

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

(Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang)

Aria Cendana Kusuma<sup>1)</sup>, Suflani<sup>2)</sup>

Email : <sup>1)</sup> aria.c.kusuma@gmail.com, <sup>2)</sup> suflani@binabangsa.ac.id

<sup>1,2)</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Bina Bangsa Banten

### Abstrak

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Metode Service Quality bisa digunakan untuk menganalisis dan memberikan solusi terhadap permasalahan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tembong. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif dan ditunjang oleh data-data kuantitatif, digunakan juga metode SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tembong. Hasil penelitian berdasarkan indikator dalam analisis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tembong, dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu (1) Tangible, kurangnya fasilitas kantor untuk menunjang kegiatan pelayanan (2) Reliability, kurangnya pegawai profesional yang dapat diandalkan (3) Assurance, lambatnya pelayanan yang diberikan (4) Emphaty, aparatur kelurahan yang kurang ramah dan sopan.*

**Kata kunci:** *Tangible, Reliability, Assurance, dan Emphaty.*

### Abstract

*The purpose of this study was to find out how the Service Quality Method can be used to analyze and provide solutions to problems of Public Service Quality at the Tembong Village Office. The research method used is qualitative and supported by quantitative data, also used the SERVQUAL method, which consists of 5 dimensions to analyze the quality of public services in the Tembong District Administrative Office. The results of the study were the data based on indicators in the analysis of public services at the Tembong District Administrative Office. The dimensions that had not gone well, namely (1) Tangible, lack of office facilities to support service activities (2) Reliability, lack of reliable, professional employees (3) Assurance, slow service has given (4) Empathy, a village official who was not friendly and polite.*

**Keywords:** *Tangible, Reliability, Assurance, and Empathy.*

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia ialah negara kesatuan yang berbentuk Republik. Pernyataan ini jelas tertuang pada ayat pertama dan pada pasal yang pertama pula, Proklamasi 17 Agustus 1945 merupakan puncak perjuangan bangsa Indonesia. Cita-cita yang dicetuskan pada waktu proklamasi kemerdekaan saat lahirnya Negara Kesatuan Republik Indonesia dirumuskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Secara umum, cita-cita itu adalah membentuk masyarakat yang adil dan makmur, rohaniyah, dan jasmaniah dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdaulat dan berdasarkan Pancasila.

Indonesia merupakan Negara dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup padat, yakni menduduki posisi ke-4 sebagai Negara yang memiliki tingkat kepadatan penduduk terbanyak di dunia.

Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu upaya untuk mensejahterakan penduduk yakni dengan pelayanan publik yang baik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik).

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintahan semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kualitasnya. Hal ini menuntut aparatur

pemerintahan memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian otonomi daerah melalui pemberlakuan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokrasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Disamping itu data saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.

Provinsi Banten salah satu dari 33 Provinsi di Indonesia yang dalam kegiatan pemerintahannya juga melakukan pelayanan publik bagi masyarakat. Provinsi Banten mengadakan berbagai pelayanan publik yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh berbagai Instansi pemerintahan yang memiliki tugas pokok dalam hal pelayanan bagi masyarakat. Atas dasar Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menyebabkan semua bidang pemerintahan yang diserahkan kepada daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi pada dasarnya menjadi wewenang dan tanggung jawab pemerintah daerah kabupaten/kota sepenuhnya.

Kota Serang merupakan salah satu pemerintah Daerah di Provinsi Banten yang menjalankan berbagai urusan pemerintahannya sesuai dengan ketentuan, dan pelayanan publik merupakan salah satu urusan pemerintah Kota Serang guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan undang-undang No.23 tahun 2014 tentang Otonomi Daerah maka desa-desa yang ada diwilayah perkotaan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 ditetapkan sebagai kelurahan dimana kelurahan yakni wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Hal ini berarti diwilayah kota tidak ada lagi desa, yang ada hanya kelurahan. Kelurahan merupakan tahap awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan manusia (Sinambela, 2006:3). Menurut Budiman Rusli (2004) yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *Life Cycle Theory of Leadership (LCTL)* bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik masih tinggi, tetapi

seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Kelurahan Tembong merupakan salah satu Kelurahan di Kota Serang yang menjalankan pelayanan publik bagi masyarakatnya, Pegawai Kelurahan Tembong tentunya dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, Pegawai Kelurahan harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan. Namun, dalam kenyataannya fungsi pemerintahan yang seharusnya berjalan dengan baik karena kelurahan merupakan wilayah kerja administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Daerah dan tidak mempunyai hak untuk mengatur dan mengelola wilayahnya sendiri, akan tetapi yang terjadi di Kelurahan Tembong.

Tabel 1 berikut menunjukkan pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Tembong:

**Tabel 1. Pelayanan Publik di Kelurahan Tembong**

| No     | Jenis Pelayanan                            | Jumlah |
|--------|--|--------|
| 1.     | Surat Pengantar Akta Kelahiran             | 15     |
| 2.     | Surat Pengantar Pembuatan KTP              | 20     |
| 3.     | Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga   | 23     |
| 4.     | Surat Keterangan Domisili                  | 21     |
| 5.     | Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)        | 26     |
| 6.     | Surat Keterangan Perbedaan Nama            | 23     |
| 7.     | Surat Pengantar Pembuatan Keterangan Usaha | 17     |
| 8.     | Surat Keterangan Domisili Usaha            | 15     |
| 9.     | Surat Pengantar Keterangan Pindah Domisili | 24     |
| 10.    | Surat Keterangan Penghasilan               | 15     |
| Jumlah |  | 199    |

Sumber: Kelurahan Tembong, data per Januari-Mei 2019.

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa terdapat pelayanan publik yang dilakukan di Kelurahan Tembong. Kelurahan merupakan tahap awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada

negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya.

Pemerintahan Kelurahan Tembong hanya terdapat 3 (tiga) bidang yakni bidang pemerintahan, ekonomi pembangunan dan kesejahteraan sosial. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani Pasolong, 2011:128). Pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima (Malayu Hasibuan, 2016).

Pelayanan yang dilaksanakan oleh kelurahan Tembong dilaksanakan oleh masing-masing bidang yang bertugas memberikan pelayanan pada masyarakat. Seperti di kantor Kelurahan Tembong, Kota Serang banyak pelayanan yang sudah dijalankan untuk membenahi kinerja pegawai seperti dengan mengeluarkan slogan “pelayanan kami mudah dan tidak berbelit-belit” dan mengeluarkan SOP (standar operasional prosedur) berguna untuk memperbaiki sistem yang lama, yang di anggap menyulitkan masyarakat. Tetapi masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai-pegawai Kelurahan Tembong dikarenakan proses administrasinya yang dianggap rumit dan memakan waktu.

Proses penyelenggaraan administrasi pelayanan berawal dari tingkat RT, RW, Lurah, Camat, dan Instansi terkait. Oleh karena itu dalam pengurusan administrasi pelayanan semua pihak ikut terkait, jadi apabila ingin berjalan dengan baik maka setiap unsur harus terlibat, baik pegawai instansi pelaksana maupun masyarakat agar tertib administrasi pelayanan bisa terwujud. Namun kenyataan dilapangan masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai berbelit-belitnya prosedur administrasi pelayanan, hal ini diperkuat dengan adanya argumen dari salah seorang masyarakat Kelurahan Tembong yang mengatakan bahwa proses administrasi pelayanan sangat berbelit-belit sehingga membuat masyarakat enggan dan malas untuk melakukan proses administrasi pelayanan. Dalam melakukan penelitian di Kelurahan Tembong Kota Serang, peneliti melakukan observasi awal dan menemukan beberapa permasalahan berikut:

*Pertama*, sering terdapat Jasa Perantara dalam setiap pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Tembong. Pembuatan surat-surat di kelurahan yang sering berbelit-belit membuat masyarakat enggan untuk mengurus sendiri keperluan surat-surat yang mereka butuhkan. Hal tersebut peneliti ketahui ketika mewawancarai salah satu masyarakat Kelurahan Tembong yang sedang melakukan pelayanan: “*kalo pelayanan disini memang sering sekali perantaranya-nya. Biasanya sih minta diurus langsung sama ketua RT. Jadi nanti kita bayar gitu sama pak RT*” (Wawancara dengan Bapak Eman pada hari Kamis, 20 Juni 2019 di Kantor Kelurahan Tembong) dengan adanya pernyataan dari salah satu warga tersebut membuktikan bahwa pelayanan

yang seharusnya gratis membuat masyarakat harus mengeluarkan uang karena menggunakan jasa perantara demi mendapatkan pelayanan yang cepat.

*Kedua*, kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tembong. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, peralatan pendukung dalam pelayanan berupa *printer* dan komputer sudah mulai mengalami penyusutan dalam fungsinya sehingga pelayanan yang dilakukan dapat memakan waktu yang cukup lama apabila terjadi kerusakan. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ari Dwitama selaku pegawai Kantor Kelurahan Tembong: “*printer disini sebenarnya ada 3 tapi yang masih bisa digunakan hanya 1 printer itupun fungsinya sudah tidak maksimal. Kalo komputer sebenarnya ada 3 juga tapi yang bisa digunakan hanya 1 jadi kita harus bergantian apabila ingin menggunakannya*” (wawancara dengan Bapak Ari Dwitama Kasi Ekonomi Pembangunan pada hari Kamis, 20 Juni 2019 di Kantor Kelurahan Tembong). Dengan keterbatasan sarana yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Tembong membuat pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan semakin lambat karena adanya kendala yang dialami oleh pegawai.

*Ketiga*, kurangnya informasi yang diberikan pihak Kelurahan Tembong terkait prosedur pelayanan. Pihak Kelurahan Tembong tidak memberikan informasi terkait persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat apabila ingin mengurus surat-surat yang dibutuhkan sehingga masyarakat kesulitan apabila ternyata persyaratan yang mereka bawa tidak sesuai dengan yang diwajibkan. Hal tersebut dapat dilihat ketika peneliti melakukan observasi ke Kantor Kelurahan Tembong, disana tidak ada informasi yang memuat persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat untuk setiap pelayanan. Di Kantor Kelurahan Tembong memang terdapat papan informasi akan tetapi tidak ada informasi terbaru yang di diberikan oleh pihak Kelurahan untuk masyarakat. Hal ini diperkuat oleh salah satu ketua RT di Kelurahan Tembong yakni Bapak Sapturi Ketua RT 001/006 berikut: “*memang tidak dimuat informasi di papan pemberitahuan, sehingga untuk pelayanan seperti itu masyarakat biasanya ada saja kesalahan yang berupa kekurangan berkas persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga mereka harus mengambil berkas tersebut kembali dan tentunya itu akan memakan waktu yang cukup lama*” (wawancara dengan Bapak Sapturi Ketua RT 001/006 pada hari Kamis, 20 Juni 2019 di Kelurahan Tembong).

Dengan semakin meningkatnya tuntutan pelayanan yang baik di Kelurahan Tembong dalam melayani masyarakat setiap harinya serta dengan guna meningkat kepuasan masyarakat yang sangat diutamakan dalam instansi pemerintah, namun di Kantor Kelurahan Tembong masih terdapat berbagai permasalahan yang menjadi kendala terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) di Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang. Peneliti

memilih menggunakan metode *Service Quality* karena metode tersebut digunakan untuk menemukan suatu metode pengendalian kualitas yang tepat untuk mengetahui tingkat kualitas sebuah pelayanan untuk perbaikan kualitas, sesuai dengan tujuan penelitian

## METODE

Penelitian dilakukan di sebuah instansi pemerintahan yang terletak di Kecamatan Cipocok Jaya\_Kota Serang. Penelitian dilakukan di bagian pelayanan Administrasi yang terdapat disemua bidang di Kelurahan Tembong. Pelayanan administrasi yaitu sebuah pelayanan yang bertugas untuk memberikan berbagai kebutuhan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kelurahan Tembong. Dimana penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah (Johnson David W dan Frank P. Johnson, 1995:47).

Pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat akhirnya membuat masyarakat enggan untuk mengurus persyaratan administrasi yang mereka butuhkan dan pada akhirnya selalu mengambil jalan pintas untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang lebih cepat. pelayanan administrasi yang kurang mengayomi masyarakat tersebut akhirnya membuat peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) di Kelurahan Tembong.

Menurut Hamid & Patra (2019) sampel adalah kumpulan atau bagian dari populasi yang terpilih dengan prosedur tertentu yang bisa merepresentasikan populasi. Populasi pada penelitian ini berjumlah 199 jiwa diambil dari banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Tembong per Januari - Mei 2019. Sampel merupakan keseluruhan objek atau subyek maupun individu pada suatu wilayah yang akan diteliti Menurut Hamid & Patra (2019). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan memakai rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5 persen sehingga didapat jumlah sampel 133 responden masyarakat Kelurahan Tembong yang akan diteliti. Dengan jumlah sampel tersebut dapat mewakili anggota populasi atas perhitungan Slovin.

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

$$n = \frac{199}{1 + 199(0,05)^2}$$

$$n = \frac{199}{1 + 0,4975}$$

$$n = \frac{199}{1,4975}$$

$$n = 132,88$$

Dibulatkan menjadi 133 responden.

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = derajat kesalahan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan berdasarkan perhitungan GAP, yaitu:

### 1. Perhitungan Persepsi

Untuk mengetahui jumlah bobot kepentingan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum yi = (\sum Y1x1) + (\sum Y2x2) + (\sum Y3x3) + (\sum Y4x4) + (\sum Y5x5)$$

Keterangan:

$\sum yi$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan

$\sum y1$  : Jumlah orang yang memilih Sangat Tidak Setuju

$\sum y2$  : Jumlah orang yang memilih Tidak Setuju

$\sum y3$  : Jumlah orang yang memilih Ragu-Ragu

$\sum y4$  : Jumlah orang yang memilih Setuju

$\sum y5$  : Jumlah orang yang memilih Sangat Setuju

1,2,3,4,5: Skor Skala Likert

$$\sum yi = (\sum Y1x1) + (\sum Y2x2) + (\sum Y3x3) + (\sum Y4x4) + (\sum Y5x5)$$

$$\sum yi = (\sum 32x1) + (\sum 51x2) + (\sum 26x3) + (\sum 24x4) + (\sum 0x5)$$

$$\sum yi = 32 + 102 + 78 + 96 + 0$$

$$\sum yi = 308$$

Untuk mengetahui jumlah rata-rata dari jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Yi = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

$Yi$  : Rata-rata jawaban responden

$\sum yi$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan

$n$  : Jumlah responden

$$Yi = \frac{\sum yi}{n}$$

$$Yi = \frac{308}{133}$$

$$Yi = 2,3157$$

### 2. Perhitungan Harapan

Untuk mengetahui jumlah bobot kepentingan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum yi = (\sum Y1x1) + (\sum Y2x2) + (\sum Y3x3) + (\sum Y4x4) + (\sum Y5x5)$$

Keterangan:

$\sum yi$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan

$\sum y1$  : Jumlah orang yang memilih Sangat Tidak Setuju

$\sum y2$  : Jumlah orang yang memilih Tidak Setuju

$\sum y3$  : Jumlah orang yang memilih Ragu-ragu

$\sum y4$  : Jumlah orang yang memilih Setuju

$\sum y_5$  : Jumlah orang yang memilih Sangat Setuju

1,2,3,4,5 : Skor Skala Likert

$$\sum y_i = (\sum Y_{1x1}) + (\sum Y_{2x2}) + (\sum Y_{3x3}) + (\sum Y_{4x4}) + (\sum Y_{5x5})$$

$$\sum y_i = (\sum 0x1) + (\sum 0x2) + (\sum 0x3) + (\sum 5x4) + (\sum 128x5)$$

$$\sum y_i = 0 + 0 + 0 + 20 + 640$$

$$\sum y_i = 660$$

Untuk mengetahui jumlah rata-rata dari jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

