

**PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN PASIRKALIKI KOTA CIMAHU DENGAN  
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

***DESIGN OF QUALITY IMPROVEMENT FOR POPULATION DOCUMENT SERVICE  
IN PASIRKALIKI URBAN VILLAGE CIMAHU CITY USING SERVICE QUALITY AND  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Mochamad Ravioli Subur<sup>1</sup>, Husni Amani<sup>2,3</sup>, Bobby Hera Sagita<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Telkom, Bandung

<sup>1</sup>mochamadravioli@student.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup>husni@telkomuniversity.ac.id,

<sup>3</sup>bobyhs@telkomuniversity.ac.id

---

**Abstrak**

Salah satu instansi pemerintahan yang menerapkan perkembangan teknologi internet untuk kemudahan dalam pelayannya adalah Kelurahan Pasirkaliki, Kota Cimahi terkait dengan pelayanan dokumen kependudukan. Kelurahan Pasirkaliki telah menerapkan program layanan berbasis online yang dinamakan Sapakat online sejak tahun 2018 untuk mempermudah alur dan proses pengajuan dokumen kependudukan. Namun pada kenyataannya terdapat permasalahan atau kendala pada program pelayanan tersebut, salah satunya pada warga atau konsumen yang melakukan proses pelayanan tidak sesuai dengan alur yang sudah ditetapkan sehingga hal tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Berdasarkan indikasi permasalahan yang diperoleh, diperlukan penelitian bagaimana kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Pasirkaliki pada program Sapakat online. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 13 indikator yang memiliki nilai gap negatif, artinya kinerja pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi warga sehingga mereka merasa tidak puas. Karena seluruh indikator memiliki nilai gap negatif maka selanjutnya dilakukan analisis IPA untuk mengetahui indikator apa yang menjadi prioritas utama dalam dilakukannya perbaikan, indikator tersebut antara lain adalah indikator dengan kode RS1, RE1, dan EM2.

**Kata Kunci:** Servqual, IPA, kinerja, ekspektasi, kepuasan

---

**Abstract**

One of the government agencies that implements the development of internet technology for ease in its servants is Pasirkaliki Urban Village related to the service of population documents. Pasirkaliki Urban Village has implemented an online-based service program called Sapakat online since 2018 to facilitate the flow and process of submitting residence documents. But in fact, there are problems or constraints on its service, one of which is citizens or consumers perform the service process not in accordance with the established flow, so this is the basis of this research. Based on the indications of the problems obtained, research is needed on how the quality of population document services in Pasirkaliki Urban Village in the Sapakat online program. This research was conducted using Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Based on the results of the study, there are 13 indicators that have a negative gap value, meaning that the performance of services provided is not in accordance with public expectations so that the public is not satisfied. Because all indicators have negative gap values, IPA analysis is then carried out to find out what indicators are the top priorities in the improvement, such indicators are indicators with codes RS1, RE1, and EM2.

