

Penerapan Metode Service Quality dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Habiburrahman Effendi^{*}, Ruri Ashari Dalimunthe, Endra Saputra

Sistem Informasi, Manajemen Informatika, STMIK Royal Kisaran, Kisaran, Indonesia

Email: ^{1,*}habiburrahman.skmbg@gmail.com, ²ruriashari1986@gmail.com, ³oke.royal.endra@gmail.com

Email penulis korepondensi: habiburrahman.skmbg@gmail.com

Submitted: 15/03/2022; Accepted: 21/03/2022; Published: 31/03/2022

Abstrak—Pelayanan publik merupakan suatu proses kinerja birokrasi, keterkaitan dengan budaya birokrasi sangatlah kuat, artinya apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organi-sisasi publik sebagai perwujudan dari perilaku organisasi publik. Berkaitan dengan hal tersebut permasalahan yang ada adalah pelayanan aparat publik di Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan menunjukkan masih terdapat penyimpangan sikap dan tingkah laku serta tindakan aparat sebagai pelayan masyarakat. Dalam kenyataan sehari-hari menunjukkan bahwa dalam pelayanan pengurusannya berbelit-belit, memerlukan biaya yang cukup besar, kurang informatif atau kurang transparan serta diskriminatif. Bahkan, harapan masyarakat akan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik ternyata makin jauh dari kenyataan Kualitas pelayanan yang ditunjukkan belum adanya pelayanan yang profesional yang merupakan keberhasilan pemerintah untuk mengelola pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan oleh pegawai Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan yang mementingkan diri sendiri, perhatian dan kesungguhan untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, serta rendahnya pengetahuan dan keterampilan melaksanakan tugas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik; Metode Service Quality; Berbasis Web.

Abstract—Public service is a process of bureaucratic performance, the link with bureaucratic culture is very strong, meaning that any activities carried out by public service officers must be guided by the normative rules that have been determined by public organizations as a manifestation of the behavior of public organizations. In this regard, the problem that exists is that the service of public officials at the Pulau Rakyat Sub-district Office, Asahan Regency, shows that there are still deviations in attitudes and behavior as well as the actions of the apparatus as public servants. In everyday reality, it shows that the management services are complicated, require a large amount of money, are less informative or less transparent and discriminatory. In fact, people's expectations for improving the implementation of public services are actually getting further away from the reality. The quality of service is indicated by the absence of professional services, which is the success of the government in managing quality services. The quality of service by the employees of the Pulau Rakyat Sub-district Office of Asahan Regency who are selfish, considerate and serious to carry out their duties and obligations, as well as low knowledge and skills in carrying out their duties.

Keyword: Public Service Quality; Service Quality Method; Web-Base

1. PENDAHULUAN

Aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan seluruh proses pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan mulai dari tingkat pusat sampai daerah. Kualitas pelayanan publik kondisi dimana pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan masyarakat dengan sistem kinerja aktual dari penyedia pelayanan. Pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari kinerja dari pegawai atau aparat dalam suatu lembaga organisasi pemerintah tersebut.

Dimana dalam organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. Karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan. Memahami hal ini, maka diperlukan komunikasi yang tepat agar kinerja dapat tercapai. Capaian kinerja terlihat dari kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kemudian didukung oleh pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi, baik yang implisit atau eksplisit menunjukkan suatu kinerja pemerintah baik.

Pelayanan publik merupakan suatu proses kinerja birokrasi, keterkaitan dengan budaya birokrasi sangatlah kuat, artinya apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organi-sisasi publik sebagai perwujudan dari perilaku organisasi publik. Berkaitan dengan hal tersebut, bila mencermati pelayanan aparat menunjukkan masih terdapat penyimpangan sikap dan tingkah laku serta tindakan aparat sebagai pelayan masyarakat. Hal ini juga tidak terlepas pelayanan publik dari aparat pemerintah, diantaranya pelayanan kepada setiap warga masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintah untuk menghormati, melindungi dan memenuhi kebutuhannya.

Dalam kenyataan sehari-hari menunjukkan bahwa dalam pelayanan pengurusannya berbelit-belit, memerlukan biaya yang cukup besar, kurang informatif atau kurang transparan serta diskriminatif. Hal ini merupakan gambaran masih kurang optimalnya pemerintah dalam melakukan kewajibannya melalui pelayanan publik untuk menghormati, melindungi, mengakui dan memenuhi hak-hak azasi atau kebutuhan dasar setiap individu dalam masyarakat.

