.9. Tahap Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban atas tujuan penelitian, sedangkan saran memberikan masukan kepada Kantor Kecamatan Soko untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2.10. Flowchart Penelitian

Berikut ini adalah *flowchart* dari penelitian yang dilakukan:



Gambar 1. Flowchart Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data

3.1.1 Identifikasi Atribut Layanan

Tabel 1. Identifikasi Atribut Layanan

Kode	Atribut
<i>Tangible</i>	
A1	Penampilan pegawai yang rapih.
A2	Kenyamanan ruang tunggu.
A3	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat.
A4	Kemudahan akses layanan.
A5	Peralatan dan perlengkapan sarana yang memadai.
<i>Reliability</i>	
A6	Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat.
A7	Memiliki standar pelayanan yang jelas.
A8	Kemampuan petugas dalam menggunakan peralatan yang tersedia.
A9	Keahlian petugas dalam menggunakan peralatan yang tersedia.
A10	Persyaratan administratif jelas dan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.
<i>Responsiveness</i>	
A11	Petugas merespon setiap pemohon.
A12	Petugas memberikan layanan dengan cepat.
A13	Petugas memberikan layanan dalam waktu yang tepat.
A14	Ketepatan waktu pelayanan (buka, istirahat, tutup).
A15	Petugas merespon setiap keluhan masyarakat.
<i>Assurance</i>	
A16	Jaminan kepastian waktu pelayanan.
A17	Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
A18	Jaminan legalitas.
A19	Jaminan kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administasi.
A20	Petugas selalu ada selama jam kerja.
<i>Empathy</i>	
A21	Petugas mendahulukan kepentingan pemohon.
A22	Petugas melayani dengan sikap ramah.
A23	Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
A24	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda -bedakan).
A25	Petugas menghargai setiap pemohon.

3.1.2. Rekapitulasi Data Kuesioner

Setelah penyebaran kuesioner dan pengumpulan data dari responden, langkah selanjutnya adalah merekapitulasi data kuesioner persepsi dan kuesioner harapan yang telah diperoleh.

Tabel 2. Rekapitulasi Kuesioner Persepsi

Bobot	Alternatif Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
A1	1	2	77	15	5
A2	0	2	72	21	5
A3	3	14	58	21	4
A4	2	33	47	14	4
A5	0	1	76	18	5

Bobot	Alternatif Jawaban				
	STP	TP	CP	P	SP
A6	0	4	75	18	3
A7	2	3	49	37	9
A8	0	0	79	19	2
A9	1	1	78	17	3
A10	2	46	29	18	5
A11	0	18	61	17	4
A12	1	58	23	14	4
A13	1	58	21	17	3
A14	8	54	22	13	3
A15	0	29	51	17	3
A16	1	48	41	10	0
A17	0	7	72	17	4
A18	0	4	61	27	8
A19	0	46	43	11	0
A20	4	55	21	19	1
A21	1	25	53	18	3
A22	1	26	50	20	3
A23	0	24	54	19	3
A24	1	14	61	21	3
A25	0	5	74	16	5

Tabel 3. Rekapitulasi Kuesioner Harapan

Bobot	Alternatif Jawaban				
	STM	TM	CM	M	SM
A1	0	1	59	32	8
A2	0	0	13	58	29
A3	0	0	43	37	20
A4	0	0	30	38	32
A5	0	12	58	16	14
A6	0	3	62	22	13
A7	0	1	9	28	62
A8	0	5	65	15	15
A9	1	4	64	11	20
A10	0	0	18	52	30
A11	0	3	54	25	18
A12	0	1	22	64	13
A13	0	1	18	63	18
A14	0	1	8	59	32
A15	0	1	42	40	17
A16	0	1	16	69	14
A17	0	0	42	41	17
A18	0	0	13	43	44
A19	0	0	13	63	24
A20	0	1	11	52	36
A21	0	1	51	31	17
A22	0	0	55	28	17
A23	0	0	53	31	16
A24	0	0	52	28	20
A25	1	0	51	30	18

