

Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik Menggunakan Metode *Servqual Model*

One-Stop Integrated Service System Analysis Towards Quality Improvement of Public Services Quality Using Servqual Model Method

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember
Jl. KH. Wahid Hasyim No.1, Jember, Indonesia

ABSTRACT

The implementation of an integrated service system at the Ministry of Religion Affair is expected to simplify the complicated flow of the bureaucracy and avoid violations during the service process. The integrated service system is carried out in the One-Stop Integrated Service which aimed at providing services to one or several types of services applied in one integrated place for the effectiveness and efficiency in service delivery. In improving the public services quality through effective and efficient service, as well as optimizing the utilization and empowerment of existing resources within the Ministry of Religion Affair, this research was conducted using the Servqual Method by measuring the value of the gap between public expectations of the services (expectations) and the reality of services which were received by the public (perceptions) towards the One-Stop Integrated Service system. The Servqual Model method in this study was presented in a questionnaire covering five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence, and was divided into 25 questions related to service categories. Based on the results of calculating the gap value according to service categories, the obtained average value for all service categories are negative. Meanwhile the results of calculating the gap value according to service dimensions, the lowest value is on the tangible dimension of -0.22. Therefore, based on the value of the gap it can be concluded that in one-stop integrated service system, service qualities in all categories need to be improved, and the main priority is dimensions of tangible evidence. The results of the evaluation of the gap between the public expectations and the reality received by the public on the quality of public services in the One-Stop Integrated Service System can be used as a decision making in improving the quality of public services in the future.

Keywords: *Public Service Quality, Servqual Model, Integrated System, Bureaucracy.*

ABSTRAK

Penerapan sistem pelayanan terpadu pada Kementerian Agama diharapkan mampu menyederhanakan alur birokrasi yang berbelit-belit, dan menghindari penyimpangan-penyimpangan pada proses pelayanan. Sistem pelayanan terpadu diwujudkan dalam Pelayanan terpadu Satu Pintu bertujuan memberikan pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu tempat guna efektivitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan yang efektif dan efisien, serta mengoptimalkan pendayagunaan dan pemberdayaan sumber daya yang ada di lingkungan Kementerian Agama, maka penelitian ini dilakukan menggunakan metode Servqual Method dengan cara mengukur nilai kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh (ekspektasi) dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (persepsi) terhadap kualitas pelayanan publik terhadap sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Metode Servqual Model pada penelitian ini disajikan dalam kuesioner yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti nyata (tangible), dan dituangkan ke dalam 25 pertanyaan terkait dengan kategori pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan nilai gap menurut kategori pelayanan, diperoleh nilai rata-rata untuk semua kategori pelayanan dengan hasil negatif sedangkan hasil penghitungan nilai gap menurut dimensi pelayanan, nilai terendah yang diperoleh yaitu pada dimensi bukti nyata (tangible) yaitu sebesar -0,22, sehingga berdasarkan nilai gap tersebut dapat disimpulkan bahwa pada sistem pelayanan terpadu satu pintu perlu ditingkatkan kualitas pelayanan pada seluruh kategori pelayanan dan yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu pada dimensi bukti nyata. Hasil evaluasi nilai gap antara harapan masyarakat yang diinginkan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Servqual Model, Sistem Terintegrasi, Birokrasi.

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi di Kementerian Agama sebagai wujud tata kelola pemerintahan yang berkualitas kepada masyarakat (publik) dan penyelenggaraan birokrasi yang bersih dan melayani serta untuk menjawab tuntutan delapan area perubahan yaitu organisasi, penataan tatalaksana, penataan perundang-undangan, penataan sistem manajemen SDM aparatur, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, peningkatan pelayanan publik serta perubahan pola pikir (mind set), dan budaya kerja (culture set), maka keberhasilan terhadap delapan area perubahan ditunjukkan dengan hasil capaian pada tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik (Kementerian Agama RI, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan pada kementerian agama, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi setiap warna negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam PMA tersebut di atas, dengan harapan dapat memperpendek dan menyederhanakan proses pelayanan serta mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau (Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, 2017). Pelayanan terpadu dilakukan dengan cara mengintegrasikan satu atau beberapa jenis pelayanan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember mulai diadakan sejak tahun 2018, namun sampai saat ini belum dilaksanakan upacara peresmian PTSP tersebut. Akan tetapi, proses pelayanan sudah dibuka terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, meskipun sarana prasana yang tersedia masih sangat terbatas, sistem pelayanan yang digunakan masih menggunakan aplikasi berbasis desktop, jenis pelayanan yang diterima masih terbatas pada jenis layanan yang meliputi layanan legalisir ijasah, layanan permohonan penggantian ijasah, layanan permohonan rekomendasi pelaksanaan umroh, layanan permohonan surat keterangan nikah, layanan permohonan penandatanganan surat oleh Kepala Kantor, layanan penerimaan surat masuk, layanan disposisi surat masuk serta layanan permintaan surat keluar.