Fenomena tersebut menggambarkan kurang optimalnya kualitas pelayanan pemerintah di kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan dalam memberikan pelayanan yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakannya amat jauh dari harapannya, sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan, harapan masyarakat akan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik ternyata makin jauh dari kenyataan.

Secara empirik, kualitas pelayanan yang ditunjukkan belum adanya pelayanan yang profesional yang merupakan keberhasilan pemerintah untuk mengelola pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan oleh pegawai yang mementingkan diri sendiri, perhatian dan kesungguhan untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, serta rendahnya pengetahuan dan keterampilan melaksanakan tugas. Untuk itu penelitian ini berjudul analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

Penelitian ini akan difokuskan pada analisis faktor kepuasan pelanggan dan menentukan prioritas faktor kepuasan pelanggan menggunakan analisis *Servqual*. Metode *Servqual* (*Service Quality*) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai GAP (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *service quality* (*servqual*)[1].

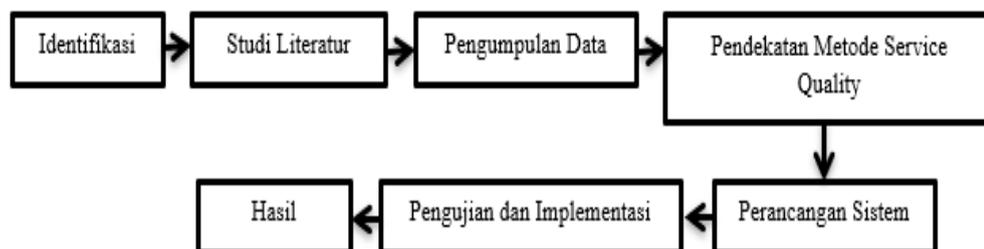
Penelitian tentang metode *Service Quality* telah banyak dilakukan yaitu “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan dengan Metode *Service Quality* Berbasis Web”. Aplikasi yang dibangun dapat digunakan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna layanan dimana nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan [2]. “Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar pada PSTI UNRAM dengan Menggunakan Metode *Service Quality*”. Hasilnya adalah sistem yang dirancang telah sesuai dengan yang diharapkan dan memudahkan proses analisa tingkat kepuasan mahasiswa [3]. “Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) Berbasis Web”. Sistem Informasi ini telah dirancang dan diimplementasikan dengan menggunakan program *PHP* dan *MySQL* sebagai databasenya, sudah dapat digunakan untuk menghasilkan *survey* terkait. Adanya sistem informasi ini mempermudah pengguna dalam menganalisa permasalahan yang ada [4].

Adanya sistem pendukung keputusan untuk melihat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public dengan metode *service quality* dapat membantu untuk melihat gambaran kepuasan pelayanan publik, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh Kantor Camat Pulau Rakyat dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian karena akan menjadi landasan dalam penelitian. Berikut adalah langkah- langkah dalam penelitian dari Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pulau Rakyat Dengan Metode *Service Quality* adalah:



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan di atas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah:

1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah merupakan sebagai langkah awal penelitian. Peneliti melakukan identifikasi masalah dengan menjelaskan masalah-masalah yang ditemukan di Kantor Camat Pulau Rakyat yaitu:

- Jumlah petugas pelayanan atau sumber daya manusia di beberapa unit masih belum memenuhi harapan Masyarakat.
- Pelayanan yang diberikan Kantor Camat Pulau Rakyat kepada Masyarakat relatif lama.
- Pelayanan di Kantor Camat Pulau Rakyat tidak dibarengi dengan adanya kedisiplinan berkaitan dengan ketepatan waktu.