3.2 Hasil dan Pembahasan Data Kuesioner

3.2.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan hasil uji kecukupan data pada penelitian ini, diperoleh nilai N (jumlah populasi) sebesar 5.114 orang dan nilai e (batas toleransi galat) sebesar 0,1. Perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 100 responden. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner menunjukkan bahwa 100 responden telah mengisi kuesioner, memenuhi jumlah sampel

minimum yang telah ditentukan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang terkumpul sudah mencukupi untuk analisis data penelitian ini.

3.2.2 Uji Validitas

Perangkat lunak *Statistical Program for Social Science* (SPSS) versi 21 digunakan untuk menguji validitas data. Langkah pertama adalah mencari nilai r_{tabel} dengan menggunakan 100 responden dan tingkat signifikansi 5%. Nilai r_{tabel} yang diperoleh adalah 0,1966. Selanjutnya, nilai r_{hitung} dihitung dan hasilnya dapat dilihat pada output pada bagian *Corrected Item-Total Correlation*. Data dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} . Hasil output *Statistical Program for Social Science* (SPSS) menunjukkan bahwa semua atribut pernyataan valid karena nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} . Oleh karena itu, iterasi pada penelitian hanya dilakukan satu kali saja karena semua atribut layanan dinyatakan valid.

Tabel 4. Uji Validitas

Atribut	Rhitung (Persepsi)	Rhitung (Harapan)	Rtabel	Valid/Tidak
A1	0,806	0,727	0,1966	Valid
A2	0,807	0,730	0,1966	Valid
A3	0,891	0,854	0,1966	Valid
A4	0,873	0,787	0,1966	Valid
A5	0,826	0,793	0,1966	Valid
A6	0,852	0,841	0,1966	Valid
A7	0,637	0,491	0,1966	Valid
A8	0,841	0,896	0,1966	Valid
A9	0,858	0,886	0,1966	Valid
A10	0,874	0,694	0,1966	Valid
A11	0,848	0,869	0,1966	Valid
A12	0,893	0,802	0,1966	Valid
A13	0,936	0,906	0,1966	Valid
A14	0,921	0,627	0,1966	Valid
A15	0,746	0,858	0,1966	Valid
A16	0,764	0,763	0,1966	Valid
A17	0,726	0,718	0,1966	Valid
A18	0,517	0,716	0,1966	Valid
A19	0,792	0,832	0,1966	Valid
A20	0,845	0,823	0,1966	Valid
A21	0,835	0,860	0,1966	Valid
A22	0,878	0,930	0,1966	Valid
A23	0,929	0,932	0,1966	Valid
A24	0,841	0,915	0,1966	Valid
A25	0,833	0,862	0,1966	Valid

3.2.3 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, perangkat lunak *Statistical Program for Social Science* (SPSS) versi 21 digunakan untuk menguji reliabilitas data menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengevaluasi tingkat reliabilitas data yang diperoleh. Data dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik jika nilai *Cronbach's Alpha* \geq 0,6. Semakin mendekati nilai 1, maka reliabilitas data tersebut semakin baik pula. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner persepsi sebesar 0,967, yang secara

signifikan melebihi nilai ambang batas 0,6. Untuk kuesioner harapan, nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,957, yang juga secara signifikan melebihi nilai ambang batas 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hal ini menegaskan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Persepsi
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,957	,956	25

Tabel 6. Uji Reliabilitas Harapan
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
,967	,969	25

3.3. Hasil dan Pembahasan Metode Service Quality

Perhitungan *Service Quality* melibatkan pengukuran perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari Kantor Kecamatan Soko. Nilai gap negatif (-) menunjukkan bahwa kinerja Kantor Kecamatan Soko tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Sebaliknya, nilai gap positif (+) menunjukkan bahwa layanan Kantor Kecamatan Soko berkualitas dan memuaskan, yang berdampak positif pada kinerja kantor.