$Y_i$  : Rata-rata jawaban responden

$\sum y_i$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan

$n$  : Jumlah responden

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$Y_i = \frac{660}{133}$$

$$Y_i = 4,9624$$

### 3. Perhitungan Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui nilai kualitas dihitung dengan cara:

$$Q = P/E$$

$$Q = \frac{2,3157}{4,9624}$$

$$Q = 0,4666$$

### 4. Perhitungan Nilai GAP

Untuk menghitung nilai GAP menggunakan rumus berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan :

$Q = Quality\ Of\ Service$  (Kualitas Pelayanan)

$P = Perceived$  (Persepsi Pelayanan)

$E = Expected$  (Harapan Pelayanan)

Sehingga nilai GAP pada Atribut pertama adalah :

$$Q = P - E$$

$$Q = 2,3157 - 4,9624$$

$$Q = -2,6467$$

**Tabel 3. Perhitungan Nilai GAP Keseluruhan**

| No | Persepsi |             | No | Harapan |             | Q = P/E | GAP     |
|----|----------|-------------|----|---------|-------------|---------|---------|
|    | Jml      | Rata - rata |    | Jml     | Rata - rata |         |         |
| 1  | 308      | 2,3158      | 1  | 660     | 4,962       | 0,4667  | -2,6466 |
| 2  | 324      | 2,4361      | 2  | 626     | 4,707       | 0,5176  | -2,2707 |
| 3  | 324      | 2,4361      | 3  | 618     | 4,647       | 0,5243  | -2,2105 |
| 4  | 346      | 2,6015      | 4  | 642     | 4,827       | 0,5389  | -2,2256 |
| 5  | 392      | 2,9474      | 5  | 616     | 4,632       | 0,6364  | -1,6842 |
| 6  | 426      | 3,203       | 6  | 642     | 4,827       | 0,6635  | -1,6241 |

|    |     |        |    |     |       |        |         |
|----|-----|--------|----|-----|-------|--------|---------|
| 7  | 435 | 3,2707 | 7  | 632 | 4,752 | 0,6883 | -1,4812 |
| 8  | 439 | 3,3007 | 8  | 626 | 4,707 | 0,7013 | -1,406  |
| 9  | 441 | 3,3158 | 9  | 611 | 4,594 | 0,7218 | -1,2782 |
| 10 | 440 | 3,3083 | 10 | 595 | 4,474 | 0,7395 | -1,1654 |
| 11 | 346 | 2,6015 | 11 | 647 | 4,865 | 0,5348 | -2,2632 |
| 12 | 367 | 2,7594 | 12 | 599 | 4,504 | 0,6127 | -1,7444 |
| 13 | 333 | 2,5037 | 13 | 647 | 4,865 | 0,5147 | -2,3609 |
| 14 | 265 | 1,9925 | 14 | 622 | 4,677 | 0,426  | -2,6842 |
| 15 | 389 | 2,9248 | 15 | 639 | 4,805 | 0,6088 | -1,8797 |

