

KUALITAS PELAYANAN DOLAN NANG MASYARAKAT KEBONSARI PAS PETANG (DONAT KENTANG) DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KEBONSARI KOTA SURABAYA

Tasya Maulidia Pratiwi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
tasya.19020@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam memenuhi keinginan masyarakat oleh publik dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada tahun 2021 Pemerintah Kota Surabaya menciptakan inovasi baru yaitu pelayanan malam yang difokuskan pada setiap keluarahan di Kota Surabaya. Pada Kelurahan Kebonsari Pelayanan Donat Kentang masih memiliki beberapa kekurangan dalam kualitas pelayanannya, berdasarkan hasil observasi peneliti permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya informasi terkait Pelayanan Donat Kentang, sarana dan prasarana yang masih belum memadai, serta tindak responsive dan pegawai. Dengan demikian permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya. Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya, peneliti ini mengkaji tentang kualitas pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode Service Quality dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil temuan peneliti, nilai rata – rata kualitas pelayanan Donat Kentang di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya adalah -0,9608, dimana nilai tersebut negatif dan $(Q) < 1$ yang menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan masih rendah.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Public service is an activity in meeting the needs of the community by the public with the aim of improving people's welfare. In 2021 the Surabaya City Government creates a new innovation, namely night services which are focused on every family in the City of Surabaya. In the Kebonsari Village, the Donat Kentang Service still has some deficiencies in the quality of its service. Based on the observations of researchers, the problems that occur are the lack of information related to the Donat Kentang Service, facilities and infrastructure that are still inadequate, as well as responsiveness and staff. Thus the problem posed in this study is how is the quality of service for Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) in an effort to increase community satisfaction in the Kebonsari Village, Surabaya City. The purpose of this research is to analyze the service quality of Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) in an effort to increase community satisfaction in the Kebonsari Village, Surabaya City. This research uses descriptive research with a quantitative approach, as well as data analysis techniques using the Service Quality method with the Importance Performance Analysis (IPA) approach. The results of this study can be concluded that the average value of the quality of Potato Donuts service in the Kebonsari Village, Surabaya City is -0.9608 where the value is negative and $(Q) < 1$ so that it can be said that the quality of service provided by agencies still does not meet expectations Kebonsari village community.

Keywords: Public Service, Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Memberikan kesejahteraan penduduk melalui pemerintahan yang efektif adalah suatu tujuan Pemerintah Indonesia. Pelayanan publik adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan semacam bantuan

yang diberikan kepada anggota masyarakat umum yang membutuhkan oleh organisasi tertentu sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan (Oktariyanda dan Meirinawati, 2017). Isu – isu penting bagi pemerintah pusat meliputi penyelenggaraan pelayanan publik dan pelaksanaannya oleh organisasi

pemerintah, termasuk pemerintah pusat, pemerintah daerah dan manajemen Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat merupakan kewajiban dan tanggung jawab bagi seluruh pegawai. Menurut Putri dkk (dalam Sari, 2023) tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan tugas dari pemerintah, seperti pelayanan pengaturan atau pelayanan yang lain sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai bidang. Instansi pemerintah memiliki berbagai macam jenis pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Jenis pelayanan yang diberikan pemerintah menurut Hardiansyah (dalam Isbandono, 2019) memiliki tiga jenis pelayanan yaitu golongan pelayanan administratif, golongan pelayanan barang dan golongan pelayanan jasa.

Masyarakat memiliki hak dalam urusan pengambilan keputusan pada proses terselenggaranya pelayanan publik. Sehingga masyarakat dengan pemberi layanan dapat saling memberikan kontribusi serta pemberi pelayanan dapat mengetahui kebutuhan masyarakat. Dengan begitu dapat terciptanya pelayanan publik yang berkualitas (Vipriyanti dan Meirinawati, 2022).

Selanjutnya pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sejalan dengan keinginan masyarakat, serta dapat terlihat ketika kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut meningkat. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat. Namun hingga saat ini, terlihat jelas bahwa banyak orang yang tidak puas dengan standar pelayanan publik, terutama yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Salah satunya adalah keluhan tentang pelayanan administrasi yang diterima masyarakat Kota Surabaya.

Dengan jumlah penduduk 2.904.751 jiwa pada tahun 2020, Kota Surabaya merupakan salah satu kota besar di Indonesia (sumber. Badan Pusat Statistika Kota Surabaya, 2020). Dikarenakan Kota Surabaya memiliki populasi yang cukup besar, pada aplikasi WargaKu Surabaya tercatat sebanyak 11.316 pengaduan yang terdaftar sejak awal bulan Maret 2021 hingga akhir Desember 2021. Beberapa pengaduan yang tercatat pada aplikasi WargaKu Surabaya dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1. 1

Laporan Pengaduan Masyarakat Periode Tahun 2021

No	Topik Pengaduan	Jumlah Pengaduan yang Masuk
1.	Vaksinasi	1.505
2.	Bantuan Sosial (Bansos)	743
3.	Masyarakat Berpenghasilan	429

	Rendah (MBR)	
4.	Penerangan Jalan Umum (PJU)	421
5.	Informasi Pemangkasan atau Perantingan Pohon	401
6.	Jalan Rusak dan Berlobang	357
7.	Administrasi Kependudukan	304
8.	Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	278
9.	Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP)	277
10.	Ketertiban Umum	244

Sumber : Pemerintah Kota Surabaya, 2022

Berdasarkan laporan tahun 2021 diatas, sebanyak 304 pengaduan yang tercatat dengan topik pengaduan terkait administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Penanganan permasalahan terkait administrasi kependudukan di Kota Surabaya masih terbilang cukup lama, beberapa faktor yang menyebabkan lamanya penanganan yaitu pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi yang menyatakan :

“ternyata, pelayanan administrasi belum semua lewat aplikasi, Cuma administrasi ang surat menyurat. Tapi surat keterangan domisili, surat keterangan waris dan beberapa administrasi lainnya masih manual, sehingga kedepanya saya minta semua pelayanan aadministrasi harus melalui aplikasi atau online” (SurabayaToday, 29 Januari 2022)”

Pada tahun 2022 saat ini permasalahan terkait pelayanan administrasi di Kota Surabaya ternyata masih belum teratasi dengan cepat. Menurut M. Fikser Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Suraabaya menyatakan bahwa :

“Pengaduan dengan jenis topik administratif rata-rata dapat diselesaikan dalam rentang waktu 2 hingga 5 hari kerja” (SurabayaToday, 29 Januari 2022)

Penyelesaian masalah tersebut juga terkesan lama disebabkan adanya faktor jam kerja yang dimiliki masyarakat. Mayoritas penduduk Surabaya memiliki pekerjaan yang membuat mereka tetap bekerja dari pagi hingga malam, dan hari libur yang terletak pada hari Sabtu dan Minggu. Namun, organisasi pemerintah tidak memiliki jadwal untuk memberikan layanan kepada masyarkat pada hari itu.