Cara pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik diperlukan oleh pengambil kebijakan sebagai bahan evaluasi terhadap sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah berjalan selama kurang lebih dua tahun ini pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Pada penelitian ini metode Service Quality Model atau dikenal dengan Servqual Model digunakan sebagai pendekatan yang biasanya digunakan dalam penilaian kualitas pelayanan publik (Tjiptono, 2012). Metode Servqual Model menggunakan survey terhadap masyarakat terhadap harapan dan kenyataan terhadap sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diinginkan dan diterima selama ini, sehingga penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik terhadap sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan metode Servqual Model yang menggunakan lima dimensi pelayanan yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) dan Bukti Nyata (Tangible). Dimensi pelayanan dirancang untuk mengukur gap antara harapan dan kenyataan terhadap kualitas pelayanan.

2. STUDI LITERATUR

Beberapa penelitian sebelumnya terkait evaluasi kualitas pelayanan publik pernah dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain Kwabena G.Boakye, PrathibaNatesan, dan Victor R.Prybutok (2020) dalam penelitiannya yang berjudul *A correlated uniqueness model of service quality measurement*

among users of cloud-based service platforms membangun dan memperluas pekerjaan (Natesan dan Aerts, 2016) dengan menerapkan analisis faktor konfirmasi pada skor kesenjangan dari data survei untuk mengembangkan dan menguji pendekatan yang lebih baik untuk mengukur kualitas sistem layanan di platform layanan berbasis cloud. Penelitian tersebut lebih jauh memahami perbedaan kesenjangan harapan dan kenyataan konsumen platform layanan berbasis cloud menggunakan instrumen SERVQUAL yang diadaptasi oleh IS, dengan menerapkan model keunikan yang dikorelasikan, yang merupakan bagian dari kerangka kerja multitrait-multimethod (MTMM), untuk mengevaluasi validitas penggunaan skor GAP dan memperhitungkan efek dari metode tersebut. Berdasarkan penelitian tersebut menghasilkan kesesuaian model keunikan berkorelasi menunjukkan responden dapat membedakan antara dimensi teori kesenjangan dari instrumen SERVQUAL yang diadaptasi oleh IS, sehingga dapat diperoleh hasil pengukuran kualitas layanan dan dapat menggunakan pendekatan pengukuran dengan cara menggabungkan korelasi kesalahan.

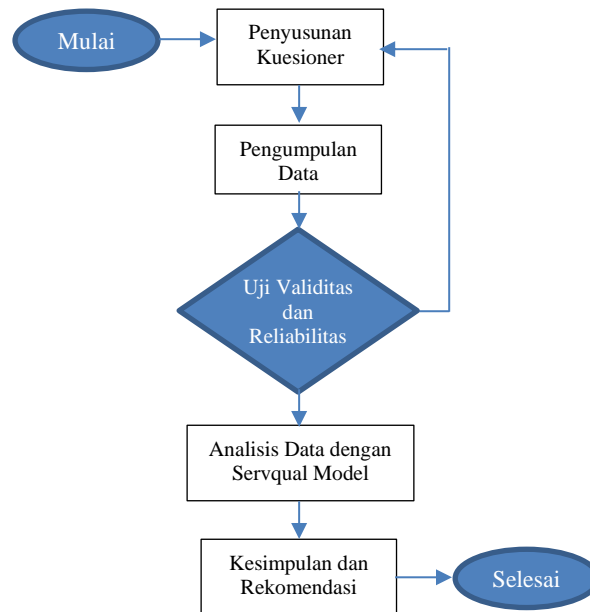
Md. Shaharier Alam dan Mili Mondal (2019) dalam penelitiannya berjudul *Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh*, menggunakan metode Servqual Model yang digabung dengan Analytical Hierarchy Proses atau AHP untuk mengevaluasi kesenjangan antara persepsi dan harapan penduduk perkampungan kumuh di daerah kumuh kota Khulna, Bangladesh. Proses evaluasi pada penelitian tersebut meliputi lima dimensi kesenjangan (gap) yaitu tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati untuk menilai layanan sanitasi di perkampungan kumuh tersebut. Hasil indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index/CSI) menunjukkan bahwa layanan sanitasi memenuhi kepuasan moderat (58,5%) tingkat harapan publik di perkampungan kumuh kota Khulna. Sehingga dapat dikatakan bahwa metodologi servqual model dan AHP memberikan masukan yang baik tentang kualitas layanan sanitasi dengan cara yang lebih sederhana tanpa kuantitatif persyaratan data yang akan membantu dalam perencanaan dan pengelolaan layanan kota secara tepat.