**Keywords:** Servqual, IPA, performance, expectation, satisfaction

---

## 1. Pendahuluan

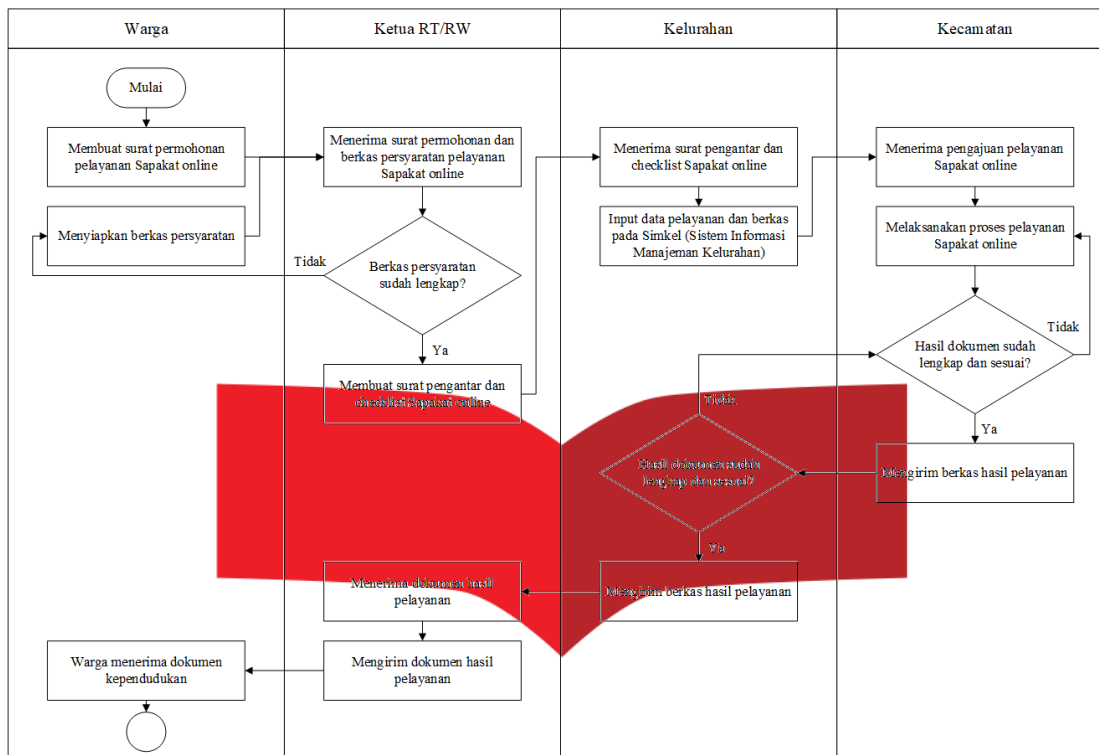
Salah satu instansi yang menerapkan teknologi internet untuk kemudahan dalam pelayanannya yaitu Kelurahan Pasirkaliki, Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi dalam pelayanan dokumen kependudukan. Sebagaimana diketahui bahwa fokus utama dari pelayanan dokumen kependudukan adalah untuk mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda setiap warga negara. Lingkup dari pelayanan dokumen kependudukan sendiri meliputi 12 pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam pelayanannya, Kelurahan Pasirkaliki telah menerapkan program layanan berbasis online sejak tahun 2018 yang dinamakan Sapakat online untuk memudahkan warga dalam mengurus dokumen kependudukan. Sasarengan Lengkapi Persyaratan (Sapakat) online ini termasuk kedalam 21 program unggulan Wali Kota Cimahi yang dapat mempermudah birokrasi di wilayah Kecamatan Cimahi Utara. Lingkup pelayanan dari masing-masing Sapakat online dan Super Sapakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

*Tabel 1. 1 Jenis Pelayanan*

No	Sapakat Online	Super Sapakat
1	Surat Keterangan Izin Keramaian	Susunan Keterangan Susunan Ahli Waris
2	Surat Keterangan Domisili Ibadah Haji	Kartu Keluarga
3	Daftar Susunan Keluarga	Kartu Tanda Penduduk
4	Surat Keterangan Menetap Setelah Pensiun	Legalisir
5	Surat Keterangan Duda/Janda	Rekomendasi Bea Siswa Perguruan Tinggi
6	Surat Keterangan Belum Menikah	Rekomendasi Pengambilan Dana Perbankan
7	Surat Keterangan Kelahiran	Pengantar Nikah
8	Surat Keterangan Mempunyai Usaha	Daftar TNI/Polri
9	Surat Keterangan Pindah	Surat Keterangan Menikah Dengan TNI Polri
10	Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian	Jaminan Bebas Tahan
11	Surat Keterangan Domisili WNA	Relase Cerai
12	Surat Keterangan Domisili Perusahaan	Relase Tanah
13	Surat Keterangan Beda Nama, Tanggal/Tempat Lahir	Keterangan Belum Memiliki Rumah Untuk KPR
14	Rekomendasi Proposal	
15	Surat Keterangan Bersih Diri	
16	Surat Keterangan Tidak Mampu	
17	Izin Mendirikan Bangunan	
18	Surat Keterangan Domisili Penduduk	
19	Surat Keterangan Domisili Yayasan	

Berdasarkan tabel diatas, terdapat perbedaan lingkup pelayanan pada program Sapakat online. Dalam program pelayanan online warga cukup memproses sampai ketua RT dan ketua RW, sementara dalam program pelayanan offline warga masih harus memproses hingga ke kelurahan atau Disdukcapil karena sistemnya belum tersedia. Proses pelayanan online sendiri dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Diagram Alur Program Sapakat Online

Berdasarkan hasil rekapitulasi data pelayanan, dapat dilihat bahwa jumlah warga yang melakukan proses pengurusan dokumen secara mandiri masih cukup banyak dibandingkan dengan proses pengurusan sesuai ketentuan program Sapakat online.

Tabel 1. 2 Data Pelayanan Sapakat Online Tahun 2020

No	Jenis Pelayanan	Online	Offline	Total	% Online	% Offline
1	Surat Keterangan Izin Keramaian	604	968	1572	38,42%	61,58%
2	Surat Keterangan Domisili Ibadah Haji	202	322	524	38,55%	61,45%
3	Daftar Susunan Keluarga	4533	7324	11857	38,23%	61,77%
4	Surat Keterangan Menetap Setelah Pensiun	497	799	1296	38,35%	61,65%
5	Surat Keterangan Duda/Janda	325	519	844	38,51%	61,49%
6	Surat Keterangan Belum Menikah	303	486	789	38,40%	61,60%
7	Surat Keterangan Kelahiran	2777	4442	7219	38,47%	61,53%
8	Surat Keterangan Mempunyai Usaha	4115	6574	10689	38,50%	61,50%
9	Surat Keterangan Pindah	2647	4236	6883	38,46%	61,54%
10	Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian	1297	2070	3367	38,52%	61,48%
11	Surat Keterangan Domisili WNA	0	0	0	-	-

No	Jenis Pelayanan	Online	Offline	Total	% Online	% Offline
12	Surat Keterangan Domisili Perusahaan	78	125	203	38,42%	61,58%
13	Surat Keterangan Beda Nama, Tanggal/Tempat Lahir	780	1249	2029	38,44%	61,56%
14	Rekomendasi Proposal	5470	8839	14309	38,23%	61,77%
15	Surat Keterangan Bersih Diri	381	615	996	38,25%	61,75%
16	Surat Keterangan Tidak Mampu	0	0	0	-	-
17	Izin Mendirikan Bangunan	0	0	0	-	-
18	Surat Keterangan Domisili Penduduk	375	604	979	38,30%	61,70%
19	Surat Keterangan Domisili Yayasan	0	0	0	-	-
Total		24384	39172	63556	Orang	

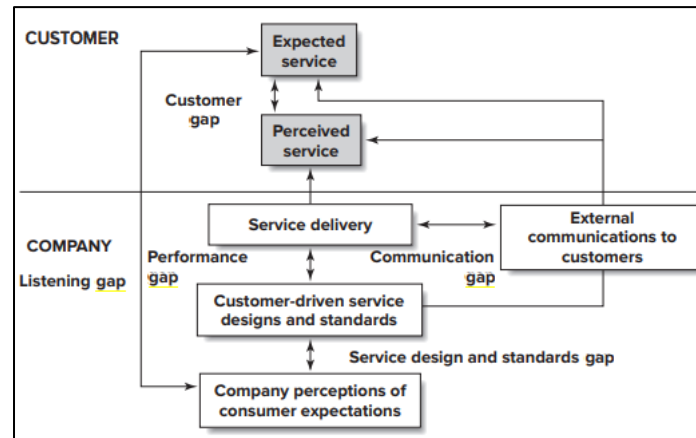
Berdasarkan pada tabel, dapat dilihat bahwa warga cenderung masih melakukan pelayanan secara mandiri meskipun prosedur program pelayanan online sudah ditetapkan.

Selain itu untuk menemukan indikasi permasalahan lebih lanjut, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan pihak kelurahan. Hasil wawancara menunjukkan indikasi permasalahan yang terjadi di bagian pelayanan Kelurahan Pasirkaliki meliputi adanya keluhan dari warga setempat terkait penggunaan media *whatsapp* sebagai perantara yang kurang memuaskan, keterlambatan hasil pelayanan dokumen, serta alur pelayanan yang tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Model Service Quality

Service quality merupakan model kualitas jasa yang sudah dikenal oleh masyarakat luas dan seringkali digunakan sebagai acuan dalam penelitian pemasaran jasa [1]. Model service quality dapat mengukur kualitas jasa secara kuantitatif melalui kuesioner yang meliputi dimensi-dimensi penting dalam kualitas jasa, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy [2].



Gambar 2. 1 Gap Model Servqual  
Sumber [3]

Pengukuran pada model *servqual* dinyatakan melalui gap yang terbentuk akibat adanya perbedaan harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Berikut merupakan lima kesenjangan atau gap yang memberikan dampak serta penurunan kualitas pelayanan [4].

1. Gap 1, kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.
2. Gap 2, kesenjangan antara persepsi dari pihak penyedia jasa terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan.
3. Gap 3, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan proses penyampaian jasa.
4. Gap 4, kesenjangan antara pelayanan dan komunikasi eksternal kepada pelanggan.
5. Gap 5, kesenjangan antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan.

Pada dasarnya, model *servqual* diukur melalui beberapa dimensi kualitas pelayanan atau biasa disebut *RATER dimensions* [5]. Adapun dimensi yang dimaksud meliputi:

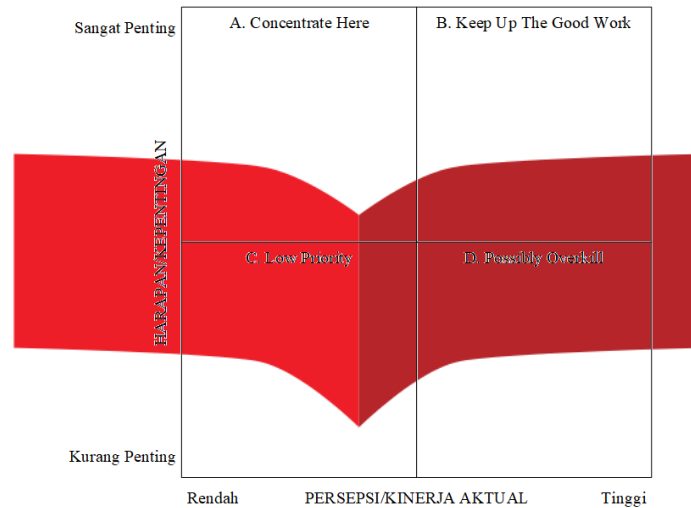
1. *Reliability* yaitu kinerja yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Assurance* yaitu kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan.
3. *Tangibles* yaitu penampilan elemen fisik.
4. *Emphaty* yaitu kemudahan akses, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap konsumen.
5. *Responsiveness* yaitu ketangkasan dan kegunaan.

Dimensi *RATER* merupakan hasil penyederhanaan 10 dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan. Dimensi *reliability*, *tangibles*, dan *responsiveness* merupakan dimensi awal yang tidak tereduksi, sementara *assurance* merupakan gabungan dari dimensi *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security* kemudian dimensi *emphaty* merupakan gabungan dari dimensi *access*, *communication*, dan *understanding customers*.

### 2.2. Importance Performance Analysis

*Importance Performance Analysis* adalah suatu metode untuk menentukan atribut untuk peningkatan kualitas jasa melalui pengidentifikasian kepentingan relatif dari setiap atribut yang mendasar [4]. Metode ini digunakan pertama kali oleh Martilla dan James untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas suatu produk maupun jasa dengan persepsi konsumen yang biasa dikenal sebagai *quadrant analysis* [6].

*Importance Performance Analysis* merupakan suatu analisis yang membahas mengenai keterkaitan antar atribut layanan yang dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat performansi yang dihasilkan dari setiap atribut menurut pandangan konsumen. Penilaian pada analisis ini berkaitan dengan perbandingan antara tingkat kepentingan kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*) yang selanjutnya dapat digambarkan melalui *Importance-Performance Matrix* dalam bentuk diagram kartesius dengan sumbu absis (X) merupakan tingkat kinerja kualitas layanan dan sumbu ordinat (Y) merupakan tingkat kepentingan kualitas layanan.



