

# Analisis Prespektif Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Layanan Publik

Ari Dwianto<sup>1</sup>, Bambang Purwanggono Sukarsono<sup>2</sup>

email : [aridwnt1@gmail.com](mailto:aridwnt1@gmail.com)

<sup>1</sup>Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, S.H., Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

<sup>2</sup>Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, S.H., Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

## ABSTRAK

Kantor Kecamatan Warungasem merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang menjalankan tugas untuk menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan para penggunanya. Dari hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan masih terdapat keluhan yang dialami oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang dijalankan oleh Kantor Kecamatan Warungasem.. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut apa yang menjadi prioritas perbaikan dan menentukan usulan perbaikan yang direkomendasikan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi penelitian ini menggunakan metode Servqual untuk menentukan atribut apa saja menjadi kekurangan yang ada dalam pelayanan yang dijalankan, selanjutnya digunakan metode (IPA) *Importance Performance Analysis* untuk menentukan prioritas atribut perbaikan dan disusun rekomendasi perbaikan berdasarkan 5 Why's Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut servqual mempunyai nilai negatif kemudian menjadi 4 atribut prioritas perbaikan berdasarkan pada hasil metode (IPA) *Importance Performance Analysis*. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan dalam penelitian ini yaitu mendesain website resmi kantor kecamatan, penataan ulang posisi papan informasi dan perbaikan sosial media dari Kantor Kecamatan Warungasem.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, *Servqual*, *Importance Performance Analysis*, *5 Why's Analysis*.

## ABSTRACT

*The Warungasem Sub-district Office is one of the regional apparatus organisations that carries out the task of carrying out public services to the community. The main objective of public services is the satisfaction of its users. From the results of the community satisfaction survey that has been conducted, there are still complaints experienced by the community against public services run by the Warungasem District Office. The purpose of this study is to identify what attributes are prioritised for improvement and determine the recommended improvements. Based on the problems faced, this research uses the Servqual method to determine what attributes are the deficiencies that exist in the services being carried out, then the Importance Performance Analysis (IPA) method is used to determine the priority of improvement attributes and recommendations for improvement are made based on the 5 Why's Analysis. The results showed that there were 8 servqual attributes that had negative values and then became 4 priority attributes for improvement based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) method. The improvement recommendations proposed in this research are designing the official website of the sub-district office, rearranging the position of the information board and improving the social media of the Warungasem District Office.*

**Keywords :** *Service Quality*, *Servqual*, *Importance Performance Analysis*, *5 Why's Analysis*.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dijalankan oleh seseorang kepada pihak lain yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pihak lain agar memberikan kepuasan atas kegiatan yang dilakukan. Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administrasi sesuai dengan perundang-undangan. Dasar pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam Kemenpan Nomor 63 tahun 2003. Tujuan utama dalam pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, dengan begitu akan terjadi timbal balik yang baik.

Menurut(Wuri Aranningrum, 2013) kepuasan pengguna jasa dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pegawai yang melayani mereka. Kualitas pelayanan bisa dilihat dari hasil interaksi yang dilakukan oleh penerima dan pemberi pelayanan. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dari penerima layanan maka bisa dibbilang pelayanan yang diberikan sudah berkualitas namun sebaliknya ketika penerima layanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan bisa dibbilang pelayanan yang diberikan kurang berkualitas.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari laman [berita.batangkab.go.id](http://berita.batangkab.go.id) menyatakan bahwa sejak pertama kali diluncurkan program pengaduan curhat pada tahun 2020, masih banyak aduan yang masuk kepada bupati. Bentuk aduan yang diterima bisa berupa permasalahan pelayanan publik ataupun permasalahan sosial personal. Awal mula adanya program pengaduan curhat ini juga didasari karena banyak pelayanan yang kurang cepat di respon oleh Organisasi Perangkat Daerah.

