

Penerapan Metode Servqual Dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Nita Susanti Br Perangin-Angin^{1*}, Preddy Marpaung²

^{1,2}*Program Studi Teknik Informatika STMIK Pelita Nusantara Medan Jl. Iskandar Muda No.1 Medan 20152, Indonesia*

E-mail: n.susanti13@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan berfungsi untuk membantu kebutuhan orang lain dengan memberikan kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, penyelenggara pelayanan publik menjadi salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam bidang pemerintahan, masalah pelayanan memegang peranan penting karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan seluruh masyarakat, dan kualitas pelayanan menjadi tolak ukur penilaian suatu instansi. Setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, pelayanan yang cepat, tepat dan memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Salah satu instansi pemerintah di bidang pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode Servqual (Service Quality) dalam menentukan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan lima dimensi utama, yaitu tangibles atau bukti fisik, Reliability atau kehandalan, Responsiveness atau daya tanggap, Assurance atau kepastian dan kepastian, dan Empathy. Penelitian ini menggunakan 9 data alternatif sebagai bahan uji pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan KK mendapatkan hasil yang sangat memuaskan, pelayanan kutipan akta nikah, kutipan akta kematian, dan data kependudukan online mendapatkan hasil yang memuaskan, pelayanan KK, akta pindah, kutipan akta kelahiran, kartu identitas anak, dan kutipan akta cerai mendapatkan hasil yang cukup memuaskan..

Kata kunci: Sistem Pendukung Keputusan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan Masyarakat, Metode Servqual.

Abstract

Service serves to help the needs of others by providing convenience in meeting all the necessary needs. In carrying out service activities, public service providers are one of the main functions in good governance. In the field of government, service issues play an important role because they involve the public interest and the interests of the entire community, and the quality of service becomes a benchmark for evaluating an agency. Every public service provider institution is required to provide the best service for the community, fast, precise service and meet the needs of the community so that people are satisfied with the services they get. One of the government agencies in the field of public services is the Department of Population and Civil Registry of Deli Serdang Regency. This study uses a decision support system using the Servqual (Service Quality) method in determining the level of satisfaction of community services at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency. This study uses five main dimensions, namely tangibles or physical evidence, Reliability or reliability, Responsiveness or responsiveness, Assurance or certainty and certainty, and Empathy. This study uses 9 alternative data as service test materials. The results of this study indicate that KK services get very satisfactory results, marriage certificate citation services, death certificate citations, and online population data get satisfactory results, KK services, transfer certificates, birth certificate citations, child identity cards, and divorce certificates get satisfactory results.

Keywords: *Decision Support System, Department of Population and Civil Registration, society service,*

Pendahuluan

Pelayanan merupakan perbuatan atau kegiatan yang dilakukan seorang atau pun suatu instansi untuk membantu seseorang memenuhi kebutuhannya. Penyelenggaraan pelayanan umum merupakan salah satu fungsi negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Di instansi pemerintahan pelayanan memiliki peran yang penting karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan seluruh masyarakat, dimana kualitas pelayanan menjadi tolak ukur penilaian suatu instansi. Setiap instansi penyelenggara pelayanan umum harus dapat melayani masyarakat dengan pelayanan yang berkualitas, pelayanan cepat, tepat dan terpenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, sopan dan profesional sesuai kualitas standar pelayanan, prosedur yang singkat, tertib dan adil. Jika mereka merasa puas atas layanan yang mereka terima, maka akan timbul kepercayaan mereka terhadap penyedia pelayanan tersebut. Terdapat lima dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan umum, yaitu Responsiveness atau ketanggapan, Reliability atau keandalan, Assurance atau jaminan dan kepastian, Empati (empathy) dan tangibles atau bukti fisik (1)(2).

