

Analisa kualitas pelayanan dengan metode *service quality* (servqual)**Miftahul Khoir¹, Rio Haribowo^{2✉}**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang analisa kualitas pelayanan di Kelurahan Teritip dengan menggunakan Metode Servqual. Metode penelitian ini mengukur kualitas pelayanan di Kelurahan Teritip dengan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi harapan dan persepsi masyarakat di Kelurahan Teritip dengan melihat nilai Gap yang terjadi akibat tidak kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat. Dengan menganalisa nilai Servqual dalam penelitian ini maka didapatkan hasil nilai servqual tertinggi pada dimensi Keandalan sebesar -0,94 dengan nilai persepsi 3.57 dan nilai harapan 4.51, sedangkan nilai Servqual terendah pada dimensi Empati sebesar -0.72 dengan nilai persepsi 3.72 dan nilai harapan sebesar 4.44

Kata kunci: Kualitas; pelayanan jasa; servqual***Analysis of service quality with service quality method (servqual)*****Abstract**

This study discusses the analysis of service quality in the Teritip Village using the Servqual Method. This research method measures the quality of service in the Teritip Village based on the dimensions of service quality, namely, physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and empathy. This research was conducted to identify the expectations and perceptions of the community in the Teritip Village by looking at the value of the gap that occurs due to the mismatch between expectations and public perceptions. By analyzing the Servqual value in this study, the highest Servqual value was obtained on the Reliability dimension of -0.94 with a perception value of 3.57 and an expectation value of 4.51, while the lowest Servqual value on the Empathy dimension was -0.72 with a perception value of 3.72 and an expectation value of 4.44.

Key words: Quality; services; servqual

PENDAHULUAN

Layanan adalah bagian non-fisik, tidak berwujud, berhubungan dan bagian dari ekonomi kita, layanan atau jasa sebagai lawan dari produk atau barang, yang dapat kita sentuh atau tangani. Layanan, seperti perbankan, pendidikan, perawatan medis, dan transportasi ialah yang menciptakan ekonomi di mayoritas negara-negara kaya itu sendiri. Mereka juga mewakili sebagian besar ekonomi negara-negara berkembang.

Sebuah komponen dikatakan memiliki kualitas yang baik jika bekerja dengan baik pada peralatan yang dimaksudkan. Dengan kata lain, produk atau jasa harus sesuai dengan penggunaan/tujuan yang dimaksudkan. Jadi dengan kata lain kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian untuk penggunaan atau tujuan pada tingkat paling ekonomis.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan pembahasan tersebut, Kelurahan Teritip adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Balikpapan Timur, Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Teritip, perlu dilakukan analisa untuk mengidentifikasi apa yang diinginkan dan diperlukan masyarakat agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai pelayanan yang diberikan oleh kelurahan. Perbedaan persepsi ini bisa terjadi karena pihak kelurahan tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan masyarakat dengan tepat. Dengan sesuainya persepsi dan harapan, diharapkan akan meningkatkan kualitas pada pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Teritip, Kecamatan Balikpapan Timur.

Manajemen Jasa

M.N Nasution (2004:61) manajemen jasa adalah pendekatan keseluruhan dari perusahaan dalam mewujudkan tercapainya kualitas pelayanan atau jasa sebagaimana yang diinginkan oleh konsumen, dan merupakan faktor pendorong utama dalam operasi bisnis.

Definisi Jasa

Payne (1993) menyatakan bahwa jasa adalah aktivitas yang memiliki beberapa elemen intangibility yang terasosiasi dengan produk jasa tersebut. Operasional jasa akan melibatkan interaksi dengan konsumen atau dengan property yang dimiliki konsumen. Transaksi jasa tidak akan mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan, dan suatu produk jasa dapat melibatkan atau tidak melibatkan adanya produk fisik.

Karakteristik Jasa

Intangibility - Jasa tidak berwujud di alam. Mereka bukan objek fisik, sehingga tidak dapat dilihat, disentuh, dirasakan, atau dicicipi sebelum dibeli. Inseparability - Jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia layanan. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Perishability – Jasa sangat mudah rusak, jika tidak dikonsumsi secara bersamaan, mengakibatkan kerugian. Layanan yang tidak digunakan tidak dapat disimpan untuk digunakan di masa mendatang. Heterogenitas – Jasa tidak dapat dijual secara seragam kepada semua pelanggan. Sulit untuk menstandarisasi layanan. Demikian pula, penyedia layanan yang berbeda memberikan layanan secara berbeda. Kepemilikan – Kepemilikan tidak dialihkan atas nama pembeli/pengguna. Dia hanya akan memiliki akses ke layanan. Sebuah layanan dibeli untuk manfaat yang diberikan.