Kantor Kecamatan Warungasem merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Warungasem terdiri dari beberapa pelayanan seperti pelayanan sertifikat, proposal kegiatan, surat dispensasi nikah dan pelayanan kependudukan lainnya. Pada pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan untuk periode tahun 2022 yang dilaksanakan pada akhir bulan juni sampai bulan agustus 2022 melalui kuisisioner keluhan terkait dengan pelayanan yang ada di kantor kecamatan, kuisisioner disebarkan kepada 40 orang pengunjung kantor kecamatan dengan jenis pelayanan yang berbeda dan tidak semua orang diberikan lembar kuisisioner. dari pengumpulan tersebut masih ditemukan beberapa keluhan yang dialami oleh masyarakat. Berikut merupakan hasil dari kuisisioner yang disebarkan.

**Tabel 1 Jumlah Keluhan Masyarakat**

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Persyaratan Pelayanan	4
2	Prosedur Pelayanan	5
3	Waktu Pelayanan	8
4	Sarana dan Prasarana	6
5	Penanganan Aduan Layanan	7
6	Kompetensi Petugas	2
Jumlah		31

Keluhan yang dirasakan oleh pengunjung kantor masih cukup beragam jenisnya, mulai dari persyaratan pelayanan sampai dengan kompetensi petugas, dari beberapa jenis keluhan tersebut keluhan terbanyak masih mengenai waktu pelayanan dan penanganan aduan layanan.

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan peneliti hendak mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan warungasem. Salah satu metode atau teknik yang bisa digunakan untuk melihat tingkat kepuasan dari pelayanan yang diterima oleh pengguna adalah menggunakan metode *servqual* (service quality). Metode *servqual* merupakan metode yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik melalui penilaian dari pengguna jasa berdasarkan lima dimensi(Prameswara et al., 2014). Lima dimensi yang ada dalam *servqual* yaitu *tangibles*, *reability*, *responsivenss*, *assurance* dan *empathy*. Kemudian juga diperlukan usulan perbaikan terkait dengan masalah yang ada.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas Jasa

Kualitas jasa pelayanan berfokus terhadap usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat mencapai harapan pelanggan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diterima (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila jasa yang diterima sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dianggap baik atau memuaskan. Namun apabila jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dianggap jelek atau buruk. Sehingga baik buruknya kualitas jasa tergantung oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau keinginan

pelanggan(Kurniasih, 2012). Pelanggan menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang mereka inginkan atau butuhkan. Pelanggan akan memilih penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan mereka dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik (Saidani & Arifin, 2012).

## 2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ( Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.63 Tahun 2003). Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.(Juniarso & Sudrajat, 2012)

## 2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dijalankan guna memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan yang dijalankan. Tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan bisa menggambarkan seberapa bagus kualitas pelayanan yang telah dijalankan dan bisa memberikan gambaran terkait kinerja dari pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.(Ibrahim, 2008)

Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu merupakan pelayanan yang berkualitas dan dapat membuat masyarakat menjadi puas akan proses pelayanan.(Moenir, 2007).

## 2.4 Metode Servqual

Metode servqual berasal dari kata *service quality* yang memiliki arti kualitas layanan. Metode servqual pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan. Servqual merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima(M. R. et al., 2014).

Metode servqual bertujuan untuk membandingkan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan atau *expected service* dengan kualitas layanan yang diterima pelanggan atau *perceived service*. Apabila nilai *perceived service* (P) lebih besar dari *expected service* (E) maka pelayanan dianggap berkualitas. Tetapi jika nilai *perceived service* (P) kurang dari nilai *expected service* (E) maka pelayanan dianggap tidak berkualitas. Sehingga untuk menilai

kualitas layanan atau *service quality* (Q) dapat dirumuskan sebagai berikut (Ho et al., 2013):

$$Q = P - E$$

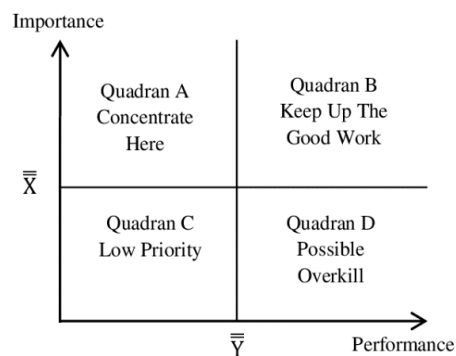
Kegagalan dalam penyampaian jasa dapat didefinisikan ke dalam 5 gap (kesenjangan), yaitu sebagai berikut (Parasuraman et al., 1985):