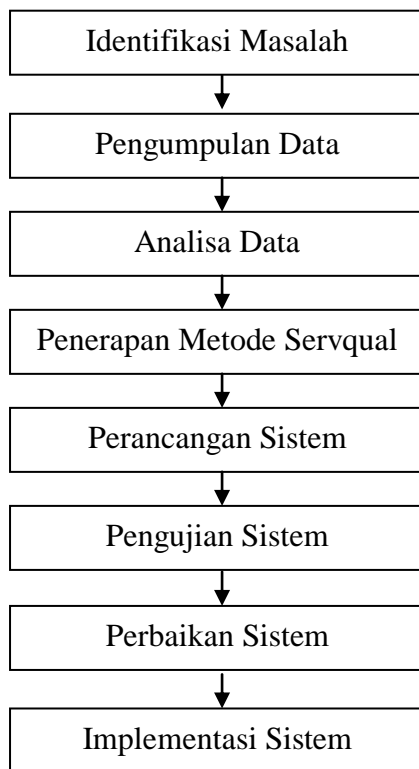
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang merupakan suatu penyelenggara pelayanan umum Pemerintah Daerah kabupaten Deli Serdang di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dimana dinas tersebut memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, seperti penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Akta Kelahiran, online data kependudukan dan lain sebagainya. Sebagai penyelenggara pelayanan umum, dinas tersebut harus dapat melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Dari pengamat dan kuisisioner yang peneliti lakukan, masih banyak masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang

mereka terima, dimana hal ini akan berdampak tidak baik terhadap citra dinas tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan langkah untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di instansi tersebut.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di dinas tersebut yaitu menggunakan sistem pendukung keputusan (SPK). Dimana sistem pendukung keputusan merupakan salah satu ilmu komputer yang digunakan para peneliti dalam menyelesaikan banyak masalah yang rumit dan kompleks dengan berbagai metode seperti metode Multi-Objective Optimization by Ratio Analysis atau biasa disingkat dengan metode MOORA, metode profile matching, metode SERVQUAL(3)(4). Peneliti menggunakan metode SRVQUAL dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini. Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan atau perbaikan(5,6). Sehingga Dengan menggunakan metode SERVQUAL dapat menyelesaikan permasalahan dalam menentukan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Deli Serdang.

Metode

Pada bagian kerangka kerja penelitian, memberikan tahapan yang mencakup dari awal dilakukan penelitian sampai selesai penelitian. Kerangka kerja penelitian dibuat untuk membantu peneliti, agar penelitian tersebut terlaksana dengan terstruktur dan sistematis. Adapun tahapan dalam kerangka kerja penelitian akan diuraikan dengan jelas.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Hasil

Untuk mendapatkan hasil pada penelitian ini, maka dilakukanlah penyelesaian menggunakan metode SERVQUAL.

1. Menentukan Alternatif

Alternatif adalah objek yang berupa manusia, benda hidup maupun benda mati. Pada penelitian ini alternatif yang digunakan adalah jenis pelayanan yang diberikan pada masyarakat di Dukcapil Deli Serdang. Hasil analisa yang disepakati dengan dinas Dukcapil Deli Serdang bobot untuk menentukan setiap layanan yang di berikan kepada masyarakat adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Bobot untuk tingkat kepuasan

Nilai	Keterangan
0 - (-0,20)	Sangat puas
-0,21 - (-0,40)	Puas
-0,41 - (-0,60)	Cukup puas
-0,61 - (-0,80)	Tidak Puas
-0,81 - (-1,00)	

Selanjutnya menentukan kriteria jenis pelayanan di Dukcapil

Tabel 2. Jenis Pelayanan Dukcapil

No	Kode	Layanan
1	K1	Kutipan Akta Kelahiran
2	K2	Kartu Identitas Anak
3	K3	Kutipan Akta Perceraian
4	K4	Kutipan Akta Perkawinan
5	K5	Kutipan Akta Kematian
6	K6	Online Data Kependudukan
7	K7	Surat Keterangan Pindah
8	K8	Kartu Tanda Penduduk
9	K9	Kartu Keluarga

Selanjutnya menentukan kriteria dalam penentuan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat:

Tabel 3. Penentuan Kriteria yang akan dipakai

No	Nama Kriteria
1.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)
2.	Reliabilitas (<i>reliability</i>)
3.	Jaminan (<i>assurance</i>)
4	Empati (<i>empathy</i>)
5	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)