Sebuah penelitian lainnya juga pernah ditulis oleh Nor Atiqah Aima Roslan, Eta Wahab, dan Nor Hazana Abdullah (2015) terkait peninjauan kualitas layanan logistik yang disediakan oleh logistik pihak ketiga di Iskandar Malaysia. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa Sektor logistik adalah salah satu simpul pertumbuhan ekonomi di Iskandar Malaysia, oleh karena itu dibutuhkan kemampuan penyedia layanan logistik memberikan layanan terbaik, karena kualitas sangat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan kinerja layanan yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kepuasan dan keinginan pelanggan dan untuk mengidentifikasi hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan logistik di Iskandar Malaysia.

Berdasarkan hasil studi literatur tersebut, maka pada penelitian ini, metode servqual model digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik terhadap sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang bertujuan untuk mengukur kesenjangan (gap) harapan dan kenyataan pada masyarakat atas kualitas pelayanan pada sistem PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, sehingga apabila diketahui dimensi pelayanan maupun kategori pelayanan yang dinilai mempunyai tingkat kesenjangan antara harapan dan kenyataan masih rendah, maka akan menjadi masukan kepada pengambil kebijakan dalam proses pengambilan keputusan terhadap Langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi yang digunakan pada penelitian terdiri dari beberapa tahapan yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Metodologi Penelitian

3.1. Penyusunan Kuesioner

Pada tahap awal penelitian ini dimulai dengan pengumpulan data kualitatif yaitu data terkait atribut pelayanan pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pembentukan atribut pelayanan ini berasal dari konsep lima dimensi servqual. Bahwa penggalan data tersebut berdasarkan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama, sekaligus sebagai hasil wawancara kepada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, maka terbentuklah data kualitatif yang disebut dengan atribut pelayanan. Konsep lima dimensi servqual yaitu Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Bukti Langsung (Tangible) terdiri dari 25 atribut (kategori) pelayanan yang kemudian dituangkan ke dalam sebuah kuesioner, dan memperoleh tanggapan dari 168 responden yang berasal dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Berikut ini adalah rincian atribut pelayanan pada kuesioner tersebut :

Tabel 1. Atribut (Kategori) Pelayanan pada Kuesioner

Dimensi Servqual	Kode Atribut	Atribut (Kategori) Pelayanan
Reliabilitas	Q1	Jadwal pelayanan sesuai ketentuan/pedoman
	Q2	Ruang pelayanan mudah terjangkau oleh masyarakat
	Q3	Sistem antrian pelayanan sesuai dengan ketentuan/pedoman

Dimensi Servqual	Kode Atribut	Atribut (Kategori) Pelayanan
	Q4	Fasilitas ruang tunggu pelayanan sesuai dengan ketentuan/pedoman
	Q5	Petugas pelayanan yang kompeten dan dapat diandalkan
Daya Tanggap	Q6	Kemudahan dalam Layanan Dokumen
	Q7	Kemudahan pelayanan jika dokumen hilang
	Q8	Kemudahan dalam memperoleh status pelayanan
	Q9	Petugas mampu berkomunikasi dan memberikan informasi publik dengan jelas
	Q10	Ketuntasan proses pelayanan
Jaminan	Q11	Kecepatan proses pelayanan
	Q12	Keluasan jangkauan pelayanan
	Q13	Kesederhanaan proses pelayanan
	Q14	Ketepatan penanganan proses pelayanan
	Q15	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
Empati	Q16	Tanggapan Petugas dalam memberikan pelayanan
	Q17	Pencatatan riwayat pelayanan dapat ditelusuri dengan cepat dan mudah
	Q18	Penanganan pelayanan bagi masyarakat berusia lanjut
	Q19	Penanganan pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus
	Q20	Penanganan pelayanan pengaduan masyarakat
Bukti Langsung	Q21	Lokasi Pelayanan berada pada letak yang strategis
	Q22	Fasilitas kesehatan saat proses pelayanan
	Q23	Kenyamanan pelayanan
	Q24	Penyediaan konsumsi pada saat proses pelayanan
	Q25	Prosedur pelayanan yang tersedia

(Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, 2017)

3.2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan metode survei yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu Identitas Responden, Harapan Responden terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kenyataan Responden terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner penelitian ini menggunakan skala likert yang menunjukkan tingkat persetujuan terhadap pertanyaan dengan memilih lima kategori pilihan yang tersedia yaitu sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Kurang Setuju
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Penyebaran kuesioner menggunakan teknik *Simple Random Sampling* terhadap sejumlah responden yaitu bahwa dalam teknik pengambilan data sampel terhadap responden dilakukan secara acak sehingga setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian.

3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah melakukan survei terhadap sejumlah responden, dan proses rekapitulasi skor harapan (ekpektasi) dan kenyataan (persepsi) telah selesai, maka dilakukan uji validasi menggunakan korelasi

Pearson Product Moment yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keakuratan sebuah kuesioner terhadap variansi data. Rumus perhitungan korelasi *Pearson Product Moment* dapat dilihat pada persamaan (1) (Dahlan, 2006) :

$$r = \frac{n\sum xy - n\sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- r = Korelasi antara variable x dan y
- x = Nilai tiap atribut soal
- y = Nilai total atribut soal
- n = Jumlah responden

Pada uji validitas ini skor jawaban setiap atribut pelayanan dikorelasikan terhadap skor total keseluruhan atribut. Jika nilai validitas koefisien korelasi semakin tinggi, maka butir pertanyaan dianggap layak (*valid*) untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian ini, sebaliknya semakin rendah nilai validitas koefisien korelasi butir pertanyaan, maka butir pertanyaan tersebut tidak bisa digunakan pada kuesioner penelitian. Tingkat korelasi berdasarkan nilai koefisien korelasi dapat ditentukan pada tabel 2. berikut ini :

Tabel 2. Tabel Tingkat Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Korelasi
0.90 - 1	Sangat kuat
0.70 - 0.89	Kuat
0.40 - 0.69	Cukup Kuat
0.20 - 0.39	Rendah
0.0 - 0.19	Sangat rendah

(Dahlan, 2006)

Uji reliabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk menilai konsistensi kuesioner baik kuesioner harapan (*ekpektasi*) maupun kuesioner kenyataan (*persepsi*) terhadap responden apabila dilakukan pengukuran secara berulang, sehingga hasil pengukuran bersifat reliabel atau dapat dipercaya. Pada penelitian ini uji reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* dengan formulasi secara matematis sesuai pada persamaan (2) (Dahlan, 2006) :

$$Cronbach's\ Alpha = \frac{na}{na-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{s_t^2} \right) \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

- na = jumlah atribut (butir soal)
- s_i^2 = varian skor soal ke-i
- s_t^2 = varian skor total

Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* mempunyai rentang nilai antara 0 sampai dengan 1, dan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.6 sampai 0.7 merupakan batas nilai terendah yang diterima oleh reliabilitas. Sebuah instrumen dari nilai koefisien *Cronbach's Alpha* berdasarkan tabel berikut ini :

Tabel 3. Tingkat Keandalan berdasarkan Nilai Cronbach's Alpha

Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Keandalan
0.80 - 1	Sangat Andal
0.60 - 0.79	Andal
0.40 - 0.59	Cukup Andal
0.20 - 0.39	Kurang Andal
< 0.20	Tidak Andal

(Dahlan, 2006)

3.4. Pemrosesan dan Analisis Data

Pada tahap pemrosesan dan Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode Servqual Model yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Metode Servqual Model pada Tahap Pemrosesan dan Analisis Data (Kwak, 2017)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment pada data skor penilaian kuesioner yang telah disebarakan pada 168 responden dengan 5% tingkat signifikan dengan nilai r tabel adalah 0.16, maka hasil uji validasi semua pertanyaan terkait atribut pelayanan memiliki nilai koefisien korelasi diatas nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan terkait atribut pelayanan baik ekspektasi mau persepsi adalah valid atau dapat digunakan sebagai alat pengumpul data pada penelitian ini.