1. Gap 1 = kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.
2. Gap 2 = kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap 3 = kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Gap 4 = kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Gap 5 = kesenjangan antara jasa yang diterima pelanggan dan jasa yang diharapkan pelanggan
6. Gap 6 = kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi karyawan.
7. Gap 7 = kesenjangan antara persepsi karyawan dan persepsi manajemen

## 2.5 Importance Performance Analysis

Menjadi orang *Importance Performance Analysis* merupakan teknik analisis yang dikemukakan pertama kali pada tahun 1977 oleh John A. Mortila dan John. C. James dalam Nasution, 2001. Teknik ini mengharuskan responden untuk mengurutkan berbagai macam atribut atau elemen yang ditawarkan sesuai dengan kepentingan masing-masing atribut. Selain itu, responden juga diminta untuk menilai kinerja perusahaan dalam atribut-atribut ini.

Di dalam teknik ini responden mengevaluasi tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian menganalisis nilai rata-rata kepentingan dan kinerja pada matriks kinerja kepentingan, dimana sumbu x mewakili persepsi ( $x = \text{persepsi}$ ) dan sumbu y mewakili harapan ( $y = \text{harapan}$ ). Diagram di bawah ini merupakan pelengkap dari metode servqual. Berikut merupakan diagram *Importance Performance Analysis*



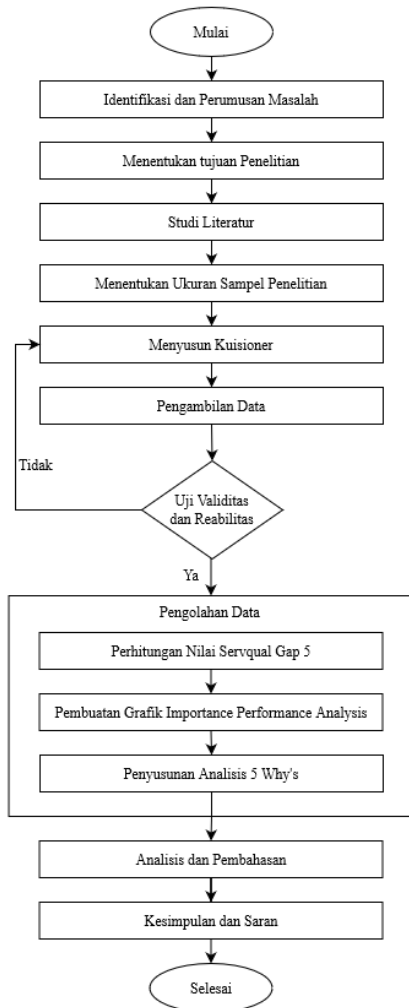
Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

## 2.6 5 Why's Analysis

Metode 5 Why's merupakan sebuah alat yang ada dalam *Root Cause Analysis* yang digunakan dalam mencari sumber penyebab utama dari sebuah masalah yang ada dan menghasilkan identifikasi jalur seba-akibat dari sebuah masalah. (S & H, 2012)

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Objek Berikut adalah tahap penelitian yang dilakukan.



Gambar 1 Flowchart Metodologi Penelitian

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Sampel Penelitian

Berdasarkan pada data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner, diketahui bahwa sebesar 49% adalah responden laki-laki dan sebesar 51% adalah responden perempuan.

Berdasarkan pada data yang didapatkan dari hasil pengisian kuisioner, diketahui bahwa responden dengan rentan usia 18-25 tahun terdapat 49 orang rentang usia 26-30 tahun sebanyak 37 orang, rentang usia 31-35 tahun sebanyak 10 orang, rentang usia 36-40 tahun 1 orang dan diatas 40 tahun 3 orang.

Berdasarkan pada data kuisioner yang sudah diperoleh, diketahui 31 responden merupakan pelajar/mahasiswa, 16 responden merupakan buruh, 12 responden merupakan pegawai negeri sipil, 23 responden merupakan wiraswasta dan 18 responden pekerjaan lainnya.

### 4.2. Hasil Perhitungan Servqual Gap 5

Berikut merupakan hasil dari perhitungan servqual gap 5

Tabel 2 Perhitungan Servqual Gap 5

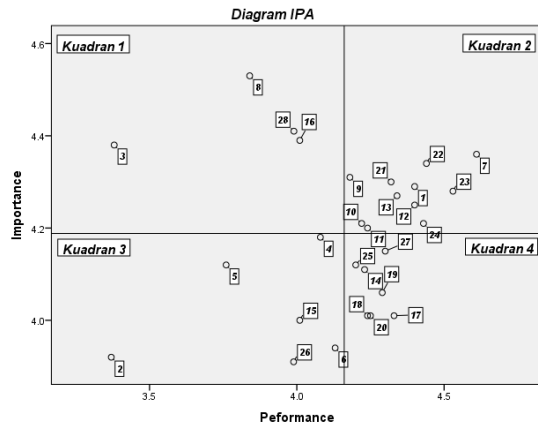
No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
1	Penampilan petugas terlihat profesional	4,400	4,290	0,110
2	Tidak adanya rambu penataan parkir	3,370	3,920	-0,550
3	Papan informasi yang mudah dilihat dan update	3,830	4,380	-0,550
4	Ruang tunggu yang nyaman	4,080	4,210	-0,130
5	Tidak ada prosedur syarat pelayanan yang terpasang dengan jelas	3,760	4,140	-0,380
6	Toilet yang tidak bersih	4,130	3,940	0,190
7	Lokasi kantor yang strategis mudah dijangkau	4,610	4,360	0,250
8	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan (KTP,Akta,Surat, dll) 3-5 Hari	3,840	4,530	-0,690
9	Kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan	4,180	4,310	-0,130
10	Hasil pelayanan tidak sesuai dengan harapan	4,220	4,210	0,010
11	Petugas tidak ada dalam jam pelayanan	4,240	4,200	0,040
12	Petugas tidak ada dalam jam pelayanan	4,400	4,250	0,150
13	Kelengkapan informasi yang diberikan	4,340	4,270	0,070
14	Ketanggapan petugas dalam melayani	4,230	4,110	0,120
15	Keluhan yang diabaikan oleh petugas pelayanan	4,010	4,000	0,010
16	Informasi pelayanan yang cepat tersampaikan	4,010	4,390	-0,380
17	Petugas tidak bisa menjawab pertanyaan dari pengunjung	4,330	4,060	0,270
18	Petugas memberikan pelayanan dengan tidak ramah	4,240	4,010	0,230
19	Kemampuan petugas dapat dipercaya	4,290	4,060	0,230
20	Komunikasi yang tidak jelas baik dari petugas	4,250	4,010	0,240
21	Keamanan dilingkungan kantor terjamin aman	4,320	4,300	0,020
22	Kebenaran informasi yang disampaikan	4,440	4,340	0,100
23	Terdapat biaya yang tidak wajar dalam pelayanan	4,530	4,280	0,250
24	Petugas melayani tanpa membedakan status sosial	4,430	4,210	0,220
25	Petugas tidak mendengarkan keluhan dari pengunjung	4,200	4,120	0,080
26	Petugas mendahulukan pelayanan kepada orang yang dikenal	3,990	3,910	0,080
27	Petugas sabar dalam memberikan pelayanan	4,300	4,150	0,150
28	Petugas yang mudah dihubungi oleh masyarakat	3,990	4,410	-0,420

Menurut Berry, dkk (1988) Gap 5 merupakan gap atau kesenjangan antara jasa yang diterima pelanggan dan jasa yang diharapkan pelanggan. Harapan pelanggan berkaitan dengan ketersediaan sumber daya dan dipengaruhi oleh latar belakang budaya, kepribadian, iklan, dan pengalaman masa lalu, serta informasi yang tersedia. Kesenjangan ini sulit untuk ditutup karena setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 5 yang ditunjukkan pada Tabel 4.8. Masih terdapat 8 atribut yang mempunyai nilai gap negatif dari 28 atribut yang digunakan dalam pengukuran.

Nilai gap negatif terbesar terdapat pada dimensi reliability pada atribut nomer 8 yaitu ketepatan waktu penyelesaian pelayanan (KTP,Akta,Surat, dll) 3-5 hari, dengan nilai gap sebesar -0,690. Artinya bahwa untuk penyelesaian dari pelayanan pengurusan surat-surat masih lebih lama.

### 4.3. Hasil Analisis Importance Performance Analysis

Berikut merupakan diagram Importance Performance Analysis.



Gambar 2. Diagram Importance Performance Analysis

Berdasarkan hasil matriks IPA yang ditunjukkan pada diatas terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas utama yang harus dilakukan oleh perusahaan karena memiliki kinerja yang relatif rendah tetapi memiliki kepentingan atau harapan pelanggan yang relatif besar atau berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*). Atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah sebagai berikut:

- Atribut 3 ( Papan informasi yang mudah dilihat dan update )
- Atribut 8 ( Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan (KTP,Akta,Surat, dll) )
- Atribut 16 ( Informasi pelayanan yang cepat tersampaikan )
- Atribut 28 ( Petugas yang mudah dihubungi oleh masyarakat )

### 4.4. Hasil Analisis 5 Why's

Berikut adalah tabel hasil analisis 5 Why's

Tabel 3 Hasil Analisis 5 Why's

No	Permasalahan	Root Cause Of Waste				
		Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	
1	Papan informasi yang mudah dilihat dan update	Update papan informasi jarang dilakukan	Informasi disampaikan secara lisan kepada pengunjung yang datang	Informasi langung lisan kepada pengunjung yang datang	Keterbatasan tempat papan pengumuman	Belum memanfaatkan website atau sosial media untuk papan informasi
2	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan (KTP,Akta,Surat, dll)	Pemenuhan informasi yang kurang tepat dan sulit diakses pengunjung yang belum tahu	Keterlambatan pengiriman dokumen yang telah diselesaikan	Perbedaan lokasi persekaman dan dan perantara	Tatap kantor kecamatan tidak dilengkapi alat cetak dokumen	Harga yang mahal dirasa tidak efisien untuk pengadaan di tiap kantor kecamatan
3	Informasi pelayanan yang cepat tersampaikan	Sumber informasi pelayanan hanya ada di kantor kecamatan	Belum memanfaatkan website ataupun media sosial dengan optimal	Keterlambatan informasi penyelesaian layanan	Tidak ada sistem tracking pengajuan layanan	Belum melaksanakan sistem pelayanan berbasis online
4	Petugas yang mudah dihubungi oleh masyarakat	Pemberian pelayanan dan informasi pelayanan ataupun aduan semua di seki pelayanan	Nomor pribadi staff yang digunakan untuk contact person	Belum memanfaatkan fitur chatbot pada website, sosial media ataupun contact person		

Seperti yang ditunjukkan pada tabel diatas hasil dari analisis 5 Why's menunjukkan bahwa pada atribut ke-3 yaitu Papan informasi yang mudah dilihat dan update masalah pertama disebabkan oleh dua akar masalah yaitu Belum memanfaatkan website ataupun media sosial dengan optimal dan Penempatan informasi yang kurang tepat dan sulit diakses pengunjung yang belum tahu. Sehingga dua akar masalah tersebut mengakibatkan atribut papan informasi yang mudah dilihat dan update menjadi prioritas perbaikan. Begitu juga dengan atribut kritis selanjutnya memiliki karakteristik akar masalah yang berbeda namun saling berkaitan dengan akar masalah lain.

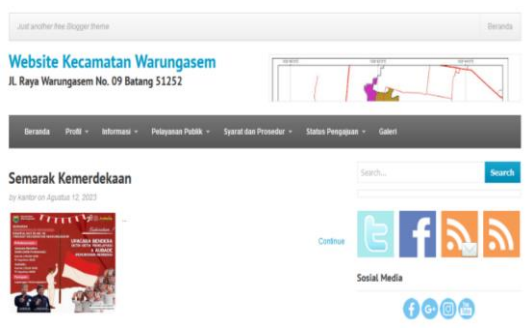
Akar permasalahan yang muncul disebabkan adanya berbagai macam faktor yang memberikan potensi adanya masalah, faktor tersebut bisa berasal dari manusia yang kurang cakap, metode yang masih dan belum dimaksimalkan dengan baik atau keterbatasan dari peralatan yang ada. Selain itu, permasalahan dari atribut yang berbeda bisa disebabkan oleh akar masalah yang sama, hal ini bisa terjadi karena terdapat permasalahan kritis yang menimbulkan ketidak sempurnaan pemenuhan pelayanan.

### 4.5. Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode IPA, didapatkan hasil bahwa masih terdapat 4 atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Warungasem.

Selanjutnya untuk dapat membangun rekomendasi perbaikan dilakukan analisis untuk mencari akar masalah yang terdapat pada 4 atribut prioritas perbaikan dengan menggunakan metode 5 Why's, sehingga didapatkan akar masalah dari 4 atribut prioritas perbaikan tersebut. Rekomendasi perbaikan pada penelitian ini disusun dengan cara melakukan banchmarking terhadap instansi lain yang juga menjalankan pelayanan publik karena menganggap batasan yang dimiliki juga sama. Berikut merupakan rekomendasi perbaikan yang bisa diusulkan oleh penulis kepada Kantor Kecamatan Warungasem.

Perancangan *prototype* desain *website* pada kantor kecamatan dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML dengan produknya berupa website blog. Dengan adanya perancangan blog ini diharapkan bisa menyelesaikan permasalahan yang telah dianalisis menggunakan 5 Why's sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang ada di kantor kecamatan.



**Gambar 3 Menu Status Pengajuan Website Kecamatan Warungasem**

	A	B	C	D	E	F
1	Nama	Jenis Kegiatan	Status Pengajuan			
2	Aldi Muhammad	Perizinan Lomba 17 Agustus	Surat Dalam Proses			
3						
4						
5						
6						

**Gambar 4 Status Pengajuan Surat Perizinan**

Dari hasil perancangan *prototype website* Kecamatan Warungasem sebelumnya terdapat beberapa keuntungan yang bisa dirasakan antara lain:

- Terpasang syarat-syarat dan prosedur dari pelayanan
- Kecepatan informasi yang diberikan
- Sistem pelayanan secara online
- Sistem tracking pelayanan yang sedang berlangsung
- Respon terhadap pertanyaan bisa dengan cepat

Namun dari perancangan yang telah dibuat masih terdapat beberapa kekurangan yang ada seperti tampilan yang masih sederhana karena memanfaatkan bahasa pemrograman HTML. Kemudian sistem pelayanan dan tracking yang sederhana karena baru bisa memanfaatkan layanan free yang tersedia di google.

Selanjutnya untuk mendukung perbaikan pada *website* terdapat beberapa rekomendasi yang bisa dijalankan sesuai dengan kebutuhan pada analisis 5 Why's, yaitu:

#### 1. Penataan Ulang Papan Informasi

Berikut usulan perbaikan yang bisa dijalankan terkait penempatan papan informasi :

- Peletakkan papan informasi dipindahkan kedepan pintu masuk
- Desain poster dengan ukuran A3 untuk mempermudah penglihatan.
- Informasi yang termuat harus jelas dan rinci.
- Desain poster yang menarik untuk dilihat.