Pengertian Kualitas

Kotler (2005) beranggapan bahwa kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas Layanan

Kotler (2012) kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Kebutuhan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan akan menjadi pelanggan setia. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

Dimensi Kualitas

Kotler dan Keller (2016:422) menentukan bahwa ada 5 dimensi kualitas layanan. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingan diantaranya yaitu:

Bukti Fisik, Pelanggan cenderung mengharapkan tempat dan toko yang bersih dan profesional, staf yang rapi dan teratur, dan materi yang ditulis dan dirancang dengan baik seperti menu, situs web, dan tanda;

Keandalan, adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Melakukan seperti apa yang seharusnya dilakukan akan sangat penting untuk menyenangkan pelanggan;

Daya Tanggap, adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Menanggapi pertanyaan dan kekhawatiran pelanggan dengan cepat sangat penting, terutama di dunia yang serba cepat saat ini;

Jaminan, Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan mereka. Pelanggan mengharapkan perusahaan menjadi ahli dalam layanan yang mereka berikan; dan

Empati, adalah perhatian dan perhatian pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Pelanggan ingin merasa bahwa mereka lebih dari sekadar transaksi; Mereka ingin membangun hubungan dengan bisnis.

METODE

Jenis data. Dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian yang terdiri dari data kuantitatif yaitu, data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan pada masyarakat yang sudah menggunakan layanan masyarakat di Kantor Kelurahan Teritip.

Sumber data. Data primer merupakan data yang diperoleh dari kuesioner terhadap masyarakat yang sudah menggunakan layanan masyarakat di Kantor Kelurahan Teritip. Data sekunder merupakan data yang terdiri dari literatur pustaka yang berisikan informasi ilmiah yang akurat dan baru, ataupun penelitian yang baru tentang suatu masalah yang diketahui secara fakta untuk mendukung teori-teori yang ada pada penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data. Wawancara - Teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada pegawai penanggung jawab yang ada di Kantor Kelurahan Teritip, sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi yang diperlukan untuk penelitian secara langsung. Kuesioner - Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Teritip kepada masyarakat. Kuesioner terhadap pertanyaan berdasarkan dimensi akan dianalisis dengan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian menggunakan 5 skala Likert Alternative, jawaban dari masing-masing indikator yang diformulasikan dalam bentuk item pertanyaan yang terdapat nilai antara 1 sampai 5 dengan kategori, sebagai berikut: Sangat Tidak Baik (STB) diberi skor 1, Tidak Baik (TB) diberi skor 2, Kurang Baik (KB) diberi skor 3, Baik (B) diberi skor 4, Sangat Baik (SB) diberi skor 5. Studi Kepustakaan - Teknik pengumpulan data dengan menggunakan buku-buku sebagai sumber informasi dengan cara mempelajari dan menulis informasi yang dibutuhkan dalam penulisan guna mendukung teori-teori yang ada.

Populasi dan teknik pengambilan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk atau masyarakat yang sudah pernah merasakan pelayanan di Kantor Kelurahan Teritip, Balikpapan. Oleh karena itu peneliti akan menggunakan teknik Purposive Sampling dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah penduduk atau masyarakat kelurahan Teritip dengan jumlah sampel sebagai 100 sampel. Jumlah sampel sebagai 100 ini dinilai cukup untuk dapat mewakili responden.

Metode Servqual

Servqual berasal dari kata Service Quality yang artinya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan fungsi gap antara harapan konsumen terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan aktual yang dihasilkan perusahaan. Dalam penelitian ini, Service Quality dalam Kantor Kelurahan Teritip yaitu mengukur dan mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat serta tingkat kepentingan masyarakat terhadap atribut layanan masyarakat yang ditawarkan oleh Kantor Kelurahan Teritip dalam upaya meningkatkan pelayanan.

Kotler Evaluasi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi.

PERSEPSI - HARAPAN = GAP

Jika GAP Positif (Persepsi>Harapan) = Layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Jika GAP Nol (Persepsi =Harapan) = Layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Jika GAP Negatif (Persepsi<Harapan) = Layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Dimensi Servqual

Menganalisis data tahap pertama menggunakan Servqual dengan cara per bagian kondisi dimensi kualitas jasa dan menguji setiap pertanyaan. Data-data diatas dimasukan dengan skala likert nilai setiap item dari persepsi dan harapan ditentukan dengan skala 5 poin yaitu :

Skor 5 : Sangat Baik

Skor 4 : Baik

Skor 3 : Cukup Baik

Skor 2 : Kurang Baik

Skor 1 : Sangat Kurang Baik

Skor Kualitas Jasa = (Skor Kinerja)

Analisa Servqual Score

Kualitas pelayanan dalam metode Servqual diperoleh dari selisih yang terjadi antara nilai yang dipersepsikan dengan nilai yang diharapkan. Kualitas pelayanan dikatakan telah memenuhi harapan pelanggan jika nilai yang dipersepsikan sama dengan nilai yang diharapkan. Jika nilai yang dipersepsikan lebih besar dari nilai yang diharapkan hingga nilai penyimpangan yang terjadi menjadi positif, berarti kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel karena dapat melebihi harapan pelanggan. Jika nilai yang dipersepsikan lebih rendah dari nilai yang diharapkan untuk nilai bias yang terjadi adalah negatif, itu berarti kualitas layanan saat ini dapat dianggap buruk dan tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. Pada Tabel dibawah dapat dilihat bahwa untuk setiap atribut soal pada setiap dimensi masih termasuk kategori lemah.

