

Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Mikro Dan Kecil Di Kantor Kelurahan Dolat Rakyat Kabupaten Karo

Article Info

Article history:

Received Augustus 29, 2020

Revised September 30, 2020

Accepted October 01, 2020

Keywords:

Service, Community Satisfaction
Business License, Serqual Method

ABSTRACT

The problem faced by the community is the lack of fast response from the sub-district office employees in serving the community who want to take care of business permits, this makes the quality of service at the sub-district office inefficient. people who still don't understand in completing the files needed to take care of permits, with that the task of the employees is to help the community's complaints so that the problems they face can be resolved quickly. Applications can be implemented using the website so that it is easier for visitors to give an assessment, wherever the visitor is.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Junius Sembiring

STMIK Pelita Nusantara, Technical Information, Medan, Indonesia

Email Address: juniusembiring84@gmail.com

1. Pendahuluan

Pelayanan adalah tindakan membantu orang lain dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan orang lain [1]. Secara umum indikator positif pelayanan adalah kegiatan membantu orang lain untuk memecahkan masalah sesuai kebutuhan [2]. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan keluhan dari masyarakat [3]. Kepuasan masyarakat diukur dengan metode survei [4]. Pelayanan publik merupakan langkah kritis dalam keberhasilan pelayanan [5]. Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik [6]. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu perilaku yang menimbulkan perasaan senang atau kecewa sebagai akibat dari perlakuan yang dirasakan dan diharapkan. Tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergantung dari seberapa baik pelayanan yang diberikan dan pelayanan tersebut dapat diterima oleh masyarakat dan hal ini menjadi tanggung jawab pihak camat [7]. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dari seberapa banyak masyarakat yang tidak mengeluh atas pelayanan yang diberikan, sering

terjadi masalah dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat akan kecewa dengan pelayanan tersebut [8]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi berwujud memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi kualitas layanan [9]. Metodologi perilaku, yang disajikan dalam publikasi ini, memungkinkan studi tentang kepuasan klien terhadap layanan Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dengan berapa banyak orang yang tidak mengeluh tentang layanan yang diberikan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi berwujud memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi kualitas layanan [10]. Metodologi perilaku yang disajikan dalam publikasi ini memungkinkan kajian tentang kepuasan klien terhadap pelayanan Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dari seberapa banyak masyarakat yang tidak mengeluh atas pelayanan yang diberikan, sering terjadi masalah dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat akan kecewa dengan layanannya . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi berwujud memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi kualitas layanan . Metodologi perilaku, yang disajikan dalam publikasi ini, memungkinkan studi kepuasan klien dengan layanan dengan cara yang kompleks. Kinerja yang buruk mempengaruhi kualitas [11]. Pelayanan yang buruk akan berdampak buruk bagi suatu instansi, lembaga, dll, oleh karena itu pelayanan harus ditingkatkan agar lebih baik lagi [12]. Permasalahan yang dihadapi masyarakat adalah kurangnya respon yang cepat dari pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus izin usaha, hal ini membuat kualitas pelayanan di kelurahan tidak efisien. Persepsi dan harapan masyarakat didasarkan pada lima dimensi kualitas [13]. Masyarakat akan berkomentar negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Pelayanan di kantor kelurahan Dolat Rakyat yang berada di Kabupaten Karo perlu ditingkatkan lagi bagi masyarakat yang ingin mengajukan izin usaha mikro dan kecil, pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat yang ingin mengurus izin merupakan persyaratan yang dibutuhkan. Karyawan harus merespon permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam melengkapi dokumen izin usaha.

2. Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (Pengumpulan data)
Apakah salah satunya? metode koleksi data dalam penelitian kualitatif yang tidak membutuhkan pengetahuan kemauan yang dalam literatur digunakan dan kemampuan khusus peneliti.
 - a. Wawancara
Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan masyarakat pengurus izin usaha di kantor Kecamatan Dolat Rakyat Kabupaten Karo.
 - b. Pengamatan
Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan mempelajari tentang metode pelayanan yang diterapkan di kantor kelurahan Dolat Rakyat.
2. studi sastra
Peneliti melakukan studi literatur tentang penerapan metode deskriptif dalam menganalisis kepuasan masyarakat dalam memperoleh izin usaha kecil dan mikro.
3. Analisa masalah Yaitu untuk menganalisa dimana permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan kepada masyarakat yang mengurus perijinan usaha mikro dan kecil.
4. Desain