Sumber: Data primer diolah, 2019

**Tabel 4. Rank GAP**

| No | Atribut   | GAP     | Rank |
|----|---|---------|------|
| 1  | Fasilitas kantor kelurahan sangat menunjang dan lengkap untuk kegiatan pelayanan, seperti computer, printer, alat tulis kantor, dsb.  | -2,6466 | 14   |
| 2  | Kelurahan Tembong menyediakan tempat menunggu yang nyaman untuk kegiatan pelayanan.   | -2,2707 | 12   |
| 3  | Aparatur Kelurahan Tembong Selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pengantar/ keterangan KTP, KK, dll.  | -2,2105 | 9    |
| 4  | Masyarakat sangat percaya atas kinerja aparatur kelurahan yang professional dan dapat diandalkan.   | -2,2256 | 10   |
| 5  | Kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong sangat mudah dan tidak berbelit-belit.  | -1,6842 | 6    |
| 6  | Aparatur kelurahan sangat siap dan tanggap dalam menangani masyarakat Kelurahan Tembong yang hendak melakukan kegiatan pelayanan.   | -1,6241 | 5    |
| 7  | Aparatur kelurahan selalu membantu dan menolong masyarakat yang merasa kesulitan/ kurang tahu dari mekanisme kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong.   | -1,4812 | 4    |
| 8  | Aparatur kelurahan selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain yang terjadi dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan.  | -1,4060 | 3    |
| 9  | Aparatur kelurahan selalu bertanggungjawab dan memperbaiki kesalahan yang terjadi apabila dalam kegiatan pelayanan terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, dan lain sebagainya.                        | -1,2782 | 2    |
| 10 | Aparatur kelurahan mampu menguasai teknologi dan semua fasilitas yang tersedia di kantor kelurahan (seperti dalam masalah komputer, printer, internet, dll) untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. | -1,1654 | 1    |
| 11 | Setiap kegiatan pelayanan di kelurahan ini dilaksanakan oleh aparatur secara cepat dan tidak membuat masyarakat yang hendak melakukan pelayanan menunggu terlalu lama.                                  | -2,2632 | 11   |
| 12 | Pihak kelurahan selalu memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti  | -1,7444 | 7    |

|    |   |         |    |
|----|---|---------|----|
|    | masyarakat ke seluruh kampung yang ada di Kelurahan Tembong atas mekanisme kegiatan pelayanan.  |         |    |
| 13 | Aparatur kelurahan selalu bersikap ramah dan sopan dan siap membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam melakukan kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong. | -2,3609 | 13 |
| 14 | Aparatur Kelurahan selalu berpakaian rapih dan menggunakan seragam kelurahan yang telah ditentukan dalam setiap jam kerja pelayanan kelurahan                 | -2,6842 | 15 |
| 15 | Aparatur kelurahan selalu respek dan murah senyum dan menyapa kepada masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan.                                     | -1,8797 | 8  |

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (Zeithaml, 2000:26):

1. Fasilitas Fisik (*Tangibles*)

Terdapat 2 pertanyaan yang berkaitan dengan indikator Fasilitas Fisik (*Tangibles*), antara lain:

- a. Fasilitas kantor Kelurahan Tembong sangat menunjang dan kelengkapan untuk kegiatan pelayanan, seperti komputer, printer, alat tulis kantor, dsb.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Fasilitas kantor Kelurahan Tembong sangat menunjang dan kelengkapan untuk kegiatan pelayanan, seperti komputer, printer, alat tulis kantor, dsb.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 2,3158 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,9624 dengan selisih keduanya -2,6466 dan rangking GAP 14 menunjukkan masyarakat belum puas dengan atribut ini.

- b. Kelurahan Tembong menyediakan tempat menunggu yang nyaman untuk kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Kelurahan Tembong menyediakan tempat menunggu yang nyaman untuk kegiatan pelayanan.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 2,4361 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,7068 dengan selisih keduanya -2,2707 dan rangking GAP 12 menunjukkan bahwa masyarakat belum merasa puas dengan atribut ini.

2. Reliabilitas (*Realibility*)

Terdapat 3 pertanyaan yang berkaitan dengan indikator Reliabilitas (*Realibility*), antara lain:

- a. Aparatur Kelurahan Tembong Selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pengantar/ keterangan KTP, KK, SKCK, dll.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur Kelurahan Tembong Selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pengantar/ keterangan KTP, KK, dll.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 2,4361 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,6466

dengan selisih keduanya -2,2105 dan rangking GAP 9.