Dengan banyaknya pengaduan yang masih belum dapat terselesaikan dengan cepat, maka Pemerintah Kota Surabaya diharuskan dapat menciptakan inovasi baru untuk menciptakan kualitas pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. Terobosan proses terbaru yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya akan difokuskan pada kelurahan yang ada di Kota Surabaya.

Kantor kelurahan sendiri merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran dalam menangani masalah kepengurusan surat-menyurat. Sehingga inovasi program terbaru yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya yaitu program pelayanan malam pada setiap kelurahan di Kota Surabaya. Pelayanan malam tersebut mulai dijalankan di setiap kelurahan pada akhir bulan Desember tahun 2021.

Pelayanan malam dilakukan pada setiap satu minggu sekali dan diselenggarakan di balai pertemuan atau balai RW secara bergiliran. Pada Kota Surabaya ini salah satu kelurahan yang sudah mulai mengoperasikan pelayanan

Kelurahan	Jumlah Penduduk	Persentase	Sex Ratio
(1)	(2)	(3)	(4)
Pagesangan	14.308	28,35	99
Kebonsari	10.291	20,39	98,3
Jambangan	11.382	22,55	97,1
Karah	14.489	28,71	97,1
Jumlah	50.470	100	97,9

malam yaitu pada Kelurahan Kebonsari. Pada hasil sensus penduduk tahun 2020 di Kecamatan Jambangan, Kelurahan Kebonsari menempati urutan keempat untuk jumlah populasi penduduk (Sumber. Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2022). Pada gambar 1.1 dibawah merupakan data dari jumlah populasi penduduk Kelurahan Kebonsari :

Gambar 1. 1 Data Hasil Sensus Penduduk Tahun 2020 di Kecamatan Jambangan

(Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Surabaya)

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Kelurahan Kebonsari sebanyak 10.291 jiwa. Kelurahan Kebonsari menempati urutan pertama pada jajaran jumlah penduduk datang dan jumlah penduduk pindah di Kecamatan Jambangan. Data tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
Pagesangan	54	54	108
Kebonsari	82	68	150
Jambangan	55	69	124
Karah	61	67	128
Jumlah	252	258	510

Gambar 1. 2 Jumlah Penduduk Datang di Kecamatan Jambangan

(Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Surabaya)

Berdasarkan gambar diatas sebanyak 150 jiwa yang melakukan perpindahan masuk ke Kelurahan Kebonsari

pada pendataan registrasi tahun 2020. Sedangkan untuk data penduduk pindah keluar diuraikan pada gambar 1.3 berikut :

Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
Pagesangan	70	70	140
Kebonsari	95	80	175
Jambangan	43	56	99
Karah	70	66	136
Jumlah	278	272	550

Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk Pindah di Kecamatan Jambangan

(Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Surabaya)

Berdasarkan gambar diatas sebanyak 175 jiwa yang melakukan perpindahan keluar dari Kelurahan Kebonsari pada pendataan registrasi tahun 2020.

Dengan banyaknya penduduk yang melakukan pindah keluar dan pindah masuk, maka pelayanan malam sangat bermanfaat untuk masyarakat Kelurahan Kebonsari. Program pelayanan malam di Kelurahan Kebonsari yang diberi nama Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang atau disingkat Donat Kentang, memiliki jadwal pelayanan pada setiap hari Rabu dan memiliki dua jam operasional yang berbeda, jam operasional yang dijalankan tergantung pada tempat balai RW yang akan digunakan. Jam operasional tersebut mulai pukul 1 siang hingga 3 sore atau pada jam operasional yang dimulai pukul 6 sore hingga 8 malam.

Tidak hanya digunakan untuk memberikan pelayanan administrasi pada malam hari, pelayanan Donat Kentang juga diharapkan mampu mendekatkan perangkat desa dengan masyarakat. Sehingga dapat memutus rantai birokrasi sekaligus mengawasi jalannya pelayanan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat mempercepat penyelesaian permasalahan pada masyarakat Kelurahan Kebonsari. Perangkat desa juga diwajibkan hadir secara bergantian dalam melakukan pemantauan Pelayanan Donat Kentang.

Pelayanan Donat Kentang memiliki 19 pelayanan yang dapat diajukan oleh masyarakat Kelurahan Kebonsari (Sumber. Pemerintah.surabaya.go.id). Terkait semua informasi Pelayanan Donat Kentang akan dibagikan kepada masyarakat Kelurahan Kebonsari melalui pamflet yang di *upload* pada sosial media Kelurahan Kebonsari, salah satunya pada *platform instagram* seperti gambar 1.4 berikut :



Gambar 1. 4 Pamflet Pelayanan Donat Kentang Kelurahan Kebonsari

(Sumber : Instagram.com/kelurahan.kebonsari)

Namun meskipun informasi terkait Pelayanan Donat Kentang diinformasikan melalui *platform Instagram* dan *WhatsApp Group* namun tetap informasi terkait Pelayanan Donat Kentang belum tersampaikan kepada masyarakat. Menurut hasil wawancara dengan Asti selaku Ibu RT09/RW02 menyatakan bahwa :

“Masyarakat RT09/RW02 ini masih banyak yang tidak tahu mengenai Donat Kentang mbak, karena tidak semua warga disini membutuhkan pelayanan administrasi. Bahkan warga yang sudah tua – tua disini masih banyak yang tidak memiliki akta kelahiran. Jadi yang mengerti terkait Pelayanan Donat Kentang ini ya cuman ibu – ibu kader disini aja mbak dan dari kelurahan sendiri belum dilakukan sosialisasi mendalam terkait Pelayanan Donat Kentang ini” (23 Desember 2022)

Selain kurangnya informasi menangani Pelayanan Donat Kentang di Kelurahan Kebonsari, ternyata sebagian kecil dari masyarakat Kebonsari juga tidak mengetahui letak balai RW itu sendiri. Sehingga mengakibatkan masyarakat yang ingin menggunakan Pelayanan Donat Kentang sedikit kesusahan. Permasalahan tersebut diakibatkan karena masyarakat kebonsari sering melakukan perkumpulan di kelurahan bukan di bali RW tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Rerry Setianingtyaswati selaku Lurah Kebonsari, beliau menuliskan bahwa :