Setelah ditentukan kriteria pada masing-masing kriteria, selanjutnya masing-masing kriteria diberi nilai bobot, seperti berikut:

Tabel 4. Penentuan Bobot Kriteria

Bobot	Variabel
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

a. Kriteria Daya tanggap (*responsiveness*)

Tabel 5. Kriteria Daya tanggap (*responsiveness*)

Total nilai Daya Tanggap	Variabel
17-20	Sangat Puas
13-16	Puas
9-12	Cukup Puas
5-8	Tidak Puas
0-4	Sangat Tidak Puas

b. Kriteria Reliabilitas (*reliability*)

Tabel 6. Kriteria Reliabilitas (*reliability*)

Total nilai Reliabilitas	Variabel
17-20	Sangat Puas
13-16	Puas
9-12	Cukup Puas

5-8	Tidak Puas
0-4	Sangat Tidak Puas

17-20	Sangat Puas
13-16	Puas
9-12	Cukup Puas
5-8	Tidak Puas
0-4	Sangat Tidak Puas

c. Kriteria Jaminan (*assurance*)

Tabel 7. Kriteria Jaminan (*assurance*)

Total nilai Jaminan	Variabel
17-20	Sangat Puas
13-16	Puas
9-12	Cukup Puas
5-8	Tidak Puas
0-4	Sangat Tidak Puas

d. Kriteria Empati (*empathy*)

Tabel 8. Kriteria Empati (*empathy*)

Total nilai Empati	Variabel
17-20	Sangat Puas
13-16	Puas
9-12	Cukup Puas
5-8	Tidak Puas
0-4	Sangat Tidak Puas

e. Kriteria Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 9. Kriteria Bukti Fisik (*Tangibles*)

Total nilai Bukti Fisik	Variabel
-------------------------	----------

2. Penerapan Metode

a. Nilai pembobotan kenyataan

Nilai kenyataan merupakan penilaian kualitas layanan yang diterima masyarakat. Perhitungan nilai kenyataan dari hasil rekapitulasi data 10 koresponden.

dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Xi = (\sum DT \times \text{bobot}) + (\sum R \times \text{Bobot}) + (\sum J \times \text{Bobot}) + (\sum E \times \text{Bobot}) + (\sum BF \times \text{bobot})$$

$$\sum Xi = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (3 \times 3) + (3 \times 4) + (4 \times 5) = 41$$

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$= \frac{41}{10}$$

$$= 4,1$$

Tabel 10. Perhitungan bobot dan rata-rata Nilai kenyataan

	Daya tanggap		Reliabilitas		Jaminan		Empati		Bukti Fisik	
	bobot	rata-rata	bobot	rata-rata	bobot	rata-rata	bobot	rata-rata	Bobot	rata-rata
K1	41	4,1	35	3,5	39	3,9	39	3,9	38	3,8
K2	37	3,7	40	4	41	4,1	40	4	39	3,9
K3	40	4	39	3,9	41	4,1	40	4	38	3,8
K4	41	4,1	39	3,9	42	4,2	39	3,9	41	4,1
K5	40	4	42	4,2	39	3,9	45	4,5	41	4,1
K6	40	4	41	4,1	41	4,1	43	4,3	43	4,3
K7	41	4,1	41	4,1	41	4,1	40	4	41	4,1
K8	41	4,1	41	4,1	40	4	40	4	42	4,2
K9	42	4,2	44	4,4	43	4,3	43	4,3	41	4,1

b. Nilai Harapan

Nilai harapan menunjukkan besarnya harapan masyarakat terhadap kualitas yang akan diterimanya. Perhitungan nilai harapan masyarakat dari hasil rekapitulasi data 10 responden dapat dilihat pada tabel 13.