- b. Masyarakat sangat percaya atas kinerja aparatur kelurahan yang professional dan dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Masyarakat sangat percaya atas kinerja aparatur kelurahan yang professional dan dapat diandalkan”. Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 2,6015 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,8271 dengan selisih keduanya -2,2256 dan rangking GAP 10. Berdasarkan diagram kartesius atribut ini termasuk kedalam kuadran I yang berarti bahwa atribut ini dianggap sangat penting namun pelayanan yang diberikan sangat kurang sehingga atribut ini sangat perlu untuk diperbaiki.

- c. Kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong sangat mudah dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong sangat mudah dan tidak berbelit-belit.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 2,9474 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,6316 dengan selisih keduanya -1,6842 dan rangking GAP 6.

3. Responsivitas (*Responsiveness*)

terdapat 4 pertanyaan yang berkaitan dengan indikator Responsivitas (*Responsiveness*), antara lain :

- a. Aparatur kelurahan sangat siap dan tanggap dalam menangani masyarakat Kelurahan Tembong yang hendak melakukan kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur kelurahan sangat siap dan tanggap dalam menangani masyarakat Kelurahan Tembong yang hendak melakukan kegiatan pelayanan.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 3,2030 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,8271 dengan selisih keduanya -1,6241 dan rangking GAP 5.

- b. Aparatur kelurahan selalu membantu dan menolong masyarakat yang merasa kesulitan/ kurang tahu dari mekanisme kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur kelurahan selalu membantu dan menolong masyarakat yang merasa kesulitan/ kurang tahu dari mekanisme kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 3,2707 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,7519 dengan selisih keduanya -1,4812 dan rangking GAP 4.

- c. Aparatur kelurahan selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain yang terjadi dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur kelurahan selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain yang

terjadi dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 3,3007 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,7068 dengan selisih keduanya -1,4060 dan rangking GAP 3.

- d. Aparatur kelurahan selalu bertanggungjawab dan memperbaiki kesalahan yang terjadi apabila dalam kegiatan pelayanan terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur kelurahan selalu bertanggungjawab dan memperbaiki kesalahan yang terjadi apabila dalam kegiatan pelayanan terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, dan lain sebagainya.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 3,3158 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,5939 dengan selisih keduanya -1,2782 dan rangking GAP 2.

4. Jaminan (*Assurance*)

Terdapat 3 pertanyaan yang berkaitan dengan indikator Jaminan (*Assurance*), antara lain:

- a. Aparatur kelurahan mampu menguasai teknologi dan semua fasilitas yang tersedia di kantor kelurahan (seperti dalam masalah komputer, printer, internet, dll) untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur kelurahan mampu menguasai teknologi dan semua fasilitas yang tersedia di kantor kelurahan (seperti dalam masalah komputer, printer, internet, dll) untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 3,3083 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,4737 dengan selisih keduanya -1,1654 dan rangking GAP 1.

- b. Setiap kegiatan pelayanan di kelurahan ini dilaksanakan oleh aparatur secara cepat dan tidak membuat masyarakat yang hendak melakukan pelayanan menunggu terlalu lama. Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Setiap kegiatan pelayanan di kelurahan ini dilaksanakan oleh aparatur secara cepat dan tidak membuat masyarakat yang hendak melakukan pelayanan menunggu terlalu lama.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 2,6015 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,8647 dengan selisih keduanya -2,2632 dan rangking GAP 11.

- c. Pihak kelurahan selalu memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti masyarakat ke seluruh kampung yang ada di Kelurahan Tembong atas mekanisme kegiatan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Pihak kelurahan selalu memberikan informasi yang akurat dan dapat dimengerti masyarakat ke seluruh kampung yang ada di Kelurahan Tembong atas mekanisme kegiatan pelayanan.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 2,7594 dan nilai rata-rata harapan

sebesar 4,5037 dengan selisih keduanya -1,7444 dan rangking GAP 7.

5. Empati (*Empathy*)

Terdapat 3 pertanyaan yang berkaitan dengan indikator Empati (*Empathy*), antara lain :

- a. Aparatur kelurahan selalu bersikap ramah dan sopan dan siap membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam melakukan kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur kelurahan selalu bersikap ramah dan sopan dan siap membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam melakukan kegiatan pelayanan di Kelurahan Tembong.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 2,5037 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,8647 dengan selisih keduanya -2,3609 dan rangking GAP 13.