“iya mbak, biasanya buat warga itu masih sering tanya dimana tempat balai RW 01, RW 01, RW 03. Karena memang biasanya kalok ada perkumpulan itu selalu di Kelurahan Kebonsarinya. Tapi karena pelayanan Donat Kentang ini difokuskan di setiap RW jadinya kita

pakai balai RW buat tempat pelaksanaannya mbak” (25 Desember 2022)

Meskipun begitu Pelayanan Donat Kentang tetap disambut baik oleh beberapa masyarakat kebonsari. Setiap masyarakat yang datang ke balai RW untuk pengajuan masalah administrasi akan diarahkan kepada petugas bagian pelayanan dan penyampaian informasi terkait permasalahan yang dimiliki. Dengan adanya program tersebut tidak sedikit permasalahan masyarakat kebonsari dapat teratasi dihari yang sama pada saat mereka melakukan pengajuan. Tetapi tidak juga semua pengajuan dapat teratasi dihari yang sama, seringkali masyarakat diharuskan menunggu informasi lanjutan terkait permasalahan yang diajukan, namun ternyata estimasi yang diberikan oleh petugas tidak sepenuhnya tepat waktu. Menurut Nunung selaku ibu RT01 RW02 mengatakan bahwa :

“biasanya mbak orang – orang itu masih harus disuruh nunggu beberapa hari lagi untuk pengurusan lanjutan terkait permasalahannya mbak, tapi kadang estimasi yang dikasih pegawainya itu masih molor lagi tidak tepat waktu. Mungkin juga karena sekarang kan serba online ya mbak jadinya harus nunggu dari aplikasinya juga yang jadinya waktu yang diberikan petugas itu mundur” (20 Desember 2022)

Hal lainnya yang mengakibatkan permasalahan dari masyarakat tidak dapat teratasi dengan cepat yaitu kurangnya sarana prasarna yang memadai. Ketika Pelayanan Donat Kentang dalam kondisi ramai pengunjung dan diharuskan memasukan data – data dengan cepat dan tepat, namun ternyata petugas tidak memiliki prasarana yang memadai. Contohnya seperti laptop dan printer, hal ini dikarenakan di balai RW Kelurahan Kebonsari sudah lama tidak digunakan untuk pertemuan dan semua prasarana yang dimiliki oleh Kelurahan Kebonsari ditempatkan pada balai Kelurahan. Sehingga dengan begitu beberapa pengunjung diharuskan untuk menunggu sedikit lebih lama. Selain itu petugas yang kurang responsive ketika terdapat masyarakat yang ingin melakukan pengajuan terkait permasalahan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Didik Setiadi selaku kepala RT04 RW02, beliau mengatakan bahwa :

“prasarananya mbak yang masih kurang memadai, fasilitas nya masih sedikit sehingga masih harus antri untuk mendapatkan penanganan terkait permasalahan administrasi. Tidak hanya itu mbak, tempat untuk antrinya itu masih terbilang sedikit jadi masih banyak yang menunggu di luar juga karena didalam kalok kebanyakan orang itu panas udaranya. Terus juga ada faktor lain terkait petugas nya yang kurang bertindak cepat ketika ada warga yang datang. Ya mungkin karena kelelahan mbak karena kan pagi nya harus jaga di

kelurahan terus dilanjut malam nya jaga di balai RW jadinya masih banyak petugas itu yang duduk santai gitu mbak” (02 Desember 2022)

Berdasarkan uraian di atas, ternyata masih banyak permasalahan pada kualitas Pelayanan Donat Kentang di Kelurahan Kebonsari. Sehingga peneliti merumuskan sebuah permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petng (Donat Kentang) Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya?”.

METODE

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya. Metode ini digunakan untuk mengukur adanya hubungan atau pengaruh diantara dua variabel atau lebih yang hasil datanya berupa angka-angka.

Lokasi penelitian berada di Kelurahan Kebonsari di Kota Surabaya yang beralamatkan di Jalan Kebonsari Manunggal No. 22, Kebonsari, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya, 60233. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini yaitu :

1. Karena Kelurahan Kebonsari Menempati posisi ketiga dalam jajaran masyarakat terbanyak di Kecamatan Jambangan.
2. Kelurahan Kebonsari menempati posisi pertama dalam jajaran masyarakat pindah keluar dan masyarakat pindah masuk di Kecamatan Jambangan
3. Kelurahan Kebonsari sangat aktif dalam menggunakan media sosial sehingga masyarakat Kelurahan Kebonsari lebih cepat mendapatkan informasi.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Kebonsari yang terdata sebagai pemohon pelayann Donat Kentang selama bulan Juli sampai September 2022. Dengan total keseluruhan jumlah kunjungan sebanyak 153 pemohon.

Karena keterbatasan sumber daya seperti uang, tenaga, dan waktu. Sehingga memerlukan adanya sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* atau proses pemilihan sampel dengan mengambil responden secara kebetulan bertemu atau hadir dengan peneliti disuatu tempat dan dinilai dapat diterima dengan konteks penelitian untuk mengumpulkan data dari calon responden. Dengan populasi tersebut

ditentukan sampel menggunakan rumus Slovin (dalam Husein, 2003:2) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
 N = Ukuran Populasi
 e = Presentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir (e=10%)

Sehingga dapat dilakukan perhitungan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\ n &= \frac{153}{1 + 153 (0,1)^2} \\ n &= \frac{153}{1 + 153 \times 0,01} \\ n &= \frac{153}{2,53} \\ n &= 60,5 = 61 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, diketahui jumlah perhitungan sampel sebanyak 60,5 atau dibulatkan menjadi 61. Sehingga peneliti menggunakan sampel sebanyak 61 responden yang merupakan masyarakat yang terdata dalam penggunaan Pelayanan Donat Kentang di Kelurahan Kebonsari.