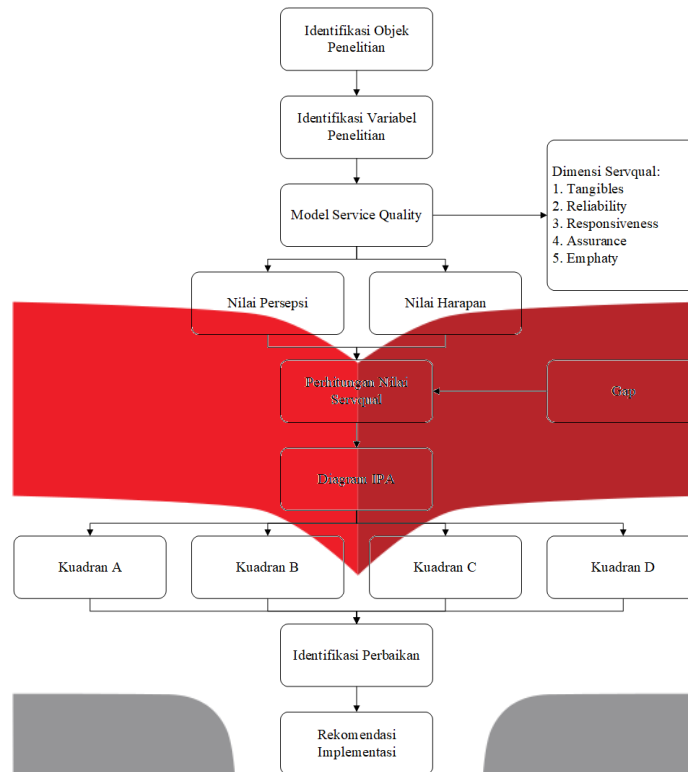
Gambar 2. 2 Diagram *Importance Performance Analysis*  
Sumber [7]

Berikut merupakan interpretasi kuadran dari diagram kartesius diatas [8].

1. Kuadran A (*Concentrate here*)  
Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting namun kinerja yang dihasilkan oleh atributnya masih kurang sesuai dengan harapan pelanggan, maka dari itu atribut yang berada dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara melakukan perbaikan terus menerus untuk meningkatkan performansi atribut terkait.
2. Kuadran B (*Keep up the good work*)  
Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting dan kinerja yang dihasilkan oleh atributnya sudah sesuai dengan harapan pelanggan, maka dari itu atribut yang berada dalam kuadran ini harus dipertahankan karena seluruh atribut ini yang menjadikan suatu produk atau jasa dikatakan unggul berdasarkan persepsi pelanggan.
3. Kuadran C (*Low priority*)  
Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting dan kinerja yang dihasilkan oleh atributnya dianggap tidak terlalu istimewa bagi pelanggan, maka dari itu peningkatan atribut yang berada dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya berdasarkan tingkat kepentingan yang sangat kecil bagi pelanggan.
4. Kuadran D (*Possibly overkill*)  
Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting namun kinerja yang diberikan terlalu berlebihan bagi pelanggan, maka dari itu atribut yang berada dalam kuadran ini dapat dikurangi untuk penghematan dari suatu perusahaan atau instansi terkait.