Nilai rata-rata kenyataan dan rata-rata harapan dihitung dengan rumus:

$$Yi = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$\sum Yi = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (7 \times 4) + (3 \times 5) = 43$$

$$Yi = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$Y_i = \frac{43}{10} = 4,3$$

Tabel 11. Perhitungan bobot dan rata-rata Nilai Harapan

	Daya tanggap		Reliabilitas		Jaminan		Empati		Bukti Fisik	
	bobot	rata-rata	bobot	rata-rata	bobot	rata-rata	bobot	rata-rata	bobot	rata-rata
K1	43	4,3	44	4,4	43	4,3	46	4,6	41	4,1
K2	45	4,5	45	4,5	44	4,4	44	4,4	45	4,5
K3	46	4,6	45	4,5	45	4,5	46	4,6	43	4,3
K4	45	4,5	45	4,5	44	4,4	43	4,3	44	4,4
K5	46	4,6	45	4,5	44	4,4	41	4,1	45	4,5
K6	45	4,5	45	4,5	44	4,4	45	4,5	46	4,6
K7	47	4,7	47	4,7	46	4,6	46	4,6	42	4,2
K8	44	4,4	46	4,6	44	4,4	46	4,6	46	4,6
K9	44	4,4	45	4,5	46	4,6	45	4,5	41	4,1

c. Perhitungan Nilai Gap (tingkat kesenjangan antara kenyataan dan harapan)

$$SQ_i = x_i - y_i$$

Keterangan:

SQ_i = Nilai gap atribut ke-i

x_i = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

y_i = Nilai rata-rata harapan atribut ke-i

$$SQ_i = 4,1 - 4,3 = -0,2$$

Tabel 12. Nilai GAP

Kriteria Pelayanan	DIMENSI	SKOR PERSEPSI	SKOR HARAPAN	Gap (Servqual Score)
K1	Daya tanggap	4,1	4,3	-0,2
	Reliabilitas	3,5	4,4	-0,9
	Jaminan	3,9	4,3	-0,4
	Empati	3,9	4,6	-0,7
	Bukti Fisik	3,8	4,1	-0,3
	TOTAL RATA RATA			
K2	Daya tanggap	3,7	4,5	-0,8
	Reliabilitas	4	4,5	-0,5
	Jaminan	4,1	4,4	-0,3
	Empati	4	4,4	-0,4
	Bukti Fisik	3,9	4,5	-0,6
	TOTAL RATA RATA			
K3	Daya tanggap	4	4,6	-0,6
	Reliabilitas	3,9	4,5	-0,6
	Jaminan	4,1	4,5	-0,4
	Empati	4	4,6	-0,6
	Bukti Fisik	3,8	4,3	-0,5
	TOTAL RATA RATA			
	Daya tanggap	4,1	4,5	-0,4

Kriteria Pelayanan	DIMENSI	SKOR PERSEPSI	SKOR HARAPAN	Gap (Servqual Score)
K4	Reliabilitas	3,9	4,5	-0,6
	Jaminan	4,4	4,4	0
	Empati	3,9	4,3	-0,4
	Bukti Fisik	4,1	4,4	-0,3
	TOTAL RATA RATA			-1,7 -0,34
K5	Daya tanggap	4	4,6	-0,6
	Reliabilitas	4,2	4,5	-0,3
	Jaminan	3,9	4,4	-0,5
	Empati	4,5	4,4	0,1
	Bukti Fisik	4,1	4,5	-0,4
	TOTAL RATA RATA			-1,7 -0,34
K6	Daya tanggap	4	4,5	-0,5
	Reliabilitas	4,1	4,5	-0,4
	Jaminan	4,1	4,4	-0,3
	Empati	4,3	4,5	-0,2
	Bukti Fisik	4,3	4,6	-0,3
	TOTAL RATA RATA			-1,7 -0,34
K7	Daya tanggap	4,1	4,7	-0,6
	Reliabilitas	4,1	4,7	-0,6
	Jaminan	4,1	4,6	-0,5
	Empati	4	4,6	-0,6
	Bukti Fisik	4,1	4,2	-0,1
	TOTAL RATA RATA			-2,4 -0,48
K8	Daya tanggap	4,1	4,4	-0,3
	Reliabilitas	4,1	4,6	-0,5
	Jaminan	4	4,4	-0,4
	Empati	4	4,6	-0,6
	Bukti Fisik	4,2	4,6	-0,4
	TOTAL RATA RATA			-2,2 -0,44
K9	Daya tanggap	4,2	4,4	-0,2
	Reliabilitas	4,2	4,5	-0,3
	Jaminan	4,3	4,6	-0,3
	Empati	4,3	4,5	-0,2
	Bukti Fisik	4,1	4,1	0
	TOTAL RATA RATA			-0,1 -0,2
		182,7	200,7	-18
	Gap Minimum			-0,9
	Gap Maksimum			0