Dalam Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Variabel bebas merupakan sebuah variabel yang menjadi sebab adanya sebuah variabel terikat (Sugiyono, 2015:39). Dari pengertian tersebut, variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori *Service Quality* menurut Tjiptono & Chandra, (2016:137) tentang *Service Quality* yaitu tingkat keunggulan pelayanan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator untuk mengukur variabel kualitas pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2016:137) yaitu :

1. *Reliability*/ Reliabilitas, yaitu kapasitas penyedia layanan untuk menawarkan layanan yang tepat dan melakukannya sesuai dengan jngka waktu yang telah ditentukan atau dijanjikan Atribut pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu:
 - a. Menyediakan jasa sesuai dengan yang sudah dijanjikan
 - b. Dapat menangani masalah pada pelanggan
 - c. Memberikan informasi dengan benar dari awal
 - d. Menyelesaikan dengan *deadline* yang sudah dijanjikan

- e. Melakukan pengarsipan dokumen tanpa kesalahan
2. *Responsivines/* Daya Tanggap, yang mengacu pada kesiapan dan kemampuan pegawai untuk membantu masyarakat yang ada dan menanggapi kebutuhan mereka serta berbagai informasi kapas jasa diberikan dan memberikannya dengan cepat. Atribut pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu :
 - a. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang waktu penyampaian jasa
 - b. Melakukan pelayanan dengan cepat bagi masyarakat
 - c. Bersedia untuk membantu masyarakat
 - d. Memberikan kesiapan untuk membantu masyarakat
3. *Assurance/Jaminan*, berkaitan dengan bagaimana para pegawai berperilaku sedemikian rupa sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan sehingga bisa memberikan rasa aman untuk masyarakat. Indikator ini juga meliputi kesopanan dari pegawai dan memiliki wawasan terhadap pelayanan yang diberikan. Atribut pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu:
 - e. Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat
 - f. Menumbuhkan rasa aman ketika melakukan kegiatan transaksi
 - g. Petugas konsisten terhadap kesopanan
 - h. Petugas mampu menjawab pertanyaan – pertanyaan dari masyarakat
4. *Empathy/Empati*, yaitu kemampuan instansi untuk memahami persoalan yang dihadapi masyarakat, memberikan perhatian khusus kepada masyarakat, dan menjaga jam kerja yang nyaman bagi masyarakat.. Atribut pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu:
 - a. Memperhatikan masyarakat secara individual
 - b. Memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian
 - c. Memprioritaskan kepentingan masyarakat
 - d. Petugas harus memahami kebutuhan masyarakat
 - e. Memberikan jam operasional dengan nyaman
5. *Tangibility/Bukti Fisik*, yang berkaitan dengan daya tarik masyarakat dalam hal fisik, fasilitas, sumber daya yang digunakan oleh instansi dan tampilan pegawai instansi. Atribut pernyataan yang dapat digunakan untuk indikator ini, yaitu:
 - f. Memberikan peralatan yang canggih
 - g. Memberikan fasilitas yang berdaya tarik visual

- h. Berpenampilan rapi dan profesional bagi petugas
- i. Memberikan materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Menurut Nanang Martono (2015:360) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat yaitu terkait peningkatan kepuasan masyarakat. Untuk mengukur variabel ini maka menggunakan teori kepuasan masyarakat menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2001) yaitu merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat dengan harapan setiap masyarakat. Teori ini terdiri dari dua indikator, yaitu :

1. *Percived performance* (Kinerja/hasil pelayanan yang diberikan)
2. *Expectation* (harapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang di dapat)

Menurut Sugiyono (2006:102) untuk mengukur peristiwa (variabel penelitian) yang akan diamati maka biasanya menggunakan instrumen penelitian sebagai alatnya. Peneliti menggunakan skala *likert* dalam kuesioner untuk menghasilkan data yang benar. Dalam uji instrumen penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan Statistik Parametrik dengan bantuan program *SPSS For Windows Version 26*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen kuesioner dengan beberapa kategori skor yaitu dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Kategori dan Skor Instrumen Penelitian

No	Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu - Ragu	RG	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

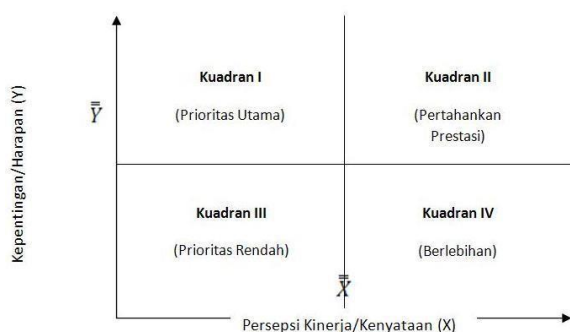
Sumber : Sugiyono, 2019

Instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu angket atau kuesioner, untuk membuat sebuah instrumen kuesioner maka dibutuhkan sebuah kisi – kisi instrumen. Maka peneliti membuat kisi – kisi instrumen penelitian terkait *Service Quality*.

Instrumen penelitian ini terdiri dari dua kuesioner yang disebar pada 61 responden. Berdasarkan hasil yang telah disebar tersebut, uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk mengetahui kevalidan dari pernyataan – pernyataan yang diajukan kepada responden. Ketika sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka dilanjutkan dengan teknik analisis data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA), dikarenakan metode Servqual-IPA lebih unggul untuk menghitung nilai kesenjangan/gap. Metode *Service Quality* merupakan kuesioner atau angket untuk mengukur kualitas jasa yang diberikan dan telah digunakan dalam mengukur sebuah kualitas jasa.

Menurut Napitupulu (2016), pembuatan diagram kartesius (*quadrant analysis*) IPA dengan sumbu absisnya tingkat persepsi (X) dan sumbu koordinatnya yaitu tingkat harapan (Y) dapat digunakan untuk menetapkan prioritas dari setiap kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh instansi. Diagram kartesius tersebut merupakan *output* digunakan untuk memahami skor rata – rata kinerja. IPA terdiri dari empat kuadran yang ditunjukkan oleh gambar 1.5 berikut :



Gambar 1.5 Diagram Kartesius IPA

(Sumber : Binus University, 2022)

Menurut Supranto (2007), diagram kartesius pada gambar tersebut terdiri dari 4 *quadrant*, yaitu :

1. Prioritas Utama (Kuadran I) : pada wilayah tersebut ada atribut yang dianggap penting oleh penduduk, namun kenyataannya atribut tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Ketika kinerja dalam aspek – aspek ini meningkat, pemeliharaan atribut ini menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan dengan perbaikan yang berkelanjutan
2. Pertahankan Prestasi (Kuadran II) : wilayah ini diisi oleh atribut yang memiliki faktor yang dianggap signifikan oleh konsumen dan faktor ini harus diperhitungkan atau diperhatikan, karena setiap faktor yang ada pada kuadran ini dapat menjadikan nilai unggul dimata pengguna.
3. Prioritas Rendah (Kuadran III) : wilayah kuadran III penuh dengan atribut yang jarang ditampilkan, kurang diperhatikan oleh penduduk setempat dan terwujudnya kinerjanya juga tidak istimewa. Warga menganggap bahwa efek dan

keuntungan dari atribut ini memiliki peluang yang terlalu kecil dan peningkatan atribut pada kuadran III ini termasuk pada wilayah yang dapat dipertimbangkan kembali

4. Berlebihan (Kuadran IV) : Dalam wilayah tersebut diisi oleh beberapa atribut yang sering kali berlebihan dan kurang penting. Dalam wilayah ini atribut dapat diubah untuk memungkinkan perpeccilan dana yang keluar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengelolaan Data Kuesioner

Uji kecukupan data pada penelitian ini k yang digunakan yaitu dengan tingkat ketelitian sebesar 95% sehingga $k = 1,96 = 3$, sedangkan untuk s yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan tingkat keyakinan 95% maka $s = 5\%$. Hasil responden yang seharusnya dilakukan dalam penelitian ini yaitu sejumlah 12 responden. Dengan kata lain jika $N' < N$ maka dapat dinyatakan bahwa data yang diambil sudah cukup untuk menjadi sampel.