- Update informasi secara berkala

#### 2. Perbaikan Sosial Media

Manfaat dari adanya media sosial yaitu dapat memberikan informasi yang cepat dengan jangkauan yang luas kepada masyarakat mengenai perubahan informasi ataupun prosedur yang berlaku. Dengan banyaknya fitur yang ada akan sangat membantu bagi petugas dalam merespon pertanyaan masyarakat sehingga masyarakat lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### 5. PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan inti dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Warungasem dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan perhitungan nilai gap 5 pada metode servqual, maka didapatkan hasil bahwa masih terdapat beberapa atribut yang memiliki gap negatif antara nilai persepsi layanan dan harapan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Warungasem belum sepenuhnya bisa memuaskan masyarakat yang menjadi penerima layanan. dimana gap 5 terbesar berada pada atribut ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai sebesar -0,690.
2. Berdasarkan hasil dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan hasil bahwa masih terdapat 4 atribut pelayanan Kantor Kecamatan Warungasem yang masuk pada kuadran 1 yang berarti bahwa atribut tersebut menjadi prioritas perbaikan, yaitu pada Atribut 3 ( Papan informasi yang mudah dilihat dan update ), Atribut 8 ( Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan (KTP,Akta, Surat, dll) ), Atribut 16 ( Informasi pelayanan yang cepat tersampaikan ) dan Atribut 28 ( Petugas yang mudah dihubungi oleh masyarakat )
3. Berdasarkan hasil analisis 5 Why's untuk mencari akar masalah dari atribut yang menjadi prioritas perbaikan didapatkan hasil rekomendasi perbaikan yang bisa dilakukan oleh Kantor Kecamatan Warungasem untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada yaitu dengan penataan ulang papan informasi, memperbaiki website yang sudah ada, memperbaiki sosial media yang ada dan menjalankan proses pelayanan secara online.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah disusun, maka terdapat beberapa saran yang bisa dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, jika ingin mengambil penelitian dengan tema yang sama, berikut merupakan saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Untuk penelitian selanjutnya dalam menjalankan penelitian bisa menggunakan metode lain untuk dapat melihat sisi lain dalam menyelesaikan permasalahan yang sama mengenai kualitas pelayanan.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa menambahkan atribut-atribut dalam variabel pelayanan yang belum ada pada penelitian yang sudah saat ini.
3. Untuk penelitian selanjutnya bisa berfokus pada pengembangan website yang ada, sehingga website bisa lebih baik lagi dalam menunjang pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ho, L.-H., Peng, T.-F., Feng, S.-Y., & Yen, T.-M. (2013). Integration of Kano's model and SERVQUAL for enhancing standard hotel customer satisfaction. *African Journal of Business Management*, 7(23), 2257–2265. <http://eserv.uum.edu.my/docview/1399478487?accountid=42599>
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik. In *Social Science Computer Review*. Mandar Maju.
- Juniarso, R., & Sudrajat, A. S. (2012). *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 34–45.
- M. R., A., J., D., & Abraham, M. A. (2014). An Integrated Fuzzy Weighted SERVQUAL - QFD Approach for Service Quality Improvement. *International Journal of Engineering Research*, 3(12), 774–776. <https://doi.org/10.17950/ijer/v3s12/1215>
- Moenir, H. A. S. (2007). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Pertama. In *Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. In *Choice Reviews Online* (Vol. 28, Issue 01). The Free Press. [Prameswara, D. A., Mustafid, & Prahutama, A. \(2014\). Metode Servqual-Six Sigma untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. \*Jurnal Gaussian\*, 3\(4\), 625–634. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian>

S, S. A., & H, P. C. \(2012\). First Pass Yield Improvement by Eliminating Base Plug Leakage in Feed Pump Manufacturing. \*International Journal of Science and Research \(IJSR\) ISSN\*, 3\(7\), 2049–2056. \[www.ijsr.net\]\(http://www.ijsr.net\)

Wuri Aranningrum. \(2013\). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis \(IPA\)-Quality Function Deployment \(QFD\). \*Jejaring Administrasi Publik. Th V. Nomor, 1\*, 275–282.](https://doi.org/10.5860/choice.28-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)