- b. Aparatur Kelurahan selalu berpakaian rapih dan menggunakan seragam kelurahan yang telah ditentukan dalam setiap jam kerja pelayanan kelurahan.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur Kelurahan selalu berpakaian rapih dan menggunakan seragam kelurahan yang telah ditentukan dalam setiap jam kerja pelayanan kelurahan.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 1,9925 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,6767 dengan selisih keduanya -2,6842 dan rangking GAP 15.

- c. Aparatur kelurahan selalu respek dan murah senyum dan menyapa kepada masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis pada atribut “Aparatur kelurahan selalu respek dan murah senyum dan menyapa kepada masyarakat yang hendak melakukan kegiatan pelayanan.” Diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 1,9925 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,6767 dengan selisih keduanya -2,6842 dan rangking GAP 8.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, bahwa:

1. Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tembong Kota Serang, peneliti menggunakan teori menurut parasuraman memiliki lima dimensi yaitu : Fasilitas Fisik (*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), Responsivitas (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Dari 5 dimensi yang peneliti gunakan, dalam pelayanan publik yang dilakukan di Kelurahan Tembong masih terdapat beberapa aspek yang belum dilakukan dengan baik, dalam hal ini aspek yang masih belum terpenuhi yakni pemenuhan fasilitas kantor untuk menunjang kegiatan pelayanan serta

profesionalisme dan tata krama aparatur Kelurahan Tembong,

2. Metode SERVQUAL juga sudah memberikan gambaran bahwa pelayanan di Kelurahan Tembong tidak sepenuhnya kurang, terdapat juga aspek-aspek yang baik yang harus dipertahankan oleh pihak Kantor Kelurahan Tembong dalam menunjang pelayanan yang mereka lakukan, aspek ini yakni kesiapan dan ketanggapan dalam menghadapi keluhan dari masyarakat serata kesulitan dan kekurangan mekanisme kegiatan pelayanan terkait pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tembong.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tembong Kota serang, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam aspek pemenuhan fasilitas kantor, hendaknya pihak Kantor Kelurahan Tembong lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan yang sangat penting terutama dalam peralatan guna menunjang pelayanan public agar lebih berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat sehingga pelayanan yang dilakukan bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu pemenuhan fasilitas kantor pun bisa menunjang aspek dalam aspek kecepatan memberikan pelayanan pun bias terpenuhi dengan baik karena selama ini keterlambatan dalam memberikan pelayanan disebabkan karena fasilitas yang belum mendukung.
2. Dalam aspek profesionalitas aparatur pemerintahan di Kelurahan Tembong, hendaknya aparatur pemerintah bias lebih mengedepankan kepentingan masyarakat agar masyarakat bisa percaya dan merasa pelayanan yang diberikan sangat berkualitas.
3. Dalam aspek sopan santun, hal ini sangat berkaitan dengan diri pribadi masing-masing. Namun sebagai seorang aparatur pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan yang baik seyogyanya bisa memberikan kesan yang baik dimata masyarakat

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budiman Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*.  
[www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com) Edisi 7 Juni 2004.
- Malayu Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamid, R. S., & Patra, I Ketut. 2019. PENGANTAR STATISTIKA UNTUK RISET BISNIS DAN EKONOMI Konsep Dasar dan Aplikasi SPSS versi 25. Banten: CV. AA. RIZKY
- Harbani, Pasolong, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Johnson David W dan Frank P. Johnson. 1995. *Joining together, Group Theory and Group Skill*. New Jersey: Englewood Cliffs Prentice.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiono, 2004. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan RnD*. Bandung : Alfabeta.

Zeithaml, Valarie A., & Mary Jo Bitner. 2000. *Service marketing, integrating Costumer Focus Across The firm*, 2<sup>nd</sup> edition. Mc Graw-Hill: New York.

Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.