Tabel 1.
Service Quality

Dimensi	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Servqual	Bobot
Bukti Fisik	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat	3.84	4.46	-0.62	Weeks
	Kenyamanan ruangan pelayanan masyarakat	3.51	4.56	-1.05	Weeks
	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan	3.53	4.48	-0.95	Weeks
Daya Tanggap	Kecepatan tindakan pegawai kelurahan pada saat adanya keluhan dari masyarakat	3.47	4.45	-0.98	Weeks
	Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	3.54	4.54	-1	Weeks
	Keadilan mendapatkan pelayanan dibagian administrasi	3.88	4.47	-0.59	Weeks
Keandalan	Prosedur pelayanan mudah dipahami	3.44	4.55	-1.11	Weeks
	Hasil kerja pelayanan Kelurahan	3.79	4.42	-0.63	Weeks
	Kecepatan dalam proses pelayanan	3.49	4.56	-1.07	Weeks
Jaminan	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administasi kelurahan	3.53	4.49	-0.96	Weeks
	Kepastian biaya pelayanan antara	3.82	4.43	-0.61	Weeks

Dimensi	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Servqual	Bobot
Empati	biaya yang dibayarkan dan yang diterapkan				
	Kepastian jadwal pelayanan	3.8	4.48	-0.68	Weak
	Kesabaran pegawai kelurahan dalam menerima keluhan pelanggan	3.6	4.51	-0.91	Weak
	Penampilan dan kerapian pegawai Kelurahan	3.86	4.41	-0.55	Weak
	Keinginan pihak pegawai/staf dalam menerima saran	3.7	4.41	-0.71	Weak

Selanjutnya dibuatkan tabel, dimana tabel perbandingan kualitas pelayanan pada 5 dimensi, sesuai dengan hasil perhitungan nilai ekspektasi, nilai persepsi, serta nilai servqual antar dimensi tersebut ditampilkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.

Perbandingan Nilai Ekspektasi, Persepsi dan Servqual Setiap Dimensi

Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Nilai Servqual
Bukti Fisik	3.63	4.5	-0.87
Daya Tanggap	3.63	4.49	-0.86
Keandalan	3.57	4.51	-0.94
Jaminan	3.72	4.47	-0.75
Empati	3.72	4.44	-0.72

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jika dianalisa secara terpisah dari ekspektasi, persepsi dan nilai servqual setiap dimensi, terlihat nilai ekspektasi tertinggi ada pada dimensi keandalan dengan nilai ekspektasi sebesar 4.51 masyarakat menaruh harapan yang besar pada keandalan dari Kantor Kelurahan Teritip Kota Balikpapan Timur. Sedangkan nilai ekspektasi terendah adalah empati dengan nilai ekspektasi 4.44, hal ini berarti dibandingkan dengan dimensi-dimensi yang lain, ekspektasi masyarakat terhadap empati kantor Kelurahan Teritip tidak begitu besar. Untuk nilai persepsi, nilai tertinggi adalah pada dimensi jaminan dan empati dengan nilai persepsi masing-masing 3,72. Artinya dibandingkan dimensi lain, performa jaminan masih lebih tinggi, walaupun pada ekspektasi nilai jaminan dan empati masih perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah keandalan. Dengan nilai sebesar 3.57, yang berarti pelayanan yang terendah terdapat pada dimensi keandalan. Dari nilai servqual, dimensi keandalan memiliki nilai servqual tertinggi sebesar -0.94, dimensi yang lain secara berurutan yaitu bukti fisik -0.87, daya tanggap -0.86, jaminan -0.75, dan empati -0.72.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisa dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, semua dimensi kualitas yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati di Kantor Kelurahan Teritip, Balikpapan Timur, belum berkualitas dan tidak memuaskan masyarakat karna GAP berada pada posisi negatif. Dimensi kualitas yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi adalah dimensi keandalan sebesar -0.94, dimensi kualitas tertinggi yang kedua ialah bukti fisik sebesar -0.87, diposisi yang ketiga ada dimensi daya tanggap sebesar 0.86, selanjutnya diposisi yang keempat dimensi jaminan sebesar 0.75, dan yang terakhir ada dimensi kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah dimensi empati sebesar -0,72. Prioritas pertama dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang perlu di perbaiki adalah dimensi keandalan karena memiliki tingkat gap tertinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. (1993). The Essence of Services Marketing (Pemasaran Jasa). Andy, Yogyakarta.
- Erika & Siti Muhlisoh. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality. Depok : Institut Sains dan Teknologi Nasional.

- Haribowo, R. (2010). Analisa Dimensi Kualitas Pelayanan Nasabah Bank (Studi Kasus BPD KALTIM. Kantor Cab. Samarinda). pp. 2-57.
- Kotler, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran: Buku 1 Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip, (2012), Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). Marketing Management 14th Edition. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Nasution, M.Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu = Total Service Management. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Susila, L. N. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres. Surakarta : STIE – AUB
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset