

# Analisis Kinerja Pelayanan Publik menggunakan Metode *Servqual* pada Desa Bandar Pasir Mandoge

## *Public Service Performance Analysis using Servqual Method in Bandar Pasir Mandoge Village*

<sup>1</sup>Dhea Rahmadhani\*, <sup>2</sup>William Ramdhan, <sup>3</sup>Abdul Karim Syaputra,

<sup>1</sup> Sistem Informasi, Ilmu Komputer, STMIK ROYAL Kisaran

<sup>2,3</sup> Sistem Komputer, Ilmu Komputer, STMIK ROYAL Kisaran

Jln. Prof. H. M. Yamin No. 173 Kota Kisaran Timur, Asahan, Sumatera Utara, Indonesia

\*e-mail: [dhearahmadhani0112@gmail.com](mailto:dhearahmadhani0112@gmail.com)

(received: 10 March 2024, revised: 18 March 2024, accepted: 22 March 2024)

### Abstrak

Meningkatkan sebuah pelayanan di suatu instansi tidak lepas dari beberapa aspek yang harus dimiliki seperti jaminan, empati, daya tanggap, kehandalan dan bukti fisik. Namun terdapat beberapa kendala dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge seperti kurang informatif dan kurang transparan. Tujuan penelitian ini untuk membuat sistem pendukung keputusan menggunakan metode *servqual* untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik. Penelitian ini menerapkan model *waterfall* untuk membangun sistem dengan tahapan analisis, desain, implementasi dan pengujian. Analisis dilakukan untuk mencari kebutuhan mengenai sistem yang dibuat. Sedangkan pada desain terdiri dari entitiy relationship diagram dan perancangan antarmuka. Selanjutnya tahap implementasi dilakukan di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge menggunakan angket/kuisoner sebanyak 201 kuisoner. Aspek pada pada penelitian ini terdiri dari kepedulian, fisik layanan, daya tanggap, fisik kehandalan, dan jaminan. Pengujian sistem menggunakan *black box* untuk melihat sejauhmana fungsionalitas dari sistem ini. Hasil temuan kami adalah perlu dilakukan perbaikan pada pelayanan pada jaminan (komunikasi, sopan santun, komunikasi, dan keamanan). Selain itu, sistem kami juga sudah berjalan dengan baik berdasarkan hasil *black box testing*. Sehingga sistem ini dapat digunakan oleh pihak Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge sebagai kebijakan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

**Kata kunci:** Kinerja Pelayanan Publik, Metode *Servqual*, Berbasis Web

### Abstract

*Improving service in an agency cannot be separated from several aspects that must be possessed, such as assurance, empathy, responsiveness, reliability and physical evidence. However, there are several obstacles in improving services at the Bandar Pasir Mandoge Village Head's Office, such as lack of information and transparency. The aim of this research is to create a decision support system using the servqual method to improve the quality of public service performance. This research applies the waterfall model to build a system with stages of analysis, design, implementation and testing. Analysis is carried out to find needs regarding the system being created. Meanwhile, the design consists of entity relationship diagrams and interface design. Next, the implementation stage was carried out at the Bandar Pasir Mandoge Village Head Office using 201 questionnaires. The aspects in this research consist of concern, physical service, responsiveness, physical reliability, and guarantee. System testing uses a black box to see the extent of the functionality of this system. Our findings are that improvements need to be made to guarantee services (communication, courtesy, communication and security). Apart from that, our system is also running well based on the results of black box testing. So this system can be used by the Bandar Pasir Mandoge Village Head's Office as a policy in making decisions to improve the performance of public services.*

**Keywords:** Public Service Performance, Servqual Method, Web Based

## 1 Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi saat ini yang sudah berkembang sangat pesat, banyak dimanfaatkan oleh manusia untuk menjalankan kehidupannya. Sering kali manusia memanfaatkan kemajuan teknologi informasi di beberapa bidang, seperti pertanian, pertambangan, perkebunan, pendidikan hingga kedalam urusan instansi di beberapa bidang lainnya mulai dari swasta hingga pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi biasanya digunakan oleh mereka seperti untuk pengurangan biaya operasional, peningkatan kualitas dan produktivitas dalam bekerja, hingga dipakai oleh mereka dalam keakuratan atau rekomendasi keputusan. Beberapa instansi di pemerintahan juga memanfaatkan kemajuan teknologi informasi tersebut dalam hal peningkatan kualitas kinerja. Hal ini dilakukan oleh mereka untuk mencapai hasil yang maksimal ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa instansi pemerintahan tersebut membuat suatu wadah aplikasi yang dapat menampung penilaian yang diberikan masyarakat yang kemudian hasil dari penilaian tersebut akan dijadikan suatu rekomendasi keputusan yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas kerja mereka dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Sistem Pendukung Keputusan atau yang biasa dikenal dengan sebutan SPK, merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk pengambilan keputusan dengan memanfaatkan teknologi berbasis komputer dengan memasukan beberapa data dan model untuk menyelesaikan sebuah masalah yang dianggap tidak terstruktur maupun itu semi terstruktur[1]. Beberapa instansi menggunakan metode SPK dalam pengambilan keputusan ketika sedang mengalami kesulitan yang mana kesulitan tersebut dihadapkan dengan beberapa pilihan. Hal ini lah yang dimanfaatkan juga oleh instansi pemerintahan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja mereka dalam hal pelayanan administrasi yang sudah diberikan apakah sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

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. 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 organisasi 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 aparatur pemerintah, diantaranya pelayanan kepada setiap warga masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintah untuk menghormati, melindungi dan memenuhi kebutuhannya.

Dalam kenyataan sehari-hari masih banyak terdapat keluhan-keluhan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang diberikan oleh aparat pemerintahan. Keluhan-keluhan tersebut beragam, mulai dari pelayanan yang berbelit-belit, memerlukan biaya yang cukup besar, kurang informatif atau kurang transparan, kurang pemahaman aparat terhadap pelayanan yang diberikan, tidak tepat waktu, diskriminatif serta masih banyak keluhan-keluhan lain yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini merupakan gambaran masih kurang optimalnya pemerintah dalam melakukan kewajibannya melalui pelayanan publik untuk menghormati, melindungi, mengakui dan memenuhi hak-hak asasi atau kebutuhan dasar setiap individu dalam masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang mengalami hal tersebut berada di tingkat keKepala Desa dan keKepala Desa yang mengalami hal tersebut salah satunya berada di Desa Bandar Pasir Mandoge, Kabupaten Asahan.

Desa Bandar Pasir Mandoge dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintah masih dianggap belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena banyak keluhan-keluhan yang timbul yang sampai kepada aparat pemerintahan Desa Bandar Pasir Mandoge. Walaupun sejauh ini banyak keluhan yang timbul, ternyata tidak ada upaya perbaikan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan Desa Bandar Pasir Mandoge, karena mereka tidak mengetahui hal apa yang menjadi prioritas untuk dievaluasi terlebih dahulu, sehingga berdampak pada kinerja dan ketidakpercayaan masyarakat pada aparat desa.

Berdasarkan penelitian ini akan difokuskan pada analisis faktor kepuasan masyarakat dan menentukan prioritas faktor kepuasan masyarakat 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].

Dengan menerapkan sistem yang sudah terkomputerisasi, maka akan memudahkan masyarakat dalam penilaian pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Seria Janji yang mana hasil dari penilaian tersebut akan memunculkan sebuah rekomendasi yang dapat diambil oleh pemerintahan Desa Bandar Pasir Mandoge dengan menerapkan metode *Service Quality* (*Servqual*) dalam penyelesaian masalah yang ada di pemerintahan Desa Bandar Pasir Mandoge. Dimana nantinya hasil keputusan tersebut dapat berupa peningkatan, pertahankan atau perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang disediakan di Desa Bandar Pasir Mandoge. Dengan tujuan penelitian ini perlu dilakukan perbaikan pada pelayanan pada jaminan (komunikasi, sopan santun, komunikasi, dan keamanan). Selain itu, sistem kami juga sudah berjalan dengan baik berdasarkan hasil *black box testing*. Sehingga sistem ini dapat digunakan oleh pihak Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge sebagai kebijakan dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

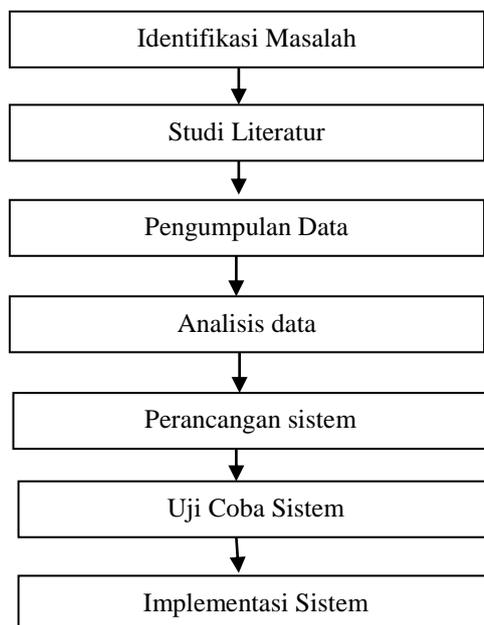
## 2 Tinjauan Literatur

Pada tinjauan literatur akan dijelaskan penelitian terdahulu antara lain penelitian tentang pengertian kepuasan adalah suatu kondisi emosional atau psikologis yang muncul ketika seseorang merasa puas atau terpenuhi dengan suatu pengalaman atau hasil yang diperoleh. Konsep kepuasan dapat diterapkan dalam berbagai konteks, seperti kepuasan kerja, kepuasan konsumen, kepuasan hidup, dan sebagainya [5] [6]. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau proses memberikan bantuan, bimbingan, atau keuntungan kepada orang lain. Konsep ini umumnya terkait dengan memberikan layanan atau dukungan kepada individu, kelompok, atau masyarakat dalam berbagai konteks [7]. Sistem merupakan suatu konsep mental yang membantu dalam merancang dan memahami kompleksitas [8]. Pendukung keputusan (*Decision Support*) adalah suatu sistem atau alat yang membantu individu atau organisasi dalam mengumpulkan, menganalisis, dan mengevaluasi informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan [9] [10]. Sistem Pendukung keputusan adalah suatu sistem informasi yang dirancang untuk membantu para pengambil keputusan dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi yang relevan untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih baik [11] [12]. Pengukuran Kepuasan Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* [13]. Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode *Servqual* dan *Analytical Hierarchy Process*”. Hasilnya adalah *Servqual* dan AHP merupakan metode yang baik digunakan untuk menentukan kepuasan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan dan menyusun prioritas perbaikan kualitas layanan [14]. Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Servqual*”. Hasil dari penelitian ini berupa perangkat lunak yang dikembangkan dari perancangan yang terstruktur yang dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data kemudian mengolahnya hingga menganalisis data menjadi informasi yang akurat untuk digunakan dalam pengambilan keputusan [15].

Pada hasil penelitian tersebut, Metode *Servqual* telah banyak diterapkan diberbagai instansi-instansi pemerintah maupun swasta. Maka dalam penelitian ini akan diterapkan Untuk Meningkatkan Pelayanan Kinerja pegawai Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge. Sistem pendukung keputusan ini dirancang berbentuk aplikasi. Dimana nantinya akan dipakai dalam penerapan pelayanan masyarakat terhadap kinerja pegawai khususnya di Kantor Balai Desa Bandar Pasir Mandoge.

### 3 Metode Penelitian

Berikut ini merupakan langkah-langkah yang terbentuk dalam bagan penelitian proses tahapan penelitian terlihat pada Gambar 1:



**Gambar 1. Tahapan Penelitian**

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas maka akan diuraikan pembahasan masing-masing tahap penelitian sebagai berikut:

a. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah merupakan sebagai langkah awal penelitian. Peneliti melakukan identifikasimasalah dengan menjelaskan masalah-masalah yang ditemukan di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge yaitu:

- 1) Belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge.
- 2) Masih terdapat keluhan dari warga berkenaan dengan pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge.
- 3) Belum ada sarana bagi masyarakat untuk melaporkan keluhan mengenai layanan yang diberikan di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge.