Tabel 7. Hasil Perhitungan Gap

kode	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Gap	Keterangan
<i>Tangible</i>				
A1	3,21	3,47	-0,26	
A2	3,29	4,16	-0,87	
A3	3,09	3,77	-0,68	Tidak
A4	2,85	4,02	-1,17	berkualitas
A5	3,27	3,32	-0,05	dan tidak
Jumlah Rata-rata	3,14	3,75	-0,61	memuaskan
<i>Reliability</i>				
A6	3,20	3,45	-0,25	
A7	3,48	4,51	-1,03	Tidak
A8	3,23	3,40	-0,17	berkualitas
A18	2,20	3,45	-1,25	dan tidak
A10	2,78	4,12	-1,34	memuaskan

Jumlah Rata-rata	3,18	3,79	-0,61	
<i>Responsiveness</i>				
A11	3,07	3,58	-0,51	
A12	2,62	3,89	1,27	Tidak berkualitas dan tidak memuaskan
A13	2,63	3,98	1,35	
A14	2,49	4,22	1,73	
A15	2,94	3,73	0,79	
Jumlah Rata-rata	2,75	3,88	1,13	
<i>Assurance</i>				
A16	2,60	3,96	1,36	
A17	3,18	3,75	0,57	Tidak berkualitas dan tidak memuaskan
A18	3,39	4,31	0,92	
A19	2,65	4,11	1,46	
A20	2,58	4,23	1,65	
Jumlah Rata-rata	2,88	4,07	1,19	
<i>Empathy</i>				
A21	2,97	3,64	0,67	
A22	2,98	3,62	0,64	Tidak berkualitas dan tidak memuaskan
A23	3,01	3,63	0,62	
A24	3,11	3,68	0,57	
A25	3,21	3,64	0,43	
Jumlah Rata-rata	3,06	3,64	0,59	
Rata-rata keseluruhan	3,00	3,83	0,83	

Pada tabel di atas untuk dimensi, diperoleh rata-rata nilai gap sebesar -0.61, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Soko pada dimensi ini tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Atribut layanan dengan gap terbesar dimensi ini adalah “Kemudahan akses layanan” (A4) dengan nilai -1,17 dan atribut layanan dengan nilai gap terkecil dimensi ini adalah “Peralatan dan perlengkapan sarana yang memadai” (A5) dengan nilai -0,05.

Pada dimensi keandalan (*reliability*), diperoleh rata-rata nilai gap sebesar -0,61, yang mengindikasikan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Soko pada dimensi ini juga tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Atribut layanan dengan gap terbesar dimensi ini adalah “Persyaratan administratif jelas dan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan” (A10) dengan nilai -1,34 dan atribut layanan dengan gap terkecil dimensi ini adalah “Kemampuan petugas dalam

menggunakan peralatan yang tersedia” (A8) dengan nilai -0,17.

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), diperoleh rata-rata nilai gap sebesar -1,13 menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Soko pada dimensi ini tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Atribut layanan dengan gap terbesar dimensi ini adalah “Ketepatan waktu pelayanan (buka, istirahat, tutup)” (A14) dengan nilai -1,73. Dan atribut layanan dengan nilai gap terkecil dimensi ini adalah “Petugas merespon setiap pemohon” (A11) dengan nilai -0,51.

Pada dimensi jaminan (*assurance*), diperoleh rata-rata nilai Gap sebesar -1,19 yang berarti secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Soko pada dimensi ini juga tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Atribut layanan dengan gap terbesar dimensi ini adalah “Petugas selalu ada selama jam kerja” (A20) dan layanan dengan nilai gap terkecil dimensi ini adalah “Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan” (A17) dengan nilai -0,57.