Tabel 13 .Nilai Keputusan

No	Kode Pelayanan	PELAYANAN	NILAI GAP	RATA-RATA	Keterangan
1	K9	Kartu Keluarga	-0,8	-0,16	Sangat Puas
2	K5	Kutipan Akta Kematian	-1,7	-0,34	Puas
3	K6	Online Data Kependudukan	-1,7	-0,34	Puas
4	K4	Kutipan Akta Perkawinan	-1,7	-0,34	Puas

5	K8	Kartu Tanda Penduduk	-2,2	-0,44	Cukup puas
6	K7	Surat Keterangan Pindah	-2,4	-0,48	Cukup puas
7	K1	Kutipan Akta Kelahiran	-2,5	-0,5	Cukup puas
8	K2	Kartu Identitas Anak	-2,6	-0,52	Cukup puas
9	K3	Kutipan Akta Perceraian	-2,7	-0,54	Cukup puas

Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan lima dimensi pokok, yaitu *tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan 9 data alternatif sebagai bahan uji pelayanan. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa pelayanan kartu keluarga mendapatkan hasil sangat puas, pelayanan kutipan akta perkawinan, kutipan akta kematian, dan online data kependudukan mendapatkan hasil puas, pelayanan kartu tanda penduduk, surat keterangan pindah, kutipan akta kelahiran, kartu identitas anak, dan kutipan akta perceraian mendapatkan hasil cukup puas.

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Servqual sangat efektif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan pada dinas DUKCAPIL Kabupaten Deli Serdang.
2. Pada penelitian ini yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan dalam pengambilan keputusan adalah nilai rata-rata yang rendah.
3. Alternatif dan kriteria, serta bobot yang digunakan juga efektif digunakan sebagai bahan kajian penelitian.
4. Didapatkan bahwa pelayanan kartu keluarga mendapatkan hasil sangat puas, pelayanan kutipan akta perkawinan, kutipan akta kematian, dan online data kependudukan mendapatkan hasil puas, pelayanan kartu tanda penduduk, surat keterangan pindah, kutipan akta kelahiran, kartu identitas anak, dan kutipan akta perceraian mendapatkan hasil cukup puas.

Ucapan Terima Kasih.

Terimakasih banyak disampaikan kepada keluarga peneliti atas doa dan semangat yang diberikan untuk menyelesaikan jurnal ini. Terimakasih juga disampaikan kepada Dosen peneliti yang memberikan arahan dalam pembuatan jurnal ini sampai selesai. Terimakasih juga kepada teman teman penulis yang memberikan informasi atas jurnal ini

Referensi

1. Damayanti LD, Suwena KR, Haris IA. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *J Pendidik Ekon Undiksha*. 2019;11(1):21.
2. Erlianti D. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *J Adm Publik dan Bisnis*. 2019;
3. Marpaung P, Pandiangan H. Utilization of the MOORA Method for Recommended Selection of Best Waiters in Hospitality. 2020;4(36):566–73. Available from: <https://semanticscholar.org/paper/cdce9b7cfbc266251262df9d1709a8789137d1a5>
4. Candro D, Sinaga P, Sianipar B, Marpaung P. Pemilihan Calon Manager Dari Pegawai Berprestasi Menggunakan Metode Profile Matching Pada CV . *Glofacia Oceanic*. 2020;4(September):643–56.
5. Prananda Y, Lucitasari DR, Abdul Khannan MS. Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*. 2019;12(1):1.
6. Noer LR. Analisis Peningkatan Kualitas

Pelayanan Mahasiswa Magister
Manajemen Teknologi ITS Surabaya
dengan Metode Servqual dan Importance
Performance Analysis (IPA). J Res
Technol [Internet]. 2016;2(1):35–43.
Available from:
[https://core.ac.uk/download/pdf/228914
806.pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/228914806.pdf)