b. Studi Literatur

Studi literatur 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*.

c. 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 Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge.

d. Analisa Data

Dari analisa ini biasanya didapatkan beberapa masalah yang pada akhirnya dapat disimpulkan masalah utamanya dengan jelas dan lebih spesifik, sehingga nantinya dapat disimpulkan beberapa usulan yang dapat membantu dalam perancangan sistem baru yang lebih baik. Penelitian ini akan menghasilkan suatu Aplikasi yang digunakan untuk membantu dan mempermudah Kepala Desa dan pegawai untuk Meningkatkan Kualitas Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge. Kebutuhan sistem ialah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui proses dalam Meningkatkan Kualitas Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge menggunakan metode *Service Quality* pada Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge.
- 2) Mempermudah dalam Meningkatkan Kualitas Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge.
- 3) Untuk melihat gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan dievaluasi oleh Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

e. 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.

f. Uji Coba Sistem

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 untuk Meningkatkan Kualitas Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge menggunakan metode *Service Quality*.

g. Implementasi Sistem

Sistem yang sudah diimplementasikan ke Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge, hasilnya nanti akan dipakai oleh pihak administrasi dan masyarakat Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge dalam melakukan Meningkatkan Kualitas Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge.

## 4 Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis yang telah kami lakukan adalah belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge dan masih terdapat beberapa keluhan yang sampai kepada Kepala Desa Hal ini tentunya sangat berpengaruh dalam hal pengambilan keputusan dan juga mempengaruhi efektifitas serta efisensi dalam pencapaian dari tujuan organisasi. Dalam penelitian ini akan memberikan evaluasi dari Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge yang telah diterima oleh para warganya, sehingga diharapkan hal ini dapat membantu Kepala Desa dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge yang sudah mereka terima. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah sistem dengan menerapkan metode Servqual untuk mempermudah dan mempercepat dalam mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge. Berdasarkan hasil dari perhitungan dari 201 responden dengan jumlah 16 pertanyaan dapat, maka hasil perhitungan dapat dilihat dibawah ini:

a. Penjumlahan jawaban kenyataan responden:

1. *Empathy* (Perhatian)

$$\begin{aligned} \text{b)} &= (29 * 5) + (105 * 4) + (65 * 3) + (2 * 2) + (0 * 1) \\ &= 145 + 420 + 195 + 4 + 0 \\ &= 764 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{c)} &= (40 * 5) + (86 * 4) + (59 * 3) + (12 * 2) + (4 * 1) \\ &= 200 + 344 + 177 + 24 + 4 \\ &= 749 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{d)} &= (31 * 5) + (78 * 4) + (64 * 3) + (9 * 2) + (19 * 1) \\ &= 155 + 312 + 192 + 18 + 19 \end{aligned}$$

$$= 696$$

$$e) = (34 * 5) + (32 * 4) + (68 * 3) + (3 * 2) + (64 * 1)$$

$$= 170 + 128 + 204 + 6 + 64$$

$$= 572$$

Selanjutnya mencari nilai rata-rata dari masing-masing variabel sebagai berikut:

1. *Empathy* (Perhatian)

$$a) = \frac{764}{201} = 3,801$$

$$b) = \frac{749}{201} = 3,726$$

$$c) = \frac{696}{201} = 3,463$$

$$d) = \frac{572}{201} = 2,846$$

**Tabel 1. Rata-Rata Kenyataan**

No	Keterangan	Total Bobot	Rata-rata (201)
<i>Empathy</i> (Perhatian)			
1	Mudah dan sederhana prosedur yang diberikan	764	3,801
2	Memberi perhatian individu kepada masyarakat	749	3,726
3	Adanya tanggapan dari keluhan, masyarakat dalam pelayanan	696	3,463
4	Adanya informasi yang memuat persyaratan pelayanan	572	2,846
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)			
1	Fasilitas (Ruang tunggu, meja, Kursi, Gedung, dll)	711	3,537
2	Fasilitas kerja (internet, Komputer, Printer multifungsi)	683	3,398
3	Penampilan Aparatur	766	3,811
4	Kondisi toilet	699	3,478
<i>Responsive</i> (Ketanggapan)			
1	Jadwal pealyanan tepat waktu	765	3,806
2	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas	658	3,274
3	Petugas siap dalam memenuhi permintaan warga	701	3,488
<i>Reliability</i> (Kehandalan)			
1	Ketelitian Aparatur	758	3,771
2	Ketepatan persyaratan	709	3,527
3	menangani masalah	525	2,612
<i>Assurance</i> (Jaminan)			
1	Petugas berpengetahuan dan berwawasan luas	576	2,866
2	Tanggung jawab yang diberikan petugas	572	2,846

b. Penjumlahan jawaban harapan responden :