Terakhir, pada dimensi empati (*empathy*), diperoleh rata-rata nilai gap sebesar -0,59 yang menandakan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Soko pada dimensi ini juga tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Atribut layanan dengan gap terbesar dimensi ini adalah “Petugas mendahulukan kepentingan pemohon.” (A21) dan atribut layanan dengan nilai gap terkecil pada dimensi ini adalah “Petugas menghargai setiap pemohon” (A25) dengan nilai -0,43.

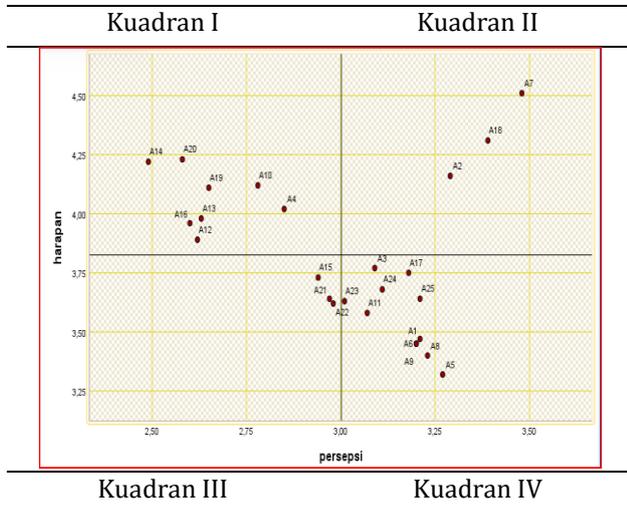
3.4 Hasil dan Pembahasan Metode Importance Performance Analysis

Dalam analisis menggunakan metode *Service Quality* telah mengidentifikasi atribut-atribut yang memerlukan perbaikan, yaitu atribut-atribut dengan nilai gap negatif. Namun, penting untuk diingat bahwa perbaikan atas atribut-atribut tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, diperlukan penentuan urutan prioritas atribut yang harus diperbaiki terlebih dahulu. Salah satu pendekatan untuk menentukan prioritas utama perbaikan adalah dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* yang menggunakan diagram kartesius. Metode ini mengukur kinerja atribut layanan berdasarkan dua indikator:

1. **Kinerja:** Diukur dengan skor rata-rata persepsi masyarakat terhadap atribut layanan.

2. **Keentingan:** Diukur dengan skor rata-rata harapan masyarakat terhadap atribut layanan.

Berdasarkan perhitungan rata-rata, diperoleh skor persepsi (X) sebesar 3,00 dan skor harapan (Y) sebesar 3,83.



Gambar 2. Diagram kuadran

A. Kuadran I (Prioritas Utama):

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran I merupakan prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki harapan yang tinggi dari masyarakat, namun tingkat persepsi layanan masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut sangat penting bagi masyarakat, tetapi belum dijalankan dengan baik oleh Kantor Kecamatan Soko. Berikut adalah 8 atribut yang masuk ke dalam kuadran I:

- A4: Kemudahan akses layanan
- A10: Persyaratan administratif yang jelas dan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan
- A12: Petugas memberikan layanan dengan cepat.
- A13: Petugas memberikan layanan dalam waktu yang tepat.
- A14: Ketepatan waktu pelayanan (buka, istirahat, tutup)
- A16: Jaminan kepastian waktu pelayanan.
- A19: Jaminan kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administasi.
- A20: Petugas selalu ada selama jam kerja

Solusi Perbaikan:

- Menyediakan opsi akses layanan melalui platform digital (untuk perbaikan atribut A4, A10, dan A19).

- Menyediakan pelatihan yang memadai kepada petugas (untuk perbaikan atribut A12 dan A13).
- Melibatkan masyarakat dalam pengawasan ketepatan waktu pelayanan (untuk perbaikan atribut A14).
- Menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas (untuk perbaikan atribut A16).
- Menyiapkan sistem pergantian darurat untuk mengatasi ketidakhadiran petugas yang tidak terduga (untuk perbaikan atribut A20).