Analisis Uji validitas yang dibantu dengan menggunakan program *Software SPSS Version 26* mendapatkan hasil yaitu 24 pernyataan dikatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian. Selanjutnya, yaitu analisis uji reliabilitas yang dibantu dengan program *Software SPSS Version 26* mendapatkan hasil yaitu sebanyak 5 indikator pernyataan dikatakan reliabel. Dari hasil analisis uji validitas dan uji reliabilitas tersebut semua indikator dan pernyataan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Donat Kentang dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya

B. Analisis Hasil Perhitungan Service Quality

Hasil nilai *Service Quality* menunjukkan kualitas layanan lembaga dan sejauh mana pengguna puas dengan layanan tersebut. Kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang sebenarnya diterima konsumen setelah mendapatkan pelayanan terkait administrasi pada pelayanan Donat Kentang Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya ditentukan untuk menentukan perhitungan kualitas pelayanan pada penelitian ini. Sebaliknya jika nilai perhitungan kesenjangan (*gap*) bernilai positif, maka pelayanan Donat Kentang telah memenuhi harapan pelanggan dan jika hasil perhitungan *gap* negatif, maka kinerja karyawan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Berikut hasil perhitungan *Service Quality* pada indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* :

Tabel 1.3
Hasil Perhitungan *Service Quality*

Atribut	Rata - Rata		Gap	Q = K/H
	Kenyataan	Harapan		
R1	4,4590	4,5738	-0.1148	0.9749
R2	4,3770	4,4426	-0.0656	0.9889
R3	4,2951	4,4426	-0.1475	0.9667
R4	4,5410	4,5410	0.000	1
R5	4,2787	4,4098	-0.1311	0.9702
RS6	4,4590	4,4590	0.0000	1
RS7	4,4754	4,4590	0.0656	1.0037
RS8	4,5082	4,4262	0.0820	1.0185
RS9	4,4918	4,4754	0.0164	1.0037
A10	4,4098	4,4754	-0,0656	0,9853
A11	4,4918	4,4918	0,0000	1,0000
A12	4,4426	4,4590	-0,0164	0,9963
A13	4,4754	4,5410	-0,0656	0,9856
A14	4,4754	4,5738	-0,0984	0,9785
E16	4,3607	4,5082	-0,1475	0,9673
E17	4,3443	4,5410	-0,1967	0,9567
E18	4,4098	4,6557	-0,2459	0,9472
E19	4,4098	4,5246	-0,1148	0,9746
T20	4,0164	4,4426	-0,4262	0,9041
T21	4,0328	4,5738	-0,5410	0,8817
T22	3,6885	4,4590	-0,7705	0,8272
T23	3,7705	4,5082	-0,7377	0,8364
T24	4,0820	4,5082	-0,4262	0,9055
T20	4,0164	4,4426	-0,4262	0,9041
MEAN	4,3046	4,4973	-0,1744	0,9571

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Hasil dari perhitungan *Service Quality* pada Tabel 1.3 didapatkan bahwa nilai kesenjangan (*gap*) memiliki rata – rata -0,1744 dan nilai (Q) < 1 sehingga dapat dimaksudkan bahwa kualitas pelayanan pada Pelayanan Donat Kentang di Kelurahan Kebonsari masih belum cukup baik. Untuk dapat mengetahui indikator dan atribut apa saja yang akan diutamakan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berikut adalah analisis hasil dari perhitungan *Service Quality* pada tiap indikator :

1. Indikator *Reliability* (Reliabilitas)

Tabel 1.4
Hasil Perhitungan *Service Quality*
Indikator *Reliability*

Atri-but	Rata - Rata		Gap	Q = K/H
	Kenyataan	Harapan		
Mean	4.3902	4.4820	-0.0184	0.9795

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Indikator *Reliability* memiliki kesenjangan (*gap*) dengan total nilai -0.0184 yang didapatkan dari kesenjangan antara *mean* harapan dan persepsi. Dengan adanya hasil negatif dan Q < 1 maka indikator tersebut masih belum cukup baik dan harus dibenahi kembali oleh Kelurahan Kebonsari karena kenyataan yang didapat oleh masyarakat Kelurahan Kebonsari belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan. Pada indikator ini atribut yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar terletak pada pernyataan terkait pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan (R3). Pegawai memang sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, hal tersebut terlihat ketika pegawai Pelayanan Donat Kentang memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status, ras, maupun agama dari masyarakat Kelurahan Kebonsari. Namun tidak sedikit masyarakat beranggapan bahwa estimasi yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat masih belum sesuai dengan yang dijanjikan. Sehingga membuat kenyataan yang didapat oleh masyarakat belum memenuhi harapan mereka.

2. Indikator *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Tabel 1.5
Hasil Perhitungan *Service Quality*
Indikator *Responsiviness*

Atri-but	Rata - Rata		Gap	Q = K/H
	Kenyataan	Harapan		
Mean	4.4836	4.4549	0,0287	1,0064

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Indikator *Responsiviness* memiliki kesenjangan (*gap*) dengan total nilai 0.0287 yang didapatkan dari selisih antara *mean* harapan dan persepsi. Dengan adanya hasil negatif dan Q < 1 maka indikator tersebut masih belum cukup baik dan harus dibenahi kembali oleh Kelurahan Kebonsari karena kenyataan yang didapat oleh masyarakat Kelurahan Kebonsari belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan. Pada indikator ini atribut yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar terletak pada pernyataan terkait pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan (R3). Pegawai memang sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, hal tersebut terlihat ketika pegawai Pelayanan Donat Kentang memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status, ras, maupun agama dari masyarakat Kelurahan Kebonsari. Namun tidak sedikit masyarakat beranggapan bahwa estimasi yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat masih belum sesuai dengan yang dijanjikan. Sehingga membuat kenyataan yang didapat oleh masyarakat belum memenuhi harapan mereka.

3. Indikator Assurance (Jaminan)

Tabel 1.6
Hasil Perhitungan Service Quality
Indikator Assurance

Atri- but	Rata - Rata		Gap	Q = K/H
	Kenyataan	Harapan		
Mean	4,4590	4,5129	-0,0629	0,9861

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Indikator Assurance memiliki kesenjangan (*gap*) sebesar -0,0629 yang didapatkan dari selisih antara nilai rata – rata harapan dan persepsi. Dengan hasil negatif dan nilai (Q) < 1, maka indikator ini masih belum cukup baik dan harus dibenahi kembali oleh Kelurahan Kebonsari karena kenyataan yang didapat masyarakat masih belum memenuhi harapan yang diinginkan. pada indikator ini atribut yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar yaitu pernyataan terkait pegawai bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat (A15). Perilaku pegawai pelayan Donat Kentang cukup baik dalam memberikan jaminan kepada masyarakat. Dapat dilihat bahwa pegawai Pelayanan Donat Kentang sangat sopan dan ramah kepada masyarakat Kelurahan Kebonsari, pegawai selalu bertindak jujur dalam menangani pengaduan masyarakat serta dapat memastikan bahwa keamanan data – data masyarakat terjamin.

4. Indikator Empathy (Empati)

Tabel 1.8
Hasil Perhitungan Service Quality
Indikator Empathy

Atri- but	Rata - Rata		Gap	Q = K/H
	Kenyataan	Harapan		
Mean	4,3811	4,5574	-0,1763	0,9613

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Indikator *Empathy* memiliki kesenjangan (*gap*) sebesar -0,1763 yang didapatkan dari selisih antara nilai rata – rata harapan dan persepsi. Dengan hasil negatif yang didapatkan dan nilai (Q) < 1 maka indikator *Empathy* ini belum cukup baik dan harus ditingkatkan kembali oleh Kelurahan Kebonsari karena kenyataan yang didapat oleh masyarakat Kelurahan Kebonsari belum sesuai dengan harapan yang diinginkan. Pada indikator Empati ini atribut yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar yaitu pernyataan terkait pegawai bertindak ramah ketika menangani permasalahan dan kebutuhan masyarakat (E18). Meskipun pegawai belum dapat bertindak *responsive* terhadap kebutuhan masyarakat

namun pegawai Pelayanan Donat Kentang selalu memperhatikan permasalahan dan keluhan masyarakat secara individual

5. Indiktor Tangibles (Bukti Fisik)

Tabel 1.7
Hasil Perhitungan Service Quality
Indikator Tangibles

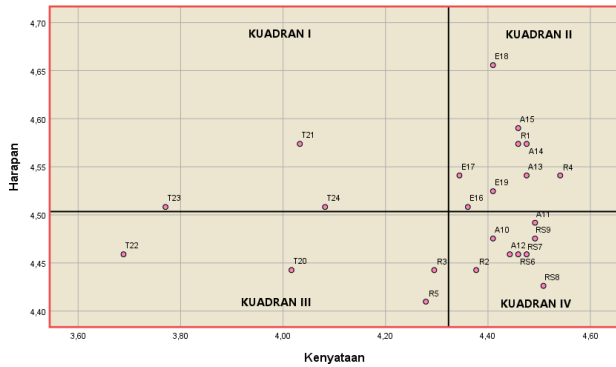
Atri- but	Rata - Rata		Gap	Q = K/H
	Kenyataan	Harapan		
Mean	3,9180	4,4984	-0,5804	0,8710

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Indikator *Tangibles* memiliki kesenjangan (*gap*) sebesar -0,5804 yang didapatkan dari selisih antara nilai rata – rata harapan dan persepsi. Dengan hasil negatif yang didapatkan dan $Q < 1$ maka indikator Bukti Fisik ini belum cukup baik dan harus ditingkatkan kembali oleh Kelurahan Kebonsari karena kenyataan yang didapat oleh masyarakat Kelurahan Kebonsari belum sesuai dengan harapan yang diinginkan. Indikator ini merupakan indikator dengan selisih (*gap*) terbesar dari kelima indikator lainnya. Pada indikator Bukti Fisik ini atribut yang memiliki *gap* terbesar yaitu pernyataan terkait ruangan yang disediakan untuk masyarakat sudah nyaman dan baik (T22). Kondisi lingkungan disekitar balai RW 1, balai RW 2, balai RW 3 Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya sudah bersih dan nyaman. Pada setiap balai RW masih terdapat fasilitas umum yang belum memadai, contohnya pada setiap balai RW hanya tersedia meja dan kursi sedangkan dalam penanganan permasalahan masyarakat, pegawai membutuhkan laptop dan alat print. Sehingga solusi yang dilakukan oleh Kelurahan Kebonsari yaitu membawakan laptop pribadi dari pegawai dan satu alat print dari kelurahan.

C. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Pada analisis sebelumnya yaitu analisis nilai Service Quality dapat diketahui atribut yang harus dilakukan perbaikan, dimana atribut tersebut memiliki kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif. *Importance Performance Analysis (IPA)* dipergunakan untuk menentukan prioritas letak atribut yang akan dilakukan peningkatan dan pembenahan kualitas pelayanannya. Untuk menganalisa *importance Performance Analysis (IPA)* dalam bentuk diagram kartesius maka peneliti menggunakan *Software SPSS Version 26*. Berikut hasil prioritas utama untuk dilakukan perbaikan:



Gambar 1.5 Hasil Analisis IPA Tiap Atribut

(Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023)

1. Kuadran I

Pada wilayah kuadran I ini diisi oleh atribut – atribut yang mendapatkan prioritas utama dan dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataan yang terjadi atribut – atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun atribut – atribut yang menjadi prioritas utama adalah sebagai berikut :

Tabel 1.9
Atribut Kuadran I

NO	Atribut
1	Fasilitas umum (parkir, ruang tunggu, dan toilet) sudah lengkap dan memadai
2	Pegawai sudah berpenampilan menarik (atribut lengkap dan berpakaian rapi)
3	Perlatan dan teknologi yang ada sudah memadai

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Sehingga dengan adanya hasil analisis dari pendekatan IPA maka instansi dapat mengetahui prioritas perbaikan yang harus pertama dilakukan, karena atribut ini yang dapat meningkatkan kepuasan pada masyarakat Kelurahan Kebonsari. Dengan adanya analisi ini juga dapat menghemat biaya yang akan dikeluarkan karena dapat melihat prioritas utama perbaikan atribut Service Quality. Solusi yang sudah dilakukan oleh instansi yaitu memberikan bantuan peralatan dengan menggunakan dana dari kelurahan.