- d. Teknologi telekomunikasi dan informatika di Kantor Camat Pulau Rakyat untuk menunjang kegiatan administrasi belum terlaksana dengan baik
2. Studi Literatur
Studi literature dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui metode apa yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti, serta mendapatkan dasar-dasar referensi yang kuat bagi peneliti dalam menerapkan suatu metode yang digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality Method*. Sehingga yang menjadi dasar-dasar referensi penelitian ini adalah teori sistem pendukung keputusan, teori *Service Quality Method*, teori PHP dan teori MySQL.
3. Pengumpulan Data
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dan informasi untuk lebih mengetahui mengenai sistem yang diteliti. Berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan akan dapat diketahui mengenai sistem yang berjalan saat ini. Data-data dan informasi dapat diperoleh melalui wawancara langsung dan pengamatan langsung di Kantor Camat Pulau Rakyat.
4. Pendekatan Metode Service Quality
Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa pendekatan metode yang dilakukan adalah kuantitatif yaitu menghitung data menggunakan perhitungan *Service Quality Method*.
5. Perancangan Sistem
Perancangan sistem merupakan suatu pola atau gambaran yang dibuat untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh instansi setelah melakukan analisis terlebih dahulu. Perancangan sistem yang dilakukan yaitu dengan merancang Aliran Sistem Informasi (ASI) yang Diusulkan, *Unified Modelling Language*, *Entity Relationship Diagram* dan perancangan antarmuka. Pengujian dan Implementasi
Program yang sudah siap akan dilakukan pengujian yaitu *black box testing* yang berfungsi untuk mengetahui apakah tombol-tombol yang ada dalam sistem berfungsi dengan baik. Setelah melakukan pengujian maka aplikasi sistem pendukung keputusan dapat diimplementasikan di Kantor Camat Pulau Rakyat.
6. Pengujian dan Implementasi
Program yang sudah siap akan dilakukan pengujian yaitu *black box testing* yang berfungsi untuk mengetahui apakah tombol-tombol yang ada dalam sistem berfungsi dengan baik. Setelah melakukan pengujian maka aplikasi sistem pendukung keputusan dapat diimplementasikan di Kantor Camat Pulau Rakyat.
7. Hasil
Hasil yang dicapai dari penelitian ini adalah aplikasi sistem pendukung keputusan Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pulau Rakyat Dengan Metode *Service Quality*.

2.2 Metode Service Quality

Metode Service Quality adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran mutu untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa [5]. Saat ini, banyak pengambilan keputusan dengan menggunakan metode service quality karena mampu menyelesaikan permasalahan dalam pengambilan keputusan [6], [7], [8], [9], [10]. Servqual terbagi menjadi 5 dimensi yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Berikut adalah langkah-langkah perhitungan menggunakan metode *servqual* yaitu [6]:

1. Menghitung hasil harapan atau ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\Sigma = ((\Sigma X 1) + (\Sigma X 2) + (\Sigma X 3) + (\Sigma X 4) + (\Sigma X 5)) \quad (1)$$

Dimana:

Σy_i : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i

ΣSTT : Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju

ΣTT : Jumlah orang yang memilih jawaban tidak setuju

ΣCT : Jumlah orang yang memilih jawaban netral

ΣT : Jumlah orang yang memilih jawaban setuju

ΣST : Jumlah orang yang memilih jawaban sangat setuju

1,2,3,4 : Skor untuk skala *linkert*

2. Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan
3. Menghitung hasil kenyataan atau persepsi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan persamaan yang sama dengan point 1 mencari nilai hasil harapan atau ekspektasi.
4. Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dengan menggunakan persamaan yang sama dengan point 2 mencari hasil rata-rata hasil harapan.
5. Menentukan hasil kualitas dari suatu atribut pelayanan atau hasil dari *servqual gap* dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ_i = X_i - Y_i$$

Dimana :

Sq_i : Nilai gap atribut ke-i

X_i : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

Y_i : Nilai rata-rata harapan ke-i

(2)

Semakin besar gap atau kesenjangan (gap tersebut bernilai negatif) yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *servqual* gap ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari gap tersebut. Sebaliknya semakin kecilnya nilai gap (gap tersebut bernilai nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data, kuesioner dan kajian penelitian sebelumnya maka diperoleh suatu cara untuk membuat sistem pendukung keputusan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Camat Pulau Rakyat. Kemudian data kuesioner yang diterima akan diolah untuk menggunakan metode Service Quality. Sampel pada penelitian ini sebanyak 30 sampel yang menjadi responden kuesioner masyarakat yang tinggal di Kecamatan Pulau Rakyat. Terdapat 25 atribut pertanyaan yang akan digunakan sebagai pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner tersebut akan disebarakan kepada masyarakat bertempat tinggal di Kecamatan Pulau Rakyat

Berikut adalah data masyarakat di Kecamatan Pulau Rakyat yang menjadi alternatif pada penelitian ini untuk mengisi kuisisioner:

Tabel 1. Data Alternatif

No	Nama	Alamat
1	Siswandi	Desa Pulau Rakyat Tua Dusun IV
2	Dwi Gustina	Desa Pulau Rakyat Tua Dusun IV
3	Panji Angga Saputra	Desa Pulau Rakyat Tua Dusun IV
4	Karno	Desa Mekar Sari Dusun II
5	Juliati	Desa Mekar Sari Dusun II
6	Thoyyiba Annisa	Desa Mekar Sari Dusun II
7	Untung Siagian	Desa Orika Dusun V
8	Siti Radhiyani	Desa Orika Dusun V
9	M.Riwanda Zulfan Siagian	Desa Orika Dusun V
10	Lisa Pari	Desa Manis Dusun III
11	Sakdiati Br Marpaung	Desa Manis Dusun III
12	Misha Ramadhani	Desa Manis Dusun III
13	Edi Jailani	Desa Baru Dusun VI
14	Pristiwati	Desa Baru Dusun VI
15	Syatria Atmaja	Desa Baru Dusun VI
16	Winda Aristya	Desa Pulau Rakyat Pekan Dusun I
17	Suci Wijanah	Desa Pulau Rakyat Pekan Dusun I
18	Hafiz Hakim	Desa Pulau Rakyat Pekan Dusun I
19	Derman Sinaga	Desa Sei Piring Dusun II
20	Lamria Sihotang	Desa Sei Piring Dusun II
21	Halomoan Sinaga	Desa Sei Piring Dusun II
22	Tukiran	Desa Bangun Dusun X
23	Masnauli Br. Hasibuan	Desa Bangun Dusun X
24	Vitri Yani	Desa Bangun Dusun X
25	Juli Yusriaman	Desa Tunggul 45 Dusun III
26	Nurlaili Ririana	Desa Tunggul 45 Dusun III
27	Addini Islamiyah Utami	Desa Tunggul 45 Dusun III
28	Susilawati	Desa Persatuan Dusun VII
29	Devika Widi Sarastika	Desa Persatuan Dusun VII
30	Yoga Yolanda	Desa Persatuan Dusun VII

Berdasarkan tabel 1 di atas, hasil kuisisioner yang diberikan kepada warga desa diperoleh 30 responden dari 10 dusun di Kecamatan Pulau Rakyat yang mengembalikan kuisisioner. Hasil responden ini yang akan digunakan sebagai alternatif yang diinput ke sistem.

Berikut penentuan Nilai Crips berdasarkan Pengisian Responden untuk Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik yaitu pada tabel 2 dan 3.



Tabel 2. Penilaian Kinerja Berdasarkan Pengisian Responden

No	Kategori	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Tabel 3. Penilaian Harapan Berdasarkan Pengisian Responden

No	Kategori	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Berdasarkan tabel 2-3 diatas, penentuan nilai craps untuk pengisian responden untuk menilai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik menggunakan skala likert.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pelayanan

No	Kategori	Nilai
1	Tidak puas	Negatif (<0)
2	Puas	Positif (>=0)

Dari tabel 4. diatas, untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan maka kategori tidak puas jika nilai yang dihasilkan kurang dari 0, sebaliknya jika nilai minimal 0 atau lebih besar maka kategori tingkat kepuasan pelayanan publik dinyatakan puas.

Berikut data tabel penilaian kinerja pegawai yang diperoleh dari responden yaitu pada tabel 5.

Tabel 5. Penilaian Kinerja

No Kinerja	Variabel Penilaian Kinerja															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
2	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	5	3	3	5	4
3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	5	4
5	3	4	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4
6	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4
7	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4
8	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4
9	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4
10	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4
11	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
12	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4
13	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4
14	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4
15	3	4	4	5	4	3	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4
16	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4
17	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	4
18	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	4
19	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3
20	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4
21	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
22	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4
23	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	4
25	3	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4
26	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4
27	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4
28	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4
29	5	3	4	5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4



Variabel Penilaian Kinerja																
No Kinerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
30	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	4
Rata-rata	4,13	3,47	4,47	3,97	3,87	4,10	4,40	3,33	3,60	3,87	3,87	4,27	3,87	4,07	4,03	3,97

Berdasarkan tabel 5 diatas, diperoleh nilai rata-rata responden untuk variabel Nilai Kinerja dari 16 item yang diisi yaitu berada di range 3.33 - 4.47. Berikut data tabel penilaian harapan yang diperoleh dari responden yaitu pada tabel 6.