1. *Empathy* (Perhatian)

$$a) = (41 * 5) + (159 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 205 + 636 + 3 + 0 + 0$$

$$= 844$$

$$b) = (45 * 5) + (155 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 225 + 620 + 3 + 0 + 0$$

$$= 848$$

$$c) = (33 * 5) + (167 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 165 + 668 + 3 + 0 + 0$$

$$= 836$$

$$d) = (34 * 5) + (167 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 170 + 668 + 0 + 0 + 0$$

$$= 838$$

Selanjutnya mencari nilai rata-rata dari masing-masing variabel sebagai berikut:

1. *Empathy* (Perhatian)

$$a) = \frac{844}{201} = 4,199$$

$$b) = \frac{848}{201} = 4,219$$

$$c) = \frac{836}{201} = 4,159$$

$$d) = \frac{838}{201} = 4,169$$

**Tabel 2. Rata-Rata Harapan**

No	Keterangan	Total Bobot	Rata-rata (201)
<i>Empathy</i> (Perhatian)			
1	Mudah dan sederhana prosedur yang diberikan	844	4,199
2	Memberi perhatian individu kepada masyarakat	848	4,219
3	Adanya tanggapan dari keluhan, masyarakat dalam pelayanan	836	4,159
4	Adanya informasi yang memuat persyaratan pelayanan	838	4,169
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)			
1	Fasilitas (Ruang tunggu, meja, Kursi, Gedung, dll)	836	4.159
2	Fasilitas kerja (internet, Komputer, Printer multifungsi)	842	4.189
3	Penampilan Aparatur	879	4,373
4	Kondisi toilet	872	4,338
<i>Responsive</i> (Ketanggapan)			
1	Jadwal pealyanan tepat waktu	902	4,488
2	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas	868	4,348
3	Petugas siap dalam memenuhi permintaan warga	874	4,303
<i>Reliability</i> (Kehandalan)			
1	Ketelitian Aparatur	865	4,224
2	Ketepatan persyaratan	849	4,224
3	menangani masalah	840	4,179
<i>Assurance</i> (Jaminan)			
1	Petugas berpengetahuan dan berwawasan luas	865	4,303
2	Tanggung jawab yang diberikan petugas	872	4,338

Hasil pada Tabel 1 menunjukkan bahwa masing-masing atribut seperti perhatian, bukti nyata, ketanggapan, kehandalan dan jaminan memberikan keputusan yang berbeda beda. Berdasarkan hasil tersebut pada atribut jaminan perlu untuk diperhatikan, krena jaminan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dievaluasi dan harus benar-benar serius ditanggapi oleh pegawai kinerja pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge. Selain itu, hasil Gap atau kesenjangan lebih besar dihasil pada aspek jaminan tersebut dibandingkan dengan aspek yang lain dengan hasil -1,44 dan 1,49. Yang artinya bahwa kenyataan dengan harapan tidak sesuai, sehingga dapat dikatan tidak bermutu harus dievaluasi.