### 3. Sistematika Pemecahan Masalah

Gambar 3.1 merupakan model konseptual untuk penelitian kali ini



Gambar 3. 1 Model Konseptual

Penelitian diawali dengan pengumpulan informasi untuk identifikasi variabel penelitian dan dilanjutkan dengan mengelompokkan beberapa indikator penilaian kedalam dimensi servqual. Tahap selanjutnya adalah perhitungan nilai *servqual* atau gap berdasarkan nilai persepsi dan harapan yang diperoleh melalui pengolahan data *servqual*, hasil dari perhitungan gap tersebut selanjutnya dikelompokkan kedalam empat kuadran diagram *Importance Performance Analysis* untuk dilakukan pemetaan urutan prioritas perbaikan. Empat kuadran tersebut meliputi *concentrate here* (kuadran A), *keep up the good work* (kuadran B), *low priority* (kuadran C) dan *possibly overkill* (kuadran D). Identifikasi perbaikan dan rekomendasi utama diperoleh berdasarkan atribut yang masuk kedalam kuadran A, sedangkan kuadran B merupakan atribut yang harus dipertahankan kualitas layanannya, kuadran C merupakan atribut yang menurut konsumen kurang penting dan tidak perlu adanya kinerja yang berlebihan, kuadran D merupakan atribut yang menurut konsumen kurang penting namun kinerja yang dilakukan berlebihan.

**4. Perancangan Sistem Terintegrasi**

**4.1 Identifikasi Variabel Penelitian**

Dalam penelitian kali ini, penulisan variabel digunakan berdasarkan studi literatur dan observasi lapangan secara langsung serta didapatkan melalui survey pendahuluan dengan menggunakan kuisioner

Tabel 4. 1 Identifikasi Variabel Penelitian

No	Dimensi	Sumber	Indikator	Skala	No Item	Kode
1	Tangible	[9]	Kelurahan memiliki sarana komunikasi whatsapp yang baik untuk memudahkan pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	1	TA1
			Kelurahan menyediakan ruang pelayanan yang nyaman untuk memudahkan pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	2	TA2
2	Reliability	[9]	Kelurahan mampu melayani proses dokumen kependudukan dengan handal	Ordinal	3	RE1
			Kelurahan mampu memberikan hasil yang akurat dalam pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	4	RE2
3	Responsiveness	[9]	Kelurahan mampu menyelesaikan dokumen dengan tepat waktu dalam pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	5	RS1
			Kelurahan mampu memberikan solusi dengan tanggap dalam pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	6	RS2
4	Assurance	[9]	Kelurahan memiliki tanggung jawab yang baik dalam pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	7	AS1
			Kelurahan memiliki pengetahuan yang baik dalam pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	8	AS2
			Kelurahan memiliki kemampuan yang baik dalam pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	9	AS3
5	Emphaty	[9]	Kelurahan mampu memberikan proses komunikasi yang baik terkait pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	10	EM1
			Kelurahan mampu memahami kesulitan warga dengan baik terkait pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	11	EM2
			Kelurahan mampu memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan terkait pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	12	EM3
			Kelurahan mampu memberikan kesan yang baik terkait pelayanan dokumen kependudukan	Ordinal	13	EM4

**4.2 Pengolahan Data Kuisioner**

Pengolahan data dilakukan setelah kuisioner dinyatakan valid dan reliabel. Pada penelitian kali ini, pengolahan data terbagi kedalam dua tahap utama, yaitu pengolahan data *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*.

**4.2.1 Pengolahan Data *Servqual***

Pengolahan data *servqual* dilakukan setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Pengolahan ini bertujuan untuk menentukan gap pada setiap atributnya melalui kesenjangan antara nilai persepsi dan nilai harapan. Untuk mencari nilai *servqual* dilakukan pengolahan pada *software Microsoft Excel 2019* menggunakan data hasil kuesioner penelitian. Langkah pertama adalah mencari nilai rata-rata persepsi dan harapan dari tiap indikator penilaian,

kemudian untuk mendapatkan nilai *servqual* adalah dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan.