Penelitian akan dilakukan dengan mengumpulkan data pengaduan masyarakat yang mengajukan izin usaha di kantor kelurahan Dolat Rakyat, data tersebut berjumlah sepuluh pertanyaan yang dibuat oleh peneliti dan disebarluaskan kepada masyarakat kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan metode deskriptif.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan fenomenologis. Karena pengolahan informasi dan pengolahan data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *status terkini* Subyek yang diteliti dilakukan melalui metode survei untuk pengumpulan dan analisis data serta tanya jawab dengan angket dan wawancara. Tahapan penelitian dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umumnya dilakukan dalam dua tahap:

1. Tahap pertama, yang lebih merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan memverifikasi teori, meletakkan teori secara deduktif sebagai dasar pemecahan masalah penelitian dan instrumen yang digunakan dalam hal ini adalah angket yang telah dibagikan. Hal ini diterapkan melalui proses penilaian yang meliputi wawancara.
2. Tahap kedua, penelitian lebih mencerminkan sifat kualitatif karena peneliti setelah melakukan proses wawancara dan memberikan kuesioner sebagai sarana pengumpulan data dan informasi.

Analisis data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Dalam perumusan masalah mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan di kantor kecamatan Dolat Rakyat digunakan Importance Performance Analysis atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingandan dari hasil penilaian pelayanan akan dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaan di kantor kecamatan dolat Rakyat.

Analisis Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang telah dibagikan kepada masyarakat yang datang ke kantor kecamatan dengan data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner dan berdasarkan kesimpulan dari jawaban kuesioner tersebut dapat diketahui faktor mana saja yang termasuk prioritas utama, prioritas rendah, berlebihan atau faktor yang harus dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan kantor kelurahan Dolat Rakyat. Senyum adalah tanda bahwa seseorang puas, cemberut adalah tanda kekecewaan. Dua hal di atas tersenyum dan berkata baik merupakan manifestasi atau indikator dari suatu konstruk yang disebut kepuasan masyarakat. Konstruk adalah ide/konsepsi. Berikut ini adalah kuesioner penelitian Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas kerja yang lebih baik dari yang akan datang,

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan single global rating. Kriterianya adalah sebagai berikut:

- <= 1 = Tidak puas
- <= 2 = Tidak puas
- <= 3 = Cukup puas
- <= 4 = puas
- <= 5 = Sangat puas

Analisis servqual (kualitas layanan)

Kuesioner dapat mengetahui seberapa besar kesenjangan antara persepsi masyarakat dengan harapan pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat disesuaikan (d disesuaikan) agar sesuai dengan industri jasa yang berbeda (misalnya bank, restoran atau perusahaan telekomunikasi).

Kuesioner Penelitian

Kuesioner dalam penelitian ini berisi 10 pertanyaan tentang kualitas pelayanan. Adapun jumlah kuisioner yang disebarkan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha di kantor kelurahan Dolat Rakyat adalah sebagai berikut:

Jumlah yang dibagikan 150 responden
 siapa yang kembali? 120 responden
 Diproses 120 kuesioner

Identitas Responden

Identitas responden dari hasil kuesioner yang disusun berdasarkan jawaban responden, tingkat usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Tingkat Usia

Tidak	Usia Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 hingga 30 tahun	65	54
2.	31 sampai 40 tahun	28	24
3.	41 hingga 50 tahun	27	22
	Jumlah	120	100

Berdasarkan informasi pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa responden berusia 20 tahun sampai dengan 50 tahun. Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengikuti penelitian ini berusia antara 20-30 tahun, yaitu sebanyak (54%). Jika dilihat dari perilaku konsumen (customer behavior), usia responden pada kelompok ini merupakan usia kritis dalam merespon atau memberikan pelayanan yang berkualitas.

Tabel 2. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Tidak	Frekuensi	Persentase (%)
Seks		
1. Pria	50	42
2. Wanita	70	58
Jumlah	120	100

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden adalah perempuan (58%) dibandingkan dengan laki-laki (42%).

Jika melihat data penyebaran responden berdasarkan pendidikan. Studi ini menemukan bahwa (65%) responden memiliki latar belakang pendidikan SMA setara dengan total responden yang dipilih. Setelah mendapatkan data, proses selanjutnya adalah menguji kecukupan data. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui jumlah data yang dikumpulkan cukup atau tidak. kuesioner yang diisi oleh responden. Kesenjangan yang diharapkan dan dirasakan. Hasil pengolahan data mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan peserta diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,80. Nilai ini mendekati nilai tertinggi yaitu lima (5) yang berarti kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden relatif tinggi. Jika dilihat berdasarkan dimensinya dapat diketahui nilai tertinggi pada dimensi reliabilitas dengan nilai 4,89 sedangkan nilai terendah pada dimensi tangibels dengan nilai 4,7.