B. Kuadran II (Prestasi):

Atribut-atribut dalam kuadran II perlu dipertahankan oleh Kantor Kecamatan Soko karena harapan dan persepsi masyarakat terhadap atribut tersebut sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Soko telah berhasil memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Berikut adalah 3 atribut yang termasuk dalam kuadran II:

- A2: Kenyamanan ruang tunggu.
- A7: Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- A18: Jaminan legalitas.

C. Kuadran III (Prioritas Rendah):

Atribut-atribut dalam kuadran III memiliki prioritas perbaikan yang rendah karena persepsi dan harapan masyarakat terhadap atribut-atribut tersebut juga rendah. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut dianggap kurang penting oleh masyarakat dan saat ini hanya dijalankan oleh Kantor Kecamatan Soko secara biasa-biasa saja. Berikut adalah 3 atribut yang termasuk dalam kuadran III:

- A15: Petugas merespon setiap keluhan masyarakat.
- A21: Petugas mendahulukan kepentingan pemohon
- A22: Petugas melayani dengan sikap ramah.

Meskipun atribut-atribut ini dianggap kurang penting oleh masyarakat, Kantor Kecamatan Soko tetap perlu memperhatikan dan melakukan perbaikan. Hal ini untuk memastikan kelangsungan pelayanan berkualitas yang memuaskan bagi masyarakat.

D. Kuadran IV (Berlebihan):

Atribut-atribut dalam kuadran IV adalah atribut layanan yang dianggap memiliki persepsi yang baik oleh masyarakat, bahkan bisa melebihi harapan yang dimiliki oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa masyarakat sebenarnya tidak memiliki harapan yang tinggi

terhadap atribut layanan ini. Oleh karena itu, tidak perlu diberikan fokus khusus pada atribut-atribut yang terdapat di dalam kuadran IV. Berikut adalah 11 atribut yang termasuk dalam kuadran IV:

- A1: Penampilan pegawai yang rapih.
- A3: Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat.
- A5: Peralatan dan perlengkapan sarana yang memadai.
- A6: Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat.
- A8: Kemampuan petugas dalam menggunakan peralatan yang tersedia.
- A9: Keahlian petugas dalam menggunakan peralatan yang tersedia.
- A11: Petugas merespon setiap pemohon
- A17: Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- A23: Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- A24: Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- A25: Petugas menghargai setiap pemohon.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*, Kantor Kecamatan Soko perlu melakukan perbaikan pada 8 atribut layanan yang masuk ke dalam kuadran 1 (prioritas utama) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat. Usulan perbaikan pelayanan yang telah dipaparkan diharapkan dapat menjadi panduan bagi Kantor Kecamatan Soko dalam meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 3.
- Bakhtiar, & Gadi, R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). *Al-UIUM: Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6(1), 30–44.
- Darmana, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. Lampung Selatan : CV Hira Tech.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS* (Edisi keempat). Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1366>
- Mahsyar, A. (2011). The problem of public service in Indonesia in the perspective of public administration. *Otoritas*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maryam, N. . (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6(1), 1–18.
- Muchamad, M., & Dira, E. (2016). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervqual) Fuzzy Di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 11(1), 1–14.
- Muhidin, S. A. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung:CV Pustaka Setia.
- Prayudha, I. P. A., Sudarma, M., & Swamardika, I. B. A. (2021). Review Literatur tentang Analisis Kepuasan Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual dan IPA. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 203–210. <https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p04>
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Safiera, F., & Setyawan, Y. (2017). Metode Importance-Performance Analysis (Ipa) Dan Regresi Logistik Ordinal Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama Rbg Rz Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, 2(2), 84–92.
- Safroni, L. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.

- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D (kedua)*. Bandung: CV.Afabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Adminika*, 9(1), 94–110. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK. *Tekinfo: Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*, 8(1), 34–49. <https://doi.org/10.31001/tekinfo.v8i1.67>
- 8