Tabel 6. Penilaian Harapan

Variabel Penilaian Harapan																
No Harapan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3
2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3
4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3
6	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4
7	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4
8	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
9	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4
10	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3
11	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
12	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4
13	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4
14	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4
15	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4
16	4	3	5	4	4	3	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4
17	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
18	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
20	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4
21	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
22	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4
23	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
24	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	4
25	3	3	4	5	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4
26	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4
27	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3
28	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	3	3
29	5	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
30	3	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
Rata-rata	3,80	3,37	4,13	3,83	3,67	3,87	4,10	3,23	3,30	3,63	3,77	4,10	3,40	3,90	3,60	3,67

Berdasarkan tabel 6 diatas, diperoleh nilai rata-rata responden untuk variabel Nilai Harapan dari 16 item yang diisi yaitu berada di range 3.23 - 4.10. Setelah melakukan perhitungan penilaian yang dilakukan responden maka dapat direkap data perhitungannya sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Perhitungan Setiap Kriteria Per Responden

No	Variabel	NK	NH	Ket
1	Empathy (Perhatian)			
1	Mudah dan sederahan prosedur yang diberikan	4,13	3,80	Puas
2	Memberi perhatian individu kepada masyarakat	3,47	3,37	Puas
3	Adanya tanggapan dari keluhan, masyarakat dalam pelayanan	3,47	4,13	Puas
4	Adanya informasi yang memuat persyaratan pelayanan	3,97	3,83	Puas
2	Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Fasilitas (Ruang tunggu, meja, Kursi, Gedung, dll)	3,87	3,67	Puas
2	Fasilitas kerja (internet, Komputer, Printer multifungsi)	4,10	3,87	Puas

	3	Penampilan Aparatur	4,40	4,10	Puas
	4	Kondisi toilet	3,33	3,23	Puas
3		Responsive (Ketanggapan)			
	1	Mendapatkan layanan segera	3,60	3,30	Puas
	2	Merespon permintaan	3,87	3,63	Puas
	3	Terlihat keingingan membantu masyarakat	3,87	3,77	Puas
4		Reliability (Kehandalan)			
	1	Ketelitian Aparatur	4,27	4,10	Puas
	2	Ketepatan persyaratan	3,87	3,40	Sangat Puas
	3	menangani masalah	4,07	3,90	Puas
5		Assurance (Jaminan)			
	1	Kepercayaan	4,03	3,60	Sangat Puas
	2	Konsisten	3,97	3,67	Puas
		Rata-rata	3,95	3,71	
		Hasil		0,24	

Berdasarkan tabel 7. diatas, diperoleh hasil rata-rata nilai kinerja (NK) 3.95 dan nilai Harapan (NH) 3.67 dengan hasil tingkat kepuasan pelayanan publik 0.24, hal ini menunjukkan bahwa nilai kinerja yang dihasilkan lebih besar dari nilai harapan yang telah ditentukan sehingga kualitas pelayanan publik yang dihasilkan lebih besar dari 0. Kemudian mengelompokan nilai kulitas pelayanan yang dilakukan setiap responden yaitu:

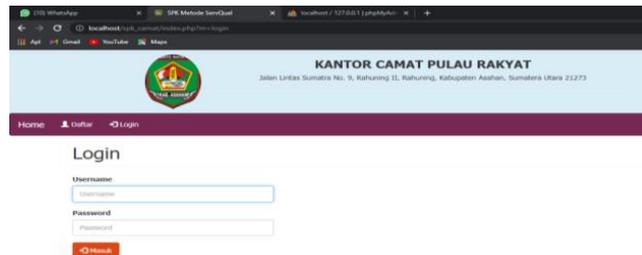
Tabel 8. Tingkat Kualitas Layanan Di Kantor Camat Pulau Rakyat

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah Variabel	Persentase
1	Puas	14	87,50%
2	Sangat Puas	2	12,50%
3	Tidak Puas	0	0,00%

Dari hasil persentase diatas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian yang dilakukan oleh Tigapuluh (30) responden tersebut menyebutkan bahwa tingkat pelayanan di Kantor Camat Pulau Rakyat dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat masuk dalam kategori Puas dengan hasil persentase 87,50%, maka dari itu pihak kantor camat agar lebih meningkat pelayanan terhadap Masyarakat yang lebih maksimal.