Tabel 3. Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi

Tidak.	Dimensi	tanda	Bobot (%)
1.	tangibel	4.7	19.40
2.	Keandalan	4.89	20,40
3.	Jaminan	4.79	19.98
4.	empati	4.81	20.06
5.	Daya tanggap	4.78	19.94
	Rata-rata	4.80	

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor persepsi kualitas layanan adalah 3,54. Skor tersebut berada pada kategori agak tidak puas, jika dibandingkan dengan nilai rata-rata skor kualitas layanan yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan. Rata-rata skor tertinggi diberikan pada responsiveness dengan nilai 3,62 sedangkan skor terendah diberikan pada dimensi empati dengan nilai 3,44.

Tabel 4. Kualitas Layanan yang Dirasakan Berdasarkan Dimensi

Tidak	Dimensi	tanda
1.	tangibel	3.54
2.	Keandalan	3.61
3.	Jaminan	3.49
		3.44
4.	empati	
5.	Daya tanggap	3.62
	Jumlah	3.54

Junius Sembiring

doi.org/10.54209/jatilima. v2i2.43

Form pengunjung merupakan form atau halaman pertama yang muncul saat sistem dijalankan. Form ini merupakan tampilan bagi pengunjung agar dapat login untuk mengisi kuisisioner yang akan digunakan penilaian komunitas

kepuasan untuk menilai pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Dolat Rakyat.



Gambar 1. Formulir Pengunjung

Beranda

Halaman awal adalah halaman yang ditampilkan pengunjung dengan mengisi kode pengunjung, jenis kelamin dan pekerjaan. Halaman beranda berisi tab menu yang tersedia di sistem. Home page merupakan halaman umum yang muncul pada setiap sistem atau website yang dibangun. Halaman ini biasanya berisi informasi tentang sistem apa yang sedang digunakan saat itu, kata-kata selamat datang di sistem. Halaman beranda juga berfungsi sebagai halaman untuk menavigasi ke halaman lain di sistem.



Gambar 2. Halaman Pengunjung

Kuesioner Menu Utama

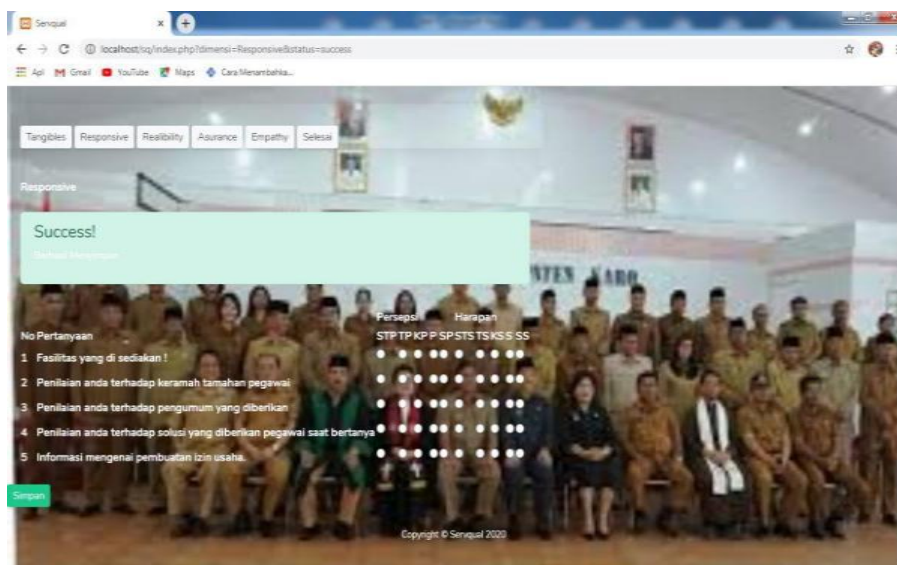
Menu utama kuisisioner ini adalah tampilan yang terdiri dari beberapa pertanyaan yaitu tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empati dan saving, pada menu ini masyarakat diharuskan mengisi semua pertanyaan agar mendapatkan hasil penilaian terhadap kinerja pegawai di kantor kecamatan. Implementasi pada gambar ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Menu Utama Kuesioner