**Tabel 1. Tabel Keputusan**

No	Atribut	Kenyataan		Harapan		GAP	Keputusan
		Bobot	Rata-Rata	Bobot	Rata-Rata		
1	P1	764	3,801	844	4,199	-0,40	Pertahankan
2	P2	749	3,726	848	4,219	-0,49	Pertahankan
3	P3	696	3,463	836	4,159	-0,70	Pertahankan
4	P4	572	2,846	838	4,169	-1,32	Dievaluasi
5	P5	711	3,537	836	4,159	-0,62	Pertahankan
6	P6	683	3,398	842	4,189	-0,79	Pertahankan
7	P7	766	3,811	879	4,373	-0,56	Pertahankan
8	P8	699	3,478	872	4,338	-0,86	Pertahankan
9	P9	765	3,806	902	4,488	-0,86	Pertahankan
10	P10	658	3,274	868	4,348	-1,04	Pertahankan
11	P11	701	3,488	874	4,303	-0,86	Pertahankan
12	P12	758	3,771	865	4,224	-0,53	Pertahankan
13	P13	709	3,527	849	4,224	-0,70	Pertahankan
14	P14	525	2,612	840	4,179	-1,57	Dievaluasi
15	P15	576	2,866	865	4,303	-1,44	Dievaluasi
16	P16	572	2,846	872	4,338	-1,49	Dievaluasi

## 5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembuatan skripsi tentang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kinerja Publik Di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge Dengan Metode *Service Quality* dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu hasil proses perhitungan jawaban kenyataan dan harapan warga Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge/responden 16 pertanyaan, hasil rekomendasi keputusan adalah 4 atribut harus diperbaiki dan 12 atribut lagi harus dipertahankan dari 201 responden/warga Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge. Penerapan Metode *Servqual* untuk proses penilaian pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Bandar Pasir Mandoge, dapat memberikan rekomendasi keputusan yang bisa diambil dari Kepala Desa di masa mendatang. Penggunaan sistem yang sudah terkomputerisasi pada proses penilaian pelayanan administrasi memberikan kemudahan bagi pengguna karena proses perhitungan dapat diolah dengan cepat untuk mendapatkan hasil rekomendasi keputusan yang akurat.

### Referensi

- [1] K. Effendi, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019," *Excell. Midwifery J.*, vol. 3, no. 2, pp. 82–90, 2020, doi: 10.55541/emj.v3i2.127.
- [2] M. R. Manalu and R. Siringoringo, "Rancang Bangun Aplikasi untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis AMIK Imelda Medan dengan Menggunakan Algoritma *Servqual*," *J. Tek. Inform. UNIKA St Thomas*, vol. 5, no. 2, pp. 220–228, 2020.
- [3] Y. Handrianto and N. R. Latifa, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode *Servqual*," vol. 5, no. 2, 2023.
- [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] E. Widawati and Siswohadi, "Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi," *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 10, pp. 1500–1513, 2020, doi: 10.52160/ejmm.v4i10.478.
- [6] Sambodo Rio Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, pp. 104–

- 114, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- [7] D. Erlianti *et al.*, “Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci,” *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2019.
- [8] A. Kadir, “Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi,” *Sist. Inf.*, vol. 1, no. September, pp. 60–69, 2018, doi: 10.31933/JEMSI.
- [9] H. A. Septilia, P. Parjito, and S. Styawati, “Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Dana Bantuan Menggunakan Metode Ahp,” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 34–41, 2020, doi: 10.33365/jtsi.v1i2.369.
- [10] C. D. Rahayu and S. Mulyani, “Pengambilan Keputusan Klinis Perawat,” *J. Ilm. Kesehat.*, pp. 1–11, 2020.
- [11] D. O. Wibowo and A. Thyo Priandika, “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Gedung Pernikahan Pada Wilayah Bandar Lampung Menggunakan Metode TOPSIS,” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 1, pp. 73–85, 2021.
- [12] G. Lestari and A. Savitri Puspaningrum, “Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Tunjangan Karyawan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Studi Kasus: Pt Mutiara Ferindo Internusa,” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 38–48, 2021.
- [13] E. Mawartika, “Pengukuran Kepuasan Pelayanan Menggunakan Metode Servqual,” *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya Lubuklinggau*, vol. 1, no. 2, pp. 73–79, 2019, doi: 10.52303/jb.v1i2.20.
- [14] A. E. Ratna Putri, W. Harianto, and A. Aziz, “Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan X Dengan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp),” *RAINSTEK J. Terap. Sains Teknol.*, vol. 2, no. 3, pp. 202–208, 2020, doi: 10.21067/jtst.v2i3.4762.
- [15] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, “Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual,” vol. 6, no. 1, 2021.