2. Kuadran II

Pada kuadran ini berisikan atribut – atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan harus dipertahankan oleh Kelurahan Kebonsari, dimana pada kuadran ini harapan pelanggan dan kinerja instansi Kelurahan Kebonsari sama – sama tinggi. Atribut yang masuk pada kuadran ini berjumlah 9 butir pernyataan. Atribut yang ada pada kuadran II merupakan salah satu kekuatan untuk

instansi Kelurahan Kebonsari agar lebih unggul dimata pelanggan dan dapat bersaing dengan instansi lainnya. Adapun urutan atribut berdasarkan nilai gap terbesar adalah sebagai berikut :

Tabel 1.10
Atribut Kuadran II

NO	Atribut
1	Pegawai bertindak ramah ketika menangani permasalahan dan kebutuhan masyarakat
2	Pegawai bertindak responsive terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan
3	Pegawai memperhatikan permasalahan dan keluhan masyarakat secara individual
4	Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat
5	Pegawai menanggapi keluhan dan masalah masyarakat dengan baik
6	Pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat
7	Pegawai dapat menginput data – data masyarakat secara akurat
8	Pegawai dapat memastikan keamanan data – data masyarakat
9	Pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan – bedakan status masyarakat

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Atribut pada kuadran II ini selain harus dipertahankan juga perlu diadakan evaluasi. Bertujuan untuk memastikan bahwa atribut tersebut tetap ada pada kuadran II dianalisis berikutnya dan melihat apakah masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja Kelurahan Kebonsari pada Pelayanan Donat Kentang.

3. Kuadran III

Pada kuadran III diisi oleh atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataan yang terjadi kinerja atribut tersebut tidak terlalu istimewa. Dalam artian perbaikan yang perlu dilakukan pada atribut ini dapat dikatakan rendah . jumlah atribut yang masuk pada kuadran ini sebanyak 4 butir pernyataan. Adapun urutan perbaikan yang dilakukan berdasarkan dengan nilai gap yang didapatkan sebelumnya yaitu :

Tabel 1.11
Atribut Kuadran III

NO	Atribut
1	Ruangan yang disediakan untuk masyarakat sudah nyaman dan baik
2	Konidisi lingkungan sekitar bersih dan nyaman
3	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan
4	Prosedur pelayanan dapat diakses dengan mudah

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Dari uraian diatas di harapkan agar instansi Kelurahan Kebonsari tetap memperhatikan serta memperbaiki atribut berdasarkan prioritas. Sehingga hal tersebut tetap bisa menjadi nilai tambah tersendiri untuk instansi Kelurahan Kebonsari terkait Kualitas Pelayanan Donat Kentang

4. Kuadran IV

Atribut yang ada pada kuadran IV merupakan atribut yang dianggap tidak penting dan terlalu berlebihan, artinya kinerja instansi Kelurahan Kebonsari lebih besar daripada harapan pelanggan. Hal ini merupakan atribut yang dianggap pelanggan kurang penting tetapi tetap dijalankan oleh pihak instansi Kelurahan Kebonsari dengan sangat baik. Atribut yang masuk pada kuadran ini sebanyak 8 butir pernyataan. Adapun rincian dari atribut tersebut yaitu :

Tabel 1.12
Atribut Kuadran IV

NO	Atribut
1	Pegawai memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat
2	Pegawai memiliki kejujuran dalam menangani pengaduan masyarakat
3	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang dokumen dan kegiatan pelayanan
4	Pegawai sudah memberikan informasi yang akurat mengenai pemrosesan dokumen
5	Pegawai dapat berkomunikasi dengan mudah
6	Pegawai dapat melayani masyarakat dengan tanggap

7	Pegawai memiliki kejujuran dalam menangani pengaduan masyarakat
8	Pegawai selalu siap dalam melayani masyarakat

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2023

Atribut yang ada pada Kuadran IV ini lebih baik tidak menjadi prioritas utama dari Intansi Kelurahan Kebonsari, karena atribut yang ada pada kuadran IV ini masyarakat atau pelanggan tidak memiliki harapan yang tinggi, namun Instansi berlebihan dalam memberikan perhatian pada Kuadran IV ini. Hal ini yang mengakibatkan keluarnya biaya yang sangat besar dari Instansi Kelurahan Kebonsari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih pada pihak – pihak yang sudah telibat dalam penyusunan karya skripsi ini, diantaranya yaitu:

1. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing saya dari awal pembuatan skripsi hingga selesai
2. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran kepada saya
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
4. Seluruh pihak yang ikut adil dalam penyusunan penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pengolahan data menggunakan analisis metode Service Quality dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) yang diperoleh oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) tergolong masih belum cukup baik dikarenakan masih terdapat kesenjangan (gap) yang perlu diperhatikan dan diperbaiki kembali untuk pelayanannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya.

Beberapa kesenjangan yang terjadi pada kualitas Pelayanan Donat Kentang adalah nilai rata – rata dari tingkat kepuasan pelanggan pelayanan Donat Kentang di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya adalah sebesar 0,9608, dimana nilai tersebut masih kurang dari 1 atau (Q) < 1. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan yang

diberikan oleh pegawai Pelayanan Donat Kentang masih belum memenuhi harapan masyarakat atau pelanggan. Dari nilai rata – rata dari tingkat kepuasan pelanggan pelayanan Donat Kentang tersebut dapat dikatakan kualitas yang dimiliki masih belum cukup baik.