Menu Pertanyaan

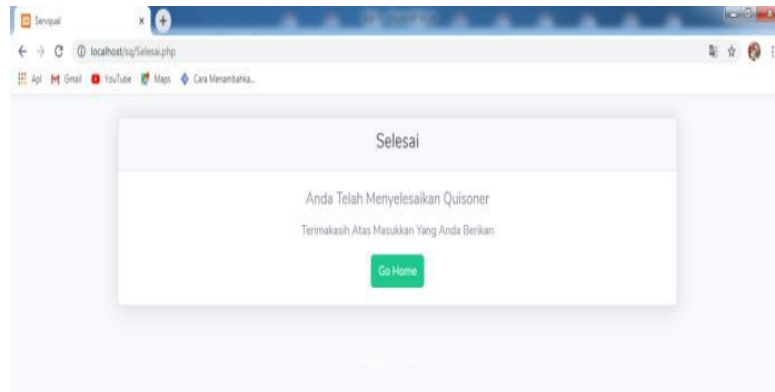
Menu ini berfungsi untuk menjawab semua pertanyaan yang terdiri dari lima bagian yang meminta masyarakat untuk bersedia menjawab dengan jujur pertanyaan-pertanyaan pada menu tersebut. Untuk memperjelas implementasi sistem dijelaskan pada gambar berikut:



Gambar 4. Kriteria Input Data

Tampilan Hasil Kuesioner

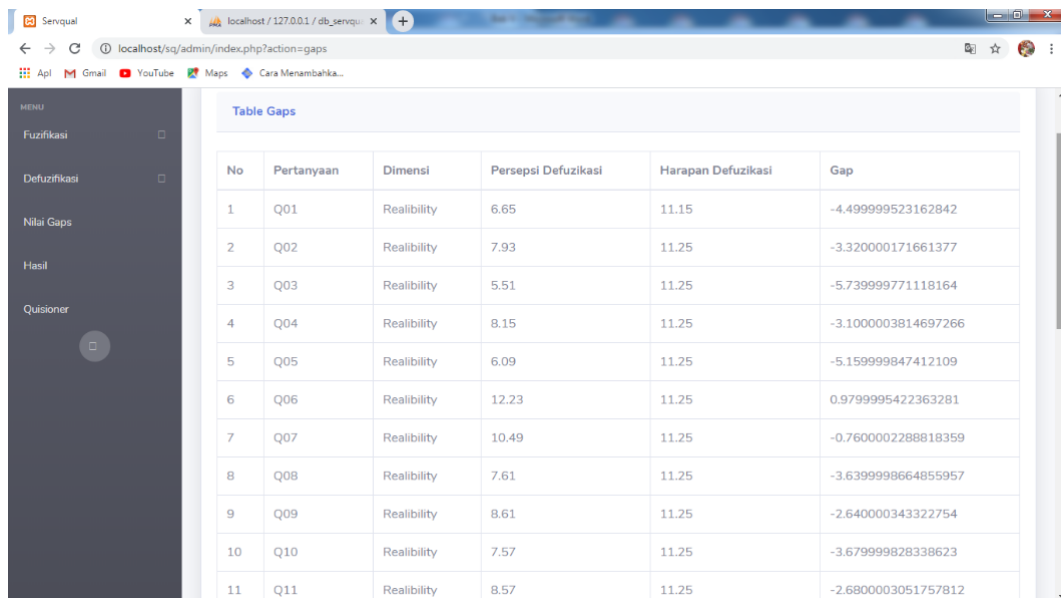
Pada tampilan ini, setelah masyarakat selesai menjawab semua pertanyaan maka pertanyaan tersebut akan disimpan untuk dijadikan acuan dalam menilai pelayanan yang ada di kantor kelurahan Dolat Rakyat, tampilan data alternatif tersebut dijelaskan pada gambar berikut ini:



Gambar 5. Tampilan Hasil Kuesioner

Hasil penilaian

Implementasi hasil penilaian ini merupakan bagian penting dalam mengembangkan pelayanan dengan beberapa bagian penting yaitu menampilkan hasil gap dari penilaian pengunjung untuk lebih jelas digambarkan pada gambar berikut:



No	Pertanyaan	Dimensi	Persepsi Defuzikasi	Harapan Defuzikasi	Gap
1	Q01	Realibility	6.65	11.15	-4.499999523162842
2	Q02	Realibility	7.93	11.25	-3.320000171661377
3	Q03	Realibility	5.51	11.25	-5.739999771118164
4	Q04	Realibility	8.15	11.25	-3.1000003814697266
5	Q05	Realibility	6.09	11.25	-5.159999847412109
6	Q06	Realibility	12.23	11.25	0.9799995422363281
7	Q07	Realibility	10.49	11.25	-0.7600002288818359
8	Q08	Realibility	7.61	11.25	-3.6399998664855957
9	Q09	Realibility	8.61	11.25	-2.640000343322754
10	Q10	Realibility	7.57	11.25	-3.679999828338623
11	Q11	Realibility	8.57	11.25	-2.6800003051757812

Gambar 6. Implementasi Hasil Penilaian

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil pengujian aplikasi ini dapat diambil kesimpulan, antara lain: Untuk menganalisis kepuasan layanan yang diberikan oleh masyarakat, metode servqual dapat digunakan berdasarkan peringkat global tunggal. Kriteria dan bobot nilai

tingkat kepuasan tamu dapat ditentukan berdasarkan satu peringkat global, yaitu nilai poin 1-5. Mengimplementasikan metode servqual dilakukan dengan cara berinteraksi dengan masyarakat. Baik secara langsung maupun melalui kuesioner yang diberikan. Agar dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan Dolat Rakyat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Perancangan aplikasi dapat dilakukan dengan menggunakan website sehingga memudahkan pengunjung untuk memberikan penilaian, dimanapun pengunjung berada.

Referensi

- [1] R. Cahyadi, "Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah," *Fiat Justicia J. Ilmu Huk. Fak. Huk. Univ. Lampung*, vol. 10, no. 3, pp. 569–586, 2016.
- [2] R. Ekasari, M. S. Pradana, G. Adriansyah, M. A. Prasnowo, A. F. Rodli, and K. Hidayat, "Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual," *J. Darussalam J. Pendidikan, Komun. Dan Pemikir. Huk. Islam*, vol. 9, no. 1, pp. 86–93, 2017.
- [3] F. Frieyadie and D. Alramuri, "Implementasi Metode Fuzzy Servqual untuk Menilai Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom," *Techno Nusa Mandiri J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 14, no. 2, pp. 111–116, 2017.
- [4] T. Helmi, R. A. Munjin, and I. Purnamasari, "Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin trayek oleh DLLAJ kabupaten bogor," *J. Governansi*, vol. 2, no. 1, pp. 51–62, 2016.
- [5] H. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
- [6] M. H. P. AMA, "Strategi Meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi deskriptif tentang strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandem Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor)." UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2015.
- [7] Y. Rukayat, "Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu," *J. Ilm. Magister Adm.*, vol. 11, no. 2, 2017.
- [8] Y. Syahrullah, A. Febriani, and B. Z. Hulwani, "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Purwokerto)," *JIEMS (Journal Ind. Eng. Manag. Syst.*, vol. 11, no. 2, 2018.
- [9] R. Liu *et al.*, "Applying the fuzzy SERVQUAL method to measure the service quality in certification & inspection industry," *Appl. Soft Comput.*, vol. 26, pp. 508–512, 2015.
- [10] J. Sembiring, "Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo," *J. Multimed. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 31–42, 2020.
- [11] N. M. Stefano, N. Casarotto Filho, R. Barichello, and A. P. Sohn, "A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry," *Procedia CIRP*, vol. 30, pp. 433–438, 2015.
- [12] M. E. Souri, F. Sajjadian, R. Sheikh, and S. S. Sana, "Grey SERVQUAL method to measure consumers' attitudes towards green products-A case study of Iranian consumers of LED bulbs," *J. Clean. Prod.*, vol. 177, pp. 187–196, 2018.
- [13] H. Rahmawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar," 2010.
- [14] Windarto, Agus Perdana. "Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PTPN III Pematangsiantar Dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW)." *Jurasik (Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika)* 2, no. 1 (2017): 84-95. [14] C. Z. Radulescu, D. M. Radulescu, and F. Hartescu, "A cloud service providers ranking

- approach, based on SAW and modified TOPSIS methods,” *computing*, vol. 1, p. 2, 2017.
- [15] Simatupang, Julianto. "Sistem pendukung keputusan penentuan karyawan terbaik menggunakan metode saw studi kasus amik mahaputra riau." *Jurnal Intra Tech* 2, no. 1 (2018): 73-82.