1. Form Login

Pada *form login* ini *user* harus memasukkan nama dan *password* terlebih dahulu, kemudian klik tombol *login* yaitu pada gambar 2.

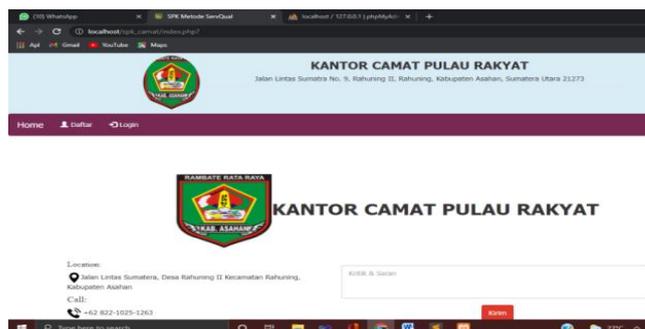


Gambar 2. Form Login

Pada gambar di atas bahwasannya setiap responden harus memiliki akun terlebih dahulu untuk bisa mengakses masuk pada aplikasi tersebut.

2. Form Menu Utama

Form menu utama ini beerisikan menu-menu dan sub menu yang terdapat pada sistem admin yang telah dirancang sebelumnya, *user* dapat memilih menu-menu yang disediakan oleh sistem yang telah dibuat yaitu pada gambar 3.

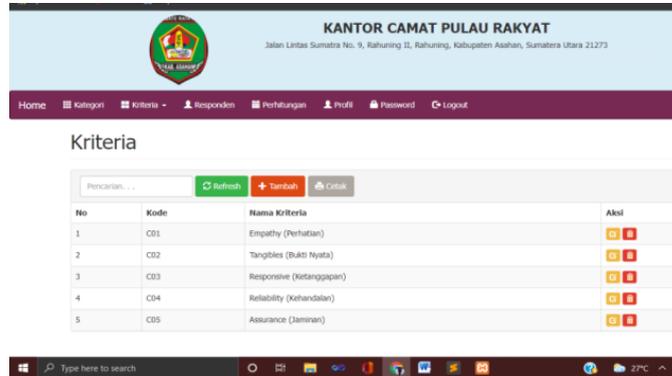


Gambar 3. Form Menu Utama

Pada gambar diatas bahwasannya setelah user maupun admin login akan tampil form seperti gambar atas yang terdapat beberapa menu yang dapat di akses user maupun admin sesuai kebutuhan dan kapasitas masing-masing.

3. *Form Data Kriteria*

Form data Kriteria merupakan penginputan, pengeditan, pembatalan dan penghapusan data Kriteria, yaitu pada gambar 4.

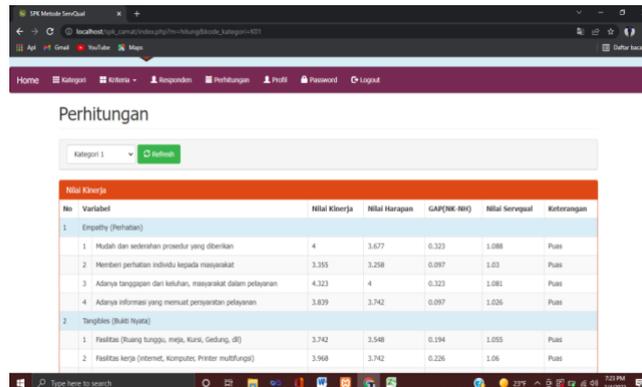


Gambar 4. *Form Data Kriteria*

Pada gambar diatas bahwasannya kriteria yang terdapat dalam metode servqual di implementasikan kedalam aplikasi tersebut, yang dimana hanya admin saja yang dapat mengelola data tersebut.

4. *Form Perhitungan Service Quality Method*

Form perhitungan Service Quality Method merupakan tampilan hasil dari nilai kriteria dan Kategori. Hasil perhitungan didapatkan dari menjumlahkan nilai skor pertanyaan dari kinerja dan harapan, kemudian hasil jawaban responden akan di rata-ratakan. Setelah diketahui nilai rata-rata maka selanjutnya mengurungkan nilai rata-rata dari kinerja dan harapan untuk menentukan nilai gap (kesenjangan) yaitu pada gambar 5.

