

# Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode *Service Quality*

## *Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality*

Erika<sup>1</sup> dan Siti Muhlisoh<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Institut Sains dan Teknologi Nasional

e-mail : er1k4\_ye2n1@yahoo.com

<sup>2</sup>Institut Sains dan Teknologi Nasional

**Abstrak** --- Penelitian ini membahas tentang pengukuran kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan di Kelurahan dengan menggunakan Metode SERVQUAL. Metode ini merupakan suatu alat yang mengukur kualitas pelayanan suatu institusi dengan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pengukuran ini dilakukan untuk mengidentifikasi ekspektasi dan persepsi masyarakat sehingga dari kelima dimensi Servqual dapat diketahui kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan melihat nilai gap yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi masyarakat. Dengan menganalisa gap kualitas pelayanan, maka dapat diketahui faktor yang masih memiliki gap, artinya tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat, serta nilai kinerja pelayanan di kantor Kelurahan Kalimulya. Pada penelitian ini nilai yang didapatkan adalah sebesar 68.2%, yang menurut standar indeks kepuasan masyarakat masuk dalam kategori BAIK, dimana prioritas pertama dari kelima dimensi servqual yang perlu ditingkatkan adalah dimensi keandalan.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pelanggan, Metode Servqual, Kelurahan Kalimulya

**Abstract** --- This study discusses the measurement of community satisfaction in service quality in Village by using SERVQUAL method. This method is a tool that measures the service quality of an institution based on the dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This measurement is done to identify expectations and public perceptions so that from the five Servqual dimensions can be known the overall quality of service by looking at the gap value that occurs due to discrepancies between expectations and public perceptions. By analyzing the service quality gap, it can be seen that the factors still have a gap, meaning that they are not in accordance with community expectations, as well as the value of service performance in the Kalimulya village office. In this study the value obtained was 68.2%, which according to the community satisfaction index standard was included in the GOOD category, where the first priority from the five servqual dimensions that need to be improved is the reliability dimension.

**Keyword** : Customer Satisfaction, Servqual Method, Kalimulya Village

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kelurahan merupakan suatu wilayah kerja yang dalam pelaksanaan kerjanya dibantu oleh beberapa perangkat kelurahan dan lembaga kemasyarakatan yang sesuai dengan kebutuhan, seperti Rukun Tetangga, Rukun Warga, PKK, Karang Taruna, dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kelurahan Kalimulya, perlu dilakukan analisa untuk mengidentifikasi apa yang diinginkan dan diperlukan masyarakat agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai pelayanan yang diberikan oleh kelurahan. Perbedaan persepsi ini bisa terjadi karena pihak kelurahan tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan masyarakat dengan tepat. Dengan sesuaiinya

persepsi dan harapan, diharapkan akan meningkatkan kualitas pada pelayanan masyarakat di Kelurahan Kalimulya, Kecamatan Cilodong.

### 1.1 Kelurahan

Kelurahan Kalimulya berdiri pada tanggal 14 Juni 1978 adalah salah satu hasil pemekaran dari desa Kalibaru yang saat itu masuk dalam wilayah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Kantor Kelurahan Kalimulya beralamatkan di Jalan TPU 1 Kalimulya Depok.

Kemudian dengan berdirinya kota administratif Depok pada tanggal 18 Maret 1982, maka Kelurahan Kalimulya masuk wilayah Kecamatan Sukmajaya Kotip Depok, pada tanggal 24 Maret 1994 perubahan status desa menjadi kelurahan, pada Oktober Tahun 2009 masuk wilayah Kecamatan Cilodong pemekaran dari Kecamatan Sukmajaya.

**1.2 Manajemen Kualitas**

Manajemen kualitas merupakan sekumpulan kegiatan seperti merencanakan, mengorganisasi kan, mengkooordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi kualitas yang dilakukan oleh setiap fungsi manajemen yang ada dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas kerja dan hasil kerja.

**1.3 Metode SERVQUAL**

Pengukuran jasa yang diterima berdasarkan pelanggan berdasarkan model kualitas jasa (Gap Model), terjadi akibat ketidaksesuaian kinerja suatu layanan publik dengan harapan pelanggan yang menjadi dasar dalam pengukuran kualitas kerja.

Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dan mem bandingkan dengan dengan seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu. SERVQUAL merupakan skala multiitem yang terdiri dari dua bagian utama dengan maksud mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan (*gap*) yang ada di dalam model kualitas jasa.

Beberapa pakar pemasaran seperti pasuraman, Zeithalm dan Berry melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan meng identifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa di sebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangan selanjutnya ditemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat di rangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu :

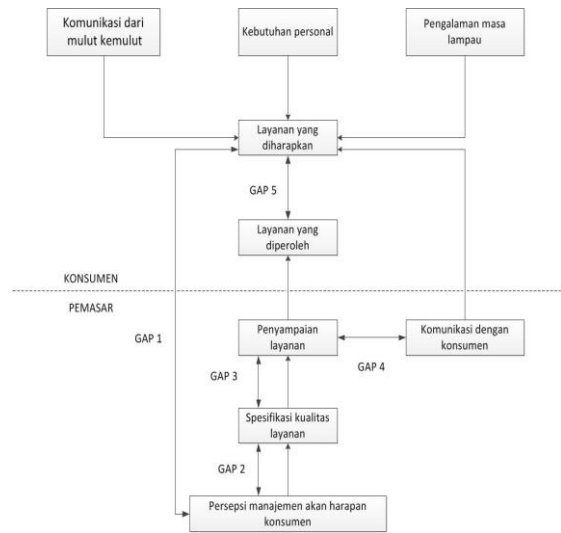
1. *Tangibles*, (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reability*, (keandalan) yaitu kemampuan mem berikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, (jaminan) yaitu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. *Empathaty* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuh an pelanggan.

Skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus

**skor *servqual* = Skor Persepsi – Skor Ekspektasi**

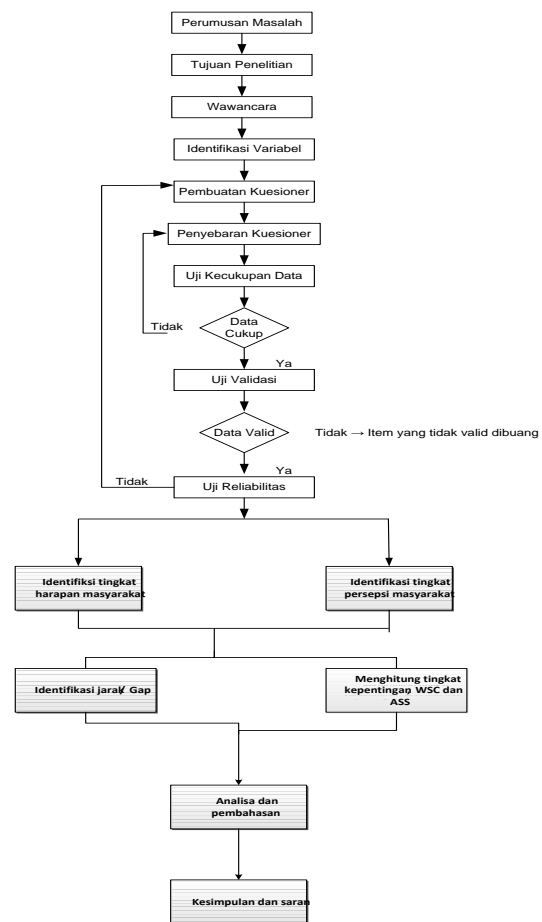
- Jika  $ES > PS$ ; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima
- Jika  $ES = PS$ ; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima
- Jika  $ES < PS$ ; pelanggan lebih puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

**1.4 Kualitas Pelayanan**



**Gambar 1. Model Kualitas jasa / Gap model**

**2. METODA**



**Gambar 2. Metodologi Penelitian**

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisa Servqual Keseluruhan

**Tabel 1. Kualitas Keseluruhan Pelayanan Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok**

Ekspektasi	Persepsi	Servqual score	Weighted Servqual Score	Actual Servqual Score
4,48	3,08	-1,4	-0,28	68,2%

Didapatkan nilai Servqual sebesar -1,4. Nilai negatif disini menunjukkan terjadinya gap negatif antara nilai persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Kalimulya. Kinerja tersebut dapat dinilai berdasarkan *actual servqual score* Kelurahan Kalimulya sebesar 68,2% harapan masyarakat.

Pada kolom *Weight Servqual Score* sebesar -0,28. Nilai negatif ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan yang telah diterima masyarakat Kalimulya belum memenuhi harapan mereka.

#### 3.2 Analisa Dimensi Servqual

##### 3.2.1 Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

Pada tabel 2 dapat diketahui nilai ekspektasi dan nilai persepsi responden untuk dimensi bukti fisik berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner. Nilai ekspektasi rata-rata adalah sebesar 4.5, sedangkan untuk nilai persepsi rata-rata adalah 2.9. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi tangible, nilai ekspektasi rata-rata lebih besar daripada nilai persepsi yang berarti pelayanan kelurahan belum memenuhi ekspektasi masyarakat.

**Tabel 2. Nilai Persepsi Ekspektasi dan Persepsi Masyarakat untuk Dimensi Tangible**

No	Dimensi Tangible	Nilai ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Lokasi kelurahan mudah dijangkau	4.6	3.2
2	Penampilan dan kerapian pegawai Kelurahan	4.1	3
3	Kenyamanan ruangan pelayanan masyarakat	4.4	3.1
4	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat	4.4	2.7
5	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan	4.7	2.4
6	Ketersediaan sarana komunikasi di kelurahan	4.6	2.9
Total rata-rata		4.5	2.9

##### 3.2.2 Dimensi Keandalan (Reliable)

Pada tabel 3 dapat diketahui nilai ekspektasi dan nilai persepsi responden untuk dimensi keandalan berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner. Nilai ekspektasi rata-rata sebesar 4.3 dan nilai persepsi rata-rata sebesar 3. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi reliable nilai ekspektasi rata-rata lebih besar dibandingkan nilai persepsi, yang berarti pelayanan kantor Kelurahan belum memenuhi harapan masyarakat.

**Tabel 3. Nilai Ekspektasi dan Nilai Persepsi Dimensi Relieable**

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Prosedur pelayanan mudah dipahami	4.2	3.3
2	Kualitas hasil kerja pelayanan	4.4	3.2
3	Kecepatan dalam proses pelayanan	4.2	3.1
4	Besarnya biaya pelayanan	4.2	2.5
Total rata-rata		4.3	3

##### 3.2.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Pada tabel 4 dapat diketahui nilai ekspektasi dan nilai persepsi responden untuk dimensi daya tanggap berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner. Nilai ekspektasi rata-rata adalah 4.5 dan nilai persepsi rata-rata adalah 3. Hal ini menunjukkan pada dimensi daya tanggap nilai ekspektasi lebih besar dari pada nilai persepsi yang berarti pelayanan kantor kelurahan belum memenuhi ekspektasi para masyarakat Kalimulya.

**Tabel 4. Nilai Ekspektasi dan Nilai Persepsi untuk Dimensi Daya Tanggap**

No	Atribut pelayanan	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Kecepatan tindakan pegawai kelurahan pada saat adanya keluhan dari masyarakat	4.5	3
2	Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	4.6	3.1
3	Keadilan mendapatkan pelayanan dibagi administrasi	4.6	3
Total rata-rata		4.5	3

##### 3.2.4 Dimensi m (Assurance)

Pada tabel 5 dapat diketahui nilai ekspektasi dan nilai persepsi responden untuk dimensi jaminan berdasarkan pengolahan data kuisioner. Nilai ekspektasi rata-rata adalah sebesar 4.6 dan nilai

persepsi sebesar 3.3. Hal ini menunjukkan pada dimensi *Assurance* nilai ekspektasi rata-rata lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata persepsi, hal ini berarti dalam pelayanan Masyarakat Kantor kelurahan Kalimulya belum memenuhi ekspektasi masyarakatnya.

**Tabel 5. Nilai Ekspektasi dan nilai Persepsi untuk Dimensi Jaminan**

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administasi kelurahan	4.5	3.5
2	Kewajaran dalam biaya administrasi pelayanan kelurahan	4.7	3.2
3	Kemudahan dalam pembayaran didalam proses pelayanan masyarakat	4.6	3.2
4	Kepastian biaya pelayanan antara biaya yang dibayarkan dan yang diterangkan	4.5	3
5	Keramahan pegawai kelurahan dalam pelayanan	4.7	3.3
6	Kepastian jadwal pelayanan	4.8	3.5
7	Kesopanan pegawai kelurahan dalam melayani	4.6	3.2

### 3.2.5 Dimensi Empati (Emphaty)

**Tabel 6. Nilai Ekspektasi dan Nilai Persepsi untuk Dimensi Emphaty**

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Kesabaran pegawai kelurahan dalam menerima keluhan pelanggan	4.6	3.1
2	Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff kelurahan	4.6	3.2
3	Keinginan pihak pegawai/staf dalam menerima saran	4.3	3.2
Total Rata-rata		4.5	3.2

Pada tabel 6 dapat diketahui nilai ekspektasi dan nilai persepsi responden untuk dimensi empati (Emphaty) berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner. Nilai ekspektasi rata-rata adalah 4.5 dan nilai persepsi rata-rata adalah 3.2. hal ini menunjukkan pada dimensi emphaty nilai rata-rata ekspektasi lebih besar dibandingkan dengan nilai persepsi yang berarti pelayanan pada kantor

Kelurahan Kalimulya belum memenuhi ekspektasi masyarakat.

### 3.3 Analisa *Servqual Score*

Kualitas pelayanan dalam metode *servqual* didapat dari gap yang terjadi dari nilai persepsi dan nilai ekspektasi. Kualitas pelayanan dikatakan telah memenuhi keinginan pelanggan bila nilai persepsi sama dengan nilai ekspektasi.

Bila nilai persepsi lebih besar dari nilai ekspektasi sehingga nilai gap yang terjadi positif berarti kualitas pelayanan dapat dikatakan handal karena dapat melebihi ekspektasi pelanggan, meskipun dalam beberapa hal melebihi ekspektasi pelanggan, tidak selalu memberikan efek positif bagi pelanggan.

Bila nilai persepsi lebih kecil dari nilai ekspektasi, sehingga nilai gap yang terjadi adalah negatif, berarti kualitas pelayanan saat ini dapat dikatakan kurang baik dan belum dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Pada tabel 7 dapat dilihat bahwa pada setiap atribut pertanyaan disetiap dimensi semuanya masih dalam kategori lemah yang berarti disetiap dimensi harus ditingkatkan dengan melihat nilai gap yang lebih ditinggi disetiap atribut pertanyaannya.

**Tabel 7. Tabel Service Quality**

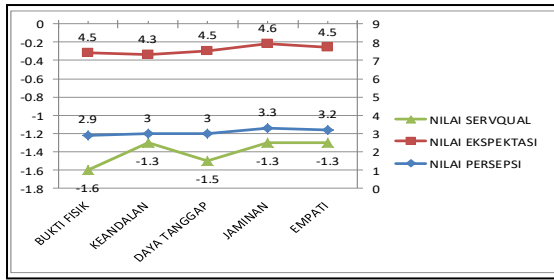
No	Dimensi	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Servqual	Bobot
1		Lokasi kelurahan mudah di jangkau	3,2	4,6	-1,4	<i>weaks</i>
2		Penampilan dan kerapihan pegawai kelurahan	3	4,1	-1,1	<i>Weaks</i>
3	Dimensi Bukti Fisik <i>Tangible</i>	Kenyamanan ruangan pelayanan masyarakat	3,1	4,4	-1,3	<i>Weaks</i>
4		Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat	2,7	4,4	-1,8	<i>Weaks</i>
5		Tersedianya fasilitas untuk menunggu di Kelurahan Kalimulya	2,4	4,7	-2,2	<i>Weaks</i>
6		Ketersediaan sarana komunikasi di kelurahan	2,9	4,6	-1,7	<i>Weaks</i>
7		Prosedur setiap pelayanan dapat dimengerti	3,3	4,2	-0,9	<i>Weaks</i>
8	Keandalan	Kualitas hasil kerja pelayanan	3,2	4,4	-1,2	<i>Weaks</i>
9		Kecepatan proses pelayanan	3,1	4,2	-1,1	<i>Weaks</i>
10		Besarnya biaya pelayanan	2,5	4,2	-1,7	<i>Weaks</i>
11	Dimensi Daya Tanggap <i>Responsiveness</i>	Kecepatan tindakan pegawai Kelurahan pada saat adanya keluhan dari masyarakat	3	4,5	-1,5	<i>Weaks</i>
12		Tanggungjawab dari pihak Kelurahan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	3,1	4,6	-1,5	<i>weaks</i>
13		Keadilan mendapatkan pelayanan dibagian administrasi	3	4,6	-1,6	<i>Weaks</i>
14		Kemudahan kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi di Kelurahan Kalimulya Depok	3,5	4,5	-1,0	<i>Weaks</i>
15		Kewajaran dalam biaya administrasi pelayanan Kelurahan kalimulya Depok	3,2	4,7	-1,5	<i>Weaks</i>
16	Dimensi Jaminan Assurance	Kemudahan pembayaran dalam proses administrasi	3,2	4,6	-1,4	<i>Weaks</i>
17		Kepastian biaya pelayanan antara biaya yang diterapkan dan dan yang dibayar	3	4,5	-1,5	<i>Weaks</i>
18		Keramahan pegawai kelurahan dalam pelayanan	3,3	4,7	-1,3	<i>weaks</i>
19		Kepastian jadwal pelayanan	3,5	4,8	-1,3	<i>Weaks</i>
20		Kesopanan pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat	3,2	4,6	-1,4	<i>Weaks</i>
21	Dimensi Empati <i>Emphaty</i>	Kesabaran pegawai kelurahan dalam menerima keluhan dari pelanggan	3,1	4,6	-1,5	<i>Weaks</i>
22		Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai kelurahan	3,2	4,6	-1,4	<i>Weaks</i>
23		Keinginan pihak pegawai dalam menerima saran.	3,2	4,3	-1,1	<i>Weaks</i>

### 3.4 Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Setiap Dimensi

Pada bagian ini akan dibuat perbandingan kualitas pelayanan setiap dimensi sesuai dengan hasil perhitungan nilai ekspektasi, nilai persepsi, serta nilai *servqual* antar dimensi.

**Tabel 7. Perbandingan Nilai Ekspektasi, Persepsi dan *Servqual* setiap Dimensi**

No	Dimensi	Nilai persepsi	Nilai Ekspektasi	Nilai <i>Servqual</i>
1	Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	2.9	4.5	-1.6
2	Keandalan ( <i>reliability</i> )	3	4.3	-1.3
3	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	3	4.5	-1.5
4	Jaminan ( <i>assurance</i> )	3.3	4.6	-1.3
5	Empati ( <i>emphaty</i> )	3.2	4.5	-1.3



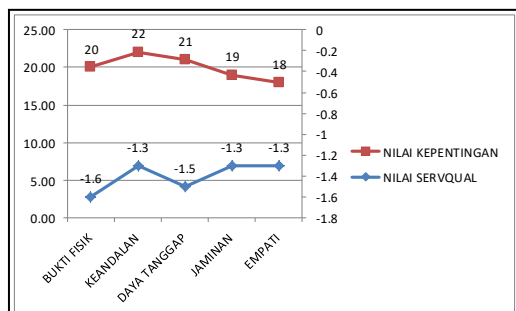
**Gambar 3. Perbandingan nilai Ekspektasi, Persepsi dan nilai Servqual setiap Dimensi**

Dari tabel dan grafik di atas dapat dilihat jika dianalisa secara terpisah dari ekspektasi, persepsi dan nilai *servqual* setiap dimensi, terlihat nilai ekspektasi tertinggi ada pada dimensi jaminan (*Assurance*) dengan nilai ekspektasi sebesar 4.6. Masyarakat menaruh harapan yang besar pada jaminan dari Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok. Sedangkan nilai ekspektasi terendah adalah keandalan (*Reliable*). Dengan nilai ekspektasi 4.3, hal ini berarti dibandingkan dengan dimensi-dimensi yang lain, ekspektasi masyarakat terhadap keandalan kantor Kelurahan Kalimulya tidak begitu besar.

Untuk nilai persepsi, nilai tertinggi adalah pada dimensi jaminan (*Assurance*) dengan nilai persepsi 3.3. Artinya dibandingkan dimensi lain, performa jaminan masih lebih tinggi, walaupun pada ekspektasi nilai jaminan masih perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah bukti fisik (*Tangibles*). Dengan nilai sebesar 2.9, yang berarti pelayanan yang terendah terdapat pada dimensi bukti fisik.

**Tabel 8. Perbandingan Nilai Servqual dan Nilai tingkat kepentingan disetiap Dimensi**

No	Dimensi	Nilai Servqual	Nilai tingkat Kepentingan dimensi
1	Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	-1.6	20%
2	keandalan ( <i>reliability</i> )	-1.3	22%
3	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	-1.5	21%
4	Jaminan ( <i>assurance</i> )	-1.3	19%
5	Empati ( <i>emphaty</i> )	-1.3	18%



**Gambar 4. Perbandingan nilai servqual dan nilai kepentingan**

Dari nilai *servqual*, dimensi bukti fisik *tangibles* memiliki nilai *servqual* tertinggi sebesar -1.6. dimensi yang lain secara berurutan yaitu *Responsiveness* -1.5, *Assurance* -1.3, *Empathy* -1.3, dan *reliability* -1.3.

Tim ahli memberi jawaban dan mengalokasikan nilai dalam bentuk presentase bahwa hal yang penting dari pelayanan adalah Keandalan di kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok. Dengan presentase nilai kepentingan sebesar 22%. dimensi selanjutnya secara berurutan yang dilihat dari nilai kepentingan adalah daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati.

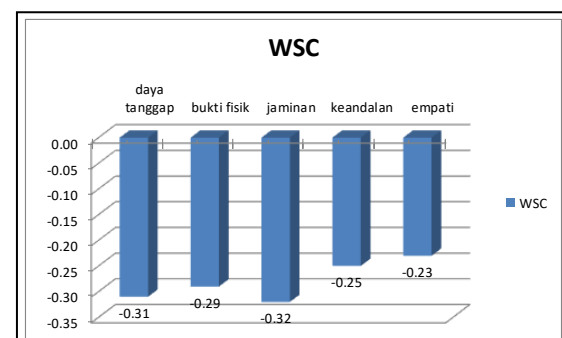
Dari grafik *Servqual* nilai yang paling tinggi nya adalah bukti fisik, jadi secara garis besarnya bahwa antara pihak Kelurahan Kalimulya dan masyarakat belum ada kesamaan harapan, jika tim ahli memberikan bahwa yang menjadi prioritasnya adalah keandalan tapi masyarakat masih puas dengan kinerja bukti fisiknya. Oleh sebab itu pihak Kelurahan perlu untuk meningkatkan lagi kinerja dari atribut bukti fisik tersebut agar semua aspek dimensi dapat sesuai harapan masyarakat.

**3.5 Analisa Weight Servqual Score**

Dalam menentukan prioritas perbaikan, dapat dilihat pola pada *Weight Servqual Score* (WSS) karena merupakan hasil perkalian nilai *servqual* dan tingkat kepentingan. Artinya dengan melihat gap yang terjadi serta tingkat kepentingan dari masyarakat dapat ditentukan prioritas perbaikan tiap dimensi yang perlu dilakukan Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Dari tabel 10 dan gambar 4 berikut dapat dilihat peringkat WSC setiap dimensinya.

**Tabel 9. Weight Servqual Score**

Peringkat	Dimensi	WSC
1	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	-0.31
2	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	-0.29
3	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	-0.32
4	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	-0.25
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	-0.23



**Gambar 5. Nilai Weight Servqual Score**

Pada tabel dan grafik di atas dapat diketahui bahwa perbaikan prioritas dan secara berurutan adalah jaminan, daya tanggap, bukti fisik, keandalan dan empati.

### 3.6 Analisa Actual Servqual Score

Bagian ini menjelaskan mengenai kualitas pelayanan *actual* pada kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok, skor *actual* menunjukkan tingkat pemenuhan terhadap harapan masyarakat pada kualitas pelayanan yang mereka inginkan dari kantor Kelurahan Kalimulya Depok. Artinya nilai ini menunjukkan seberapa baik *performa* mereka selama ini dalam memenuhi harapan pelanggannya. Nilai *actual* dihitung menggunakan presentase dengan ketentuan :

1. Nilai yang kurang dari 100% menunjukkan bahwa skor *actual* pelayanan selama ini belum memenuhi harapan pelanggan.
2. Nilai 100% berarti pelayanan yang diberikan selama ini telah memenuhi harapan pelanggan.
3. Nilai yang lebih dari 100% menunjukkan bahwa pelayanan selama ini melebihi harapan pelanggan.

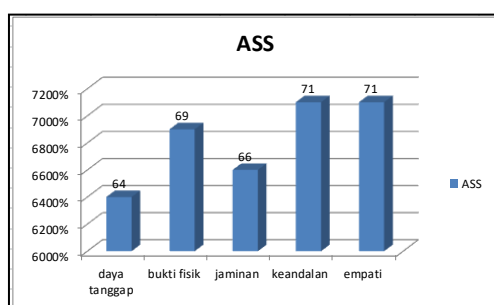
Pada tabel 10 dan gambar 5 akan diperlihatkan nilai peringkat pemenuhan harapan masyarakat pelanggan pada setiap dimensi.

**Tabel 10. Actual Servqual Score**

No	Dimensi	ASS (%)
1	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	64
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	69
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	66
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	71
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	71
Total rata-rata		68.2%

**Tabel 11. Nilai Standart Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
25 - 43,75	D	Tidak Baik
43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
62,51- 81,25	B	Baik
81,26 - 100	A	Sangat Baik



**Gambar 6. Aktul Servqual Score**

Pada tabel 10 terlihat bahwa *performa* aktual terbesar ada pada dimensi keandalan dan empati. Dengan presentase masing-masing sama yaitu 71%. Nilai ini menunjukkan bahwa kantor kelurahan hampir memenuhi harapan dari masyarakat. Tetapi pihak kantor kelurahan masih harus meningkatkan kualitas pelayanannya hingga memenuhi harapan dari masyarakat. Selanjutnya adalah dimensi Daya tanggap, Jaminan dan bukti fisik.

Dari tabel 10 menunjukkan juga bahwa rata-rata nilai ASS sebesar 68,2% yang artinya masih dalam kategori Baik dalam standrt Indeks Kepuasan Masyarakat.

### 4. SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok belum memenuhi harapan masyarakat, sebab nilai persepsi masih di bawah nilai ekspektasi masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari nilai *Servqual* yang didapatkan yaitu sebesar -1,4 begitu juga dengan nilai *Weight Servqual* yang nilainya sebesar -0.28 yang artinya keduanya masih di bawah ekspektasi masyarakat. Tetapi dalam nilai *actual servqual* yang didapatkan adalah sebesar 68,2%, yang berdasarkan pada tabel 11 Nilai Standart Indeks Kepuasan Masyarakat masuk ke dalam kategori mutu pelayanan B (baik). Prioritas pertama dari kelima dimensi *Servqual* yang perlu ditingkatkan adalah dimensi keandalan, dimana atribut pelayanan yang perlu di perbaiki adalah besarnya biaya pelayanan, kualitas hasil kerja dan kecepatan proses.

### 5. SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang, maka pihak Sekretaris Kelurahan dan Humas harus melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan rekomendasi dimensi pelayanan berdasarkan metode *Service Quality*.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dewanto, Afan Luluk. 2010. *Pengukuran Kualitas Pelayanan BPG Jakarta dengan Menggunakan Metode Servqual*, Universitas Indonesia.
- [2] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasi)*, PT. Gava Media, Yogyakarta.
- [3] Modul Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok periode tahun 2016 – 2020.
- [4] Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, PT Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [5] Parasuraman, A., Valaire Zeithaml, and Leonard Berry. 1988, *SERVQUAL; and Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol.64, No 1.
- [6] Sayogo Rivantoro. 2010. *Analisa Pengukuran Kualitas Pelayanan PT.X Rute Jakarta –*

*Medan dengan Menggunakan Metode Servqual*, Universitas Indonesia.

- [7] Sugiraharja, Angga Dwi. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto)*, Jurnal Teknologi Pertanian.
- [8] Wijaya Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks, Jakarta.