Berdasarkan analisis Service Quality kepuasan pelanggan masih kurang didapatkan dari Indikator Reliability pada atribut ke 3 yaitu pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Atribut ini memiliki nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,1475. Indikator Responsiviness tidak memiliki atribut yang mempunyai nilai kesenjangan (gap) yang tinggi, namun masih terdapat atribut yang perlu ditingkatkan kembali yaitu pada atribut ke 6 yaitu pegawai dapat melayani masyarakat dengan tanggap. Pada atribut ini memiliki kesenjangan paling kecil diantara atribut lainnya. Indikator Assurance pada atribut ke 15 yaitu pegawai bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat masih memiliki kesenjangan yang terbilang besar, nilai kesenjangan (gap) yang dimiliki yaitu sebesar -0,1312. Indikator Empathy pada atribut ke 18 yaitu pegawai bertindak ramah ketika menangani permasalahan dan kebutuhan masyarakat juga masih memiliki nilai kesenjangan (gap) yang terbilang cukup besar yaitu -0,2459. Indikator Tangible pada atribut ke 22 yaitu terkait kenyamanan dan kebaikan ruangan yang disediakan untuk masyarakat, pada atribut ini nilai kesenjangan (gap) yang didapat yaitu sebesar -0,7705

Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) kepuasan masih kurang terlihat pada atribut yang terletak di Kuadran I, kuadran ini memiliki prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan. Indikator Tangibles merupakan indikator yang terletak pada kuadran I, beberapa atribut yang perlu diperbaiki yaitu pada atribut ke 21 yaitu pegawai berpenampilan menarik (Atribut lengkap dan berpakaian rapi), pada atribut ini kesenjangan yang terjadi yaitu sebesar -0,5410 yang artinya masyarakat berpendapat bahwa pegawai masih belum berpenampilan lengkap dan rapi. Pada atribut ke 23 yaitu fasilitas umum yang lengkap, pada atribut ini kesenjangan yang terlihat yaitu sebesar -0,7377. Dapat diartikan bahwa fasilitas umum yang ada pada balai RW masih belum lengkap. Pada atribut ke 24 peralatan dan teknologi yang ada sudah memadai, kesenjangan yang didapat yaitu sebesar 0,4262. Dapat diartikan bahwa peralatan dan teknologi yang ada pada balai RW masih belum memadai

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti menyadari masih terdapat keterbatasan dan kekeliruan yang ada dalam penelitian ini. Namun dengan penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu memberikan kontribusi yang bermanfaat untuk

pembaca. Peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat dan bagi peneliti selanjutnya.

masih terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan terutama terkait kecepatan pengurusan data – data yang dilakukan masyarakat. Karena masih sering terjadinya pengunduran waktu ketika memberikan estimasi kepada masyarakat terkait penyelesaian berkas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dapat diperhatikan melalui indikator Reliability

Terkait tindak responsive pegawai atau pada indikator Empathy harus lebih ditingkatkan kembali karena masih terdapat beberapa pegawai yang mungkin kelelahan sehingga ketika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan harus antri padahal masih banyak pegawai yang sedang tidak bertugas.

Sarana dan prasarana atau pada indikator Tangibility yang belum memadai pada setiap balai RW di Kelurahan Kebonsari, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dari masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan

Pada Indikator Responsiviness pihak instansi Kelurahan Kebonsari sudah memenuhi harapan masyarakat, sehingga saran dari peneliti yaitu perlu ditingkatkan kembali meski sudah cukup baik namun ada beberapa atribut yang masih mendekati gap negatif

Pada indikator Assurance meski tidak terletak pada kuadran I namun tetap harus ditingkatkan, karena masih banyak harapan masyarakat yang belum terpenuhi oleh pegawai Kelurahan Kebonsari terkait pelayanan Donat Kentang

Informasi yang didapatkan oleh masyarakat terkait Pelayanan Donat Kentang masih belum tersebar luas, sehingga beberapa masyarakat masih belum mengetahui informasi terkait Pelayanan Donat Kentang. Saran dari peneliti yaitu lebih ditingkatkan kembali terkait sosialisasi yang dilakukan oleh setiap pengurus RW agar ketika masyarakat ingin melakukan pengurusan berkas dapat ditangani dengan segera.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikara, R. (2016). Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Balikpapan Tengah Kota Balikpapan. *EJournal Administrasi Negara*
- Andriani, D. P., Setyanto, N.W., Kusuma, L. T. (2017). Desain dan analisis Eksperimen Untuk rekayasa Kualitas. In UB Press.
- Arikunto, S. (2006). Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. PT. Rinerka Cipta.
- Astuti, N. S., & Dewi, L. (2022). Analysis of Service Quality and Tourism Destination Parts on Visitor

- Satisfaction at Taman Mini Indonesia Indah. TRJ Tourism Research Journal, 6(1), 140.
- Badan Pusat Statistika Kota Surabaya. (2020). Proyeksi Penduduk Kota Surabaya (Jiwa), 2018 - 2020. Badan Pusat Statistika Kota Surabaya. <https://surabayakota.bps.go.id/indicator/12/197/1/proyeksi-penduduk-kota-surabaya.html>
- Barnes, j. G. (2003). Secret of Customer Relationship Manahement (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Andi.
- Crystalia, O. G. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Universitas Negeri Yogyakarta, 13(3), 1576–1580.
- Dian Novit Sari. (2023). Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Publika
- Fandy Tjiptono & Chandra Gregorius. (2006). Manajemen Pelayanan Jasa. Andi Offset.
- Husein, U. (2003). Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Galia Indonesia.
- Isbandono. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Jurnal Of Public Sector Innovations* Unesa.
- Kassim, N., & Asiah Abdullah, nor. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(3), 351–371.
- Mahardika, C. D. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas dari Pelanggan Pemilik E-Commerce sebagai Pengguna Jasa J&T Express di Karesidenan Madiun.
- Mifathul, M., Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 515–526.
- Nurdiyanto, D. F. (2018). Tugas Akhir Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Service Quality pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket. 18–21.
- Okatriyanda, T.A., Meirinawati, M. (2017). Pelayanan Publik. UNESA UNIVERSITY PRESS.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2022). Selama 2021, Aplikasi Wargaku Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan. Pemerintah Kota Surabaya. <https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-s>
- Pramono, A. Y. (2019). Analysis of Service Quality Based on Patient'S Assessment and Expectation in Mother and Child Hospital of Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 199.
- Prasetyo, F. A., Fitriani, W., & Rifki, M. F. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan di Bioskop XXI Lotte Bintaro Menggunakan Service Quality. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1), 35–40.
- Pratama, R. (2019). Penerapan Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Penyakit Tidak Menular (Siptm) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Purba, K., Bekti, H., Sistaningrum, S., Irawati, I. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suhaella, D., Bahri, S., & Syukriah. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Zone of Tolerance (Studi Kasus : Swalayan Asia Mart Lhokseumawe). Snti.
- Sujarweni, W. (2015). Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Pustaka Baru Press.
- surabayatoday. (2022, January 29). Selama 2021, Aplikasi WargaKu Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan. Surabaya.Today.
- Suryantoro, B., Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Taufiqurokhman, S. E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan, PT UMJ Press.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). Service, Quality dan Satisfaction (04 ed.). Andi.

Vipriyanti, S., Meirinawati, M. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. Publika, 9, 227–240.