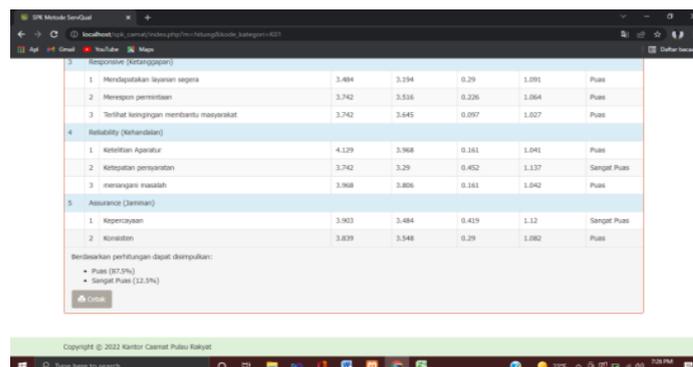


Gambar 5. *Form Perhitungan Service Quality Method*

Pada gambar diatas bahwasannya setelah responden melakukan penilaian terhadap kuisioner yang telah disediakan maka dilakukan penghitungan persentasi yang terdapat pada gambar diatas dan hanya admin yang bisa mengelola data tersebut.

5. *Form Hasil Perhitungan Service Quality Method*

Form hasil perhitungan Service Quality Method merupakan tampilan hasil dari nilai kriteria dan Kategori yaitu pada gambar 6.



Gambar 6. *Form Hasil Perhitungan Service Quality Method*

Pada gambar diatas bahwasannya setelah melalui semua tahap perhitungan maka di dapatkan hasil dari perhitungan sebelumnya yang bakal menjadi acuan dalam penelitian ini, dan hanya admin yang dapat mengelola data tersebut.

4. KESIMPULAN

Penerapan metode *Service Quality* dalam sistem pendukung keputusan untuk Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik yaitu dari hasil analisa yang dilakukan dari beberapa alternatif yang ada maka di dapat hasil Dari hasil persentase bahwa penilaian yang dilakukan oleh Tigapuluh (30) responden tersebut menyebutkan bahwa tingkat pelayanan di Kantor Camat Pulau Rakyat dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat masuk dalam kategori Puas dengan hasil persentase 87,50%, maka dari itu pihak kantor camat agar lebih meningkat pelayanan terhadap Masyarakat yang lebih maksimal.

REFERENCES

- [1] M. R. Manalu and R. Siringoringo, "... Bangun Aplikasi untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis AMIK Imelda Medan dengan Menggunakan Algoritma Servqual," *J. Tek. Inform. UNIKA St. ...*, vol. 05, pp. 220–228, 2020, [Online]. Available: <http://103.76.21.184/index.php/JTIUST/article/view/999>
- [2] V. Nurcahyawati, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan dengan Metode Service Quality Berbasis Web," *J. Sist. Inf. Indones.*, vol. 3, no. 2018, pp. 1–11, 2018.
- [3] Z. Rahmiati, I. G. P. S. Wijaya, and B. Irmawati, "Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar pada PSTI Unram dengan Menggunakan Metode Service Quality," *J. Teknol. Informasi, Komputer, dan Apl. (JTika)*, vol. 1, no. 1, pp. 31–40, 2019, doi: 10.29303/jtika.v1i1.17.
- [4] L. K. Berutu and M. A. E. Nst, "Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode Service Quality Berbasis Web," *InfoSys J.*, vol. 4, no. 2, pp. 158–168, 2020.
- [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] H. Winarno and T. Absror (Universitas Serang Raya), "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering," *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, p. 162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [7] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/438>
- [8] E. Trisnawati, S. Assegaff, and E. Rohaini, "Pengaruh Perceived Ease Of Use , Perceive Usefulness , Service Quality , Perceived Value Terhadap Customer Saticfaction Pada Pengguna Grab (Studi Kasus Mahasiswa STIKOM DB Jambi).," *Progr. Sist. Inf.*, pp. 82–96, 2019.
- [9] A. N. Yanottama, E. Purnamawati, and A. Suryadi, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz," *Juminten*, vol. 1, no. 1, pp. 76–86, 2020, doi: 10.33005/juminten.v1i1.2.
- [10] S. Hendhana and G. S. Darma, "Service Quality Rumah Sakit Dan Efeknya Terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 37–55, 2017.