Tabel 4. 2 Perhitungan Nilai Servqual

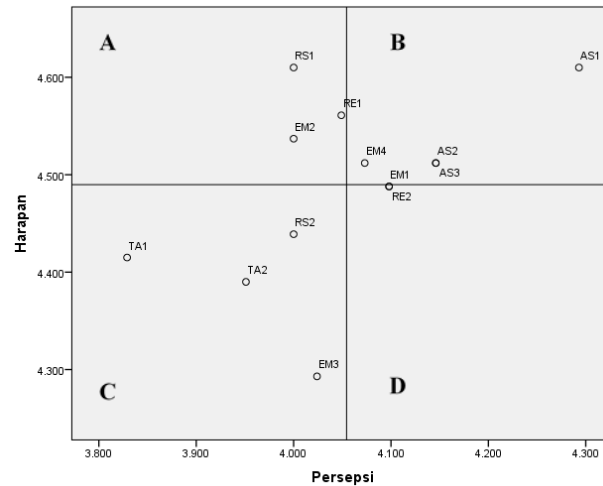
Kode Indikator	Mean		Nilai Servqual
	Persepsi	Harapan	
TA1	3,829	4,415	-0,585
TA2	3,951	4,390	-0,439
RE1	4,049	4,561	-0,512
RE2	4,098	4,488	-0,390
RS1	4,000	4,610	-0,610
RS2	4,000	4,439	-0,439
AS1	4,293	4,610	-0,317
AS2	4,146	4,512	-0,366
AS3	4,146	4,512	-0,366
EM1	4,098	4,488	-0,390
EM2	4,000	4,537	-0,537
EM3	4,024	4,293	-0,268
EM4	4,073	4,512	-0,439

#### 4.2.2 Pengolahan Data Importance Performance Analysis

Pengolahan data *Importance Performance Analysis* dilakukan setelah menentukan gap pada setiap atribut yang digunakan pada penelitian ini. Pengolahan ini bertujuan untuk menentukan posisi tiap-tiap atribut yang ada kedalam empat kuadran diagram *Importance Performance Analysis*.

Proses pemetaan indikator kedalam diagram kartesius IPA menggunakan *software IBM SPSS 23* berdasarkan data rata-rata nilai persepsi dan harapan yang telah diperoleh sebelumnya pada **Error! Reference source not found.** Setelah melakukan input data pada *software IBM SPSS 23*, pilih menu *Graph – Legacy Dialogs – Scatter/Dot – Simple Scatter*. Kemudian masukan variabel pada kolom *Y Axis* dengan nilai rata-rata harapan, kolom *X Axis* dengan nilai rata-rata persepsi, dan *Label cases by* dengan indikator penilaian. Pilih menu *Options* dan *checkboxlist* pilihan *Display chart with case labels*.

Pada pemetaan diagram IPA, terdapat dua variabel yang pada masing masing sumbu diagram kartesius yaitu persepsi pada sumbu X dan harapan pada sumbu Y. Kemudian diagram tersebut terbagi kedalam empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan secara tegak lurus pada titik  $(\bar{x}, \bar{y})$  dimana  $\bar{x}$  merupakan nilai rata-rata skor tingkat persepsi dari seluruh indikator dan  $\bar{y}$  merupakan nilai rata-rata skor tingkat harapan dari seluruh indikator.



Gambar 4. 1 Diagram IPA

Berdasarkan hasil pengelompokan tiap-tiap atribut ke dalam diagram *Importance Performance Analysis*, diketahui bahwa terdapat tiga atribut pada kuadran A (*concentrate here*), empat atribut pada kuadran B (*keep up the good work*) dan C (*low priority*), dan dua atribut pada kuadran D (*possibly overkill*). Berikut merupakan tabel rekapitulasi klasifikasi atribut menurut kuadran pada diagram *Importance Performance Analysis*.

Tabel 4. 3 Identifikasi Kuadran IPA

Kode	No	Indikator	Gap	Kuadran
TA1	1	Kelurahan memiliki sarana komunikasi whatsapp yang baik untuk memudahkan pelayanan dokumen kependudukan.	-0,585	C
TA2	2	Kelurahan menyediakan ruang pelayanan yang nyaman untuk memudahkan pelayanan dokumen kependudukan.	-0,439	C
RE1	3	Kelurahan mampu melayani proses dokumen kependudukan dengan handal.	-0,512	A
RE2	4	Kelurahan mampu memberikan hasil yang akurat dalam pelayanan dokumen kependudukan.	-0,390	D
RS1	5	Kelurahan mampu menyelesaikan dokumen dengan tepat waktu dalam pelayanan dokumen kependudukan.	-0,610	A
RS2	6	Kelurahan mampu memberikan solusi dengan tanggap dalam pelayanan dokumen kependudukan.	-0,439	C
AS1	7	Kelurahan memiliki tanggung jawab yang baik dalam pelayanan dokumen kependudukan.	-0,317	B
AS2	8	Kelurahan memiliki pengetahuan yang baik dalam pelayanan dokumen kependudukan.	-0,366	B
AS3	9	Kelurahan memiliki kemampuan yang baik dalam pelayanan dokumen kependudukan.	-0,366	B
EM1	10	Kelurahan mampu memberikan proses komunikasi yang baik terkait pelayanan dokumen kependudukan.	-0,390	D
EM2	11	Kelurahan mampu memahami kesulitan warga dengan baik terkait pelayanan dokumen kependudukan.	-0,537	A
EM3	12	Kelurahan mampu memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan terkait pelayanan dokumen kependudukan.	-0,268	C
EM4	13	Kelurahan mampu memberikan kesan yang baik terkait pelayanan dokumen kependudukan.	-0,439	B

### 4.2.3 Perancangan Sistem Terintegrasi

Pada tahap perancangan sistem terintegrasi, peneliti melakukan rancangan sistem terintegrasi untuk setiap indikator dalam perbaikan layanan.

Tabel 4. 4 Perancangan Sistem Terintegrasi

Kode	No	Atribut	Rancangan Sistem Terintegrasi
RE1	3	Kelurahan mampu melayani proses dokumen kependudukan dengan handal	<b>Man:</b> Menambahkan petugas yang secara khusus bekerja pada bagian pelayanan Sapakat online <b>Money:</b> Meningkatkan pengeluaran terkait dengan penambahan petugas yang menjalankan program Sapakat online
RS1	5	Kelurahan mampu menyelesaikan dokumen dengan tepat waktu dalam pelayanan dokumen kependudukan	<b>Man:</b> Menambahkan petugas caraka agar proses pengiriman berkas dapat berjalan lebih baik <b>Method:</b> Membuat rute wilayah pengantaran yang jelas untuk petugas caraka
EM2	11	Kelurahan mampu memahami kesulitan warga dengan baik terkait pelayanan dokumen kependudukan	<b>Man:</b> Meningkatkan keterampilan petugas dalam berkomunikasi terkait program pelayanan Sapakat online <b>Information:</b> Membuat dan menyebarkan informasi terkait program pelayanan Sapakat online yang mudah dimengerti oleh warga <b>Machine:</b> Membuat akun <i>whatsapp business</i> terkait program pelayanan Sapakat online

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan model *servqual* dan metode *Importance Performance Analysis* pada program Sapakat online di Kelurahan Pasirkaliki, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *servqual*, keseluruhan nilai *servqual* atau gap pada setiap indikator bernilai negatif. Artinya, warga tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan karena belum memenuhi harapan mereka.
2. Berdasarkan hasil pengelompokan indikator menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, diperoleh tiga indikator yang masuk kedalam kuadran A yaitu indikator dengan kode RS1, RE1, dan EM2. Artinya, indikator tersebut merupakan prioritas utama dalam proses perancangan perbaikan.
3. Berdasarkan hasil perancangan perbaikan menggunakan elemen sistem terintegrasi, diperoleh delapan perancangan perbaikan yang direkomendasikan kepada pihak kelurahan.

## Referensi

- [1] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman and L. L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: Free Press, 1990.
- [2] S. H. A. Syukri, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. XIII, 2014.
- [3] V. A. Zeithaml, M. J. Bitner and D. D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, 7th ed., New York: McGraw-Hill Education, 2018.
- [4] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*, Jakarta: Indeks, 2018.
- [5] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research (SERVQUAL)," *Journal of Marketing*, vol. 49, pp. 41-50, 1985.
- [6] M. Rachman and A. , "Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres Yakin Esok Sampai," *Diponegoro Journal of Management*, vol. I, pp. 403-414, 2012.
- [7] H. Rosyidah, T. Wuryandari and A. Rusgiyono, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV," *Jurnal Gaussian*, vol. IV, pp. 885-894, 2015.
- [8] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance Performance Analysis," *Journal of Marketing*, 1977.

- [9] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, pp. 12-40, 1988.