4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha berdasarkan skor ekspektasi ditunjukkan pada Tabel 4. sedangkan hasil uji reliabilitas berdasarkan skor persepsi ditunjukkan pada Tabel 5. :

Tabel 4. Nilai Reliabilitas dari Ekpektasi

Nilai Cronbach's Alpha	Jumlah Atribut Pelayanan (N)
0.936	25

Tabel 5. Nilai Reliabilitas dari Persepsi

Nilai Cronbach's Alpha	Jumlah Atribut Pelayanan (N)
0.969	25

Berdasarkan nilai Reliabilitas dari Ekpektasi dan Persepsi yang ditunjukkan pada Tabel 4. dan Tabel 5. dapat disimpulkan bahwa kuesioner ekpektasi dan persepsi yang dibuat untuk survei Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dinyatakan

Sangat Reliabel atau Sangat Andal untuk digunakan sebagai instrumen pengumpul data pada penelitian ini.

4.3. Hasil Perhitungan Gap Ekspektasi dan Harapan dengan Metode Servqual Model

Hasil survei kuesioner yang telah dibagikan kepada 168 responden memperoleh nilai Gap servqual harapan (ekspektasi) dan kenyataan (persepsi) berdasarkan data skor tiap atribut pelayanan dan tiap dimensi pelayanan terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dapat dilihat pada Tabel 6. berikut ini :

Tabel 6. Nilai Gap Servqual menurut Kategori Pelayanan dan Dimensi Pelayanan

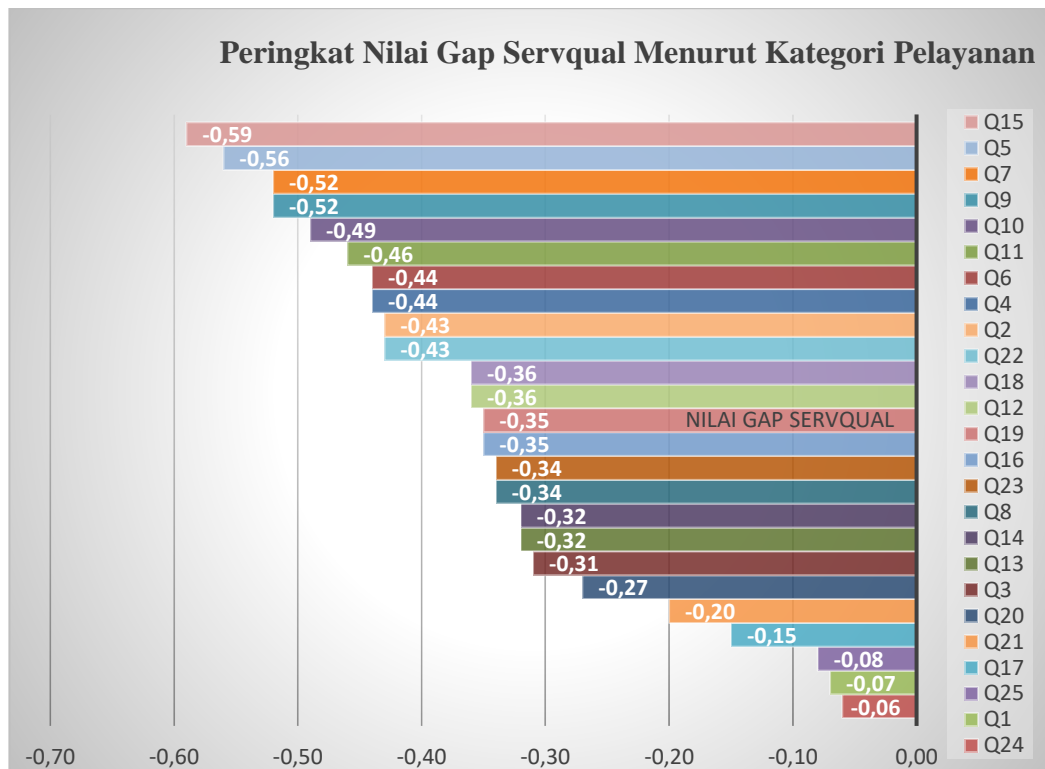
Kode Atribut	Dimensi Pelayanan	Atribut (Kategori) Pelayanan	Nilai Rata-rata per Atribut (Kategori) Pelayanan		Nilai Rata-rata Dimensi Pelayanan		Nilai Gap Servqual per Atribut (Kategori) Pelayanan	Nilai Gap Servqual per Dimensi Pelayanan
			Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi		
Q1	Reliabilitas	Jadwal pelayanan sesuai ketentuan/pedoman	7.09	7.02	7.36	7.00	-0.07	-0.36
Q2		Ruang pelayanan mudah terjangkau oleh masyarakat	7.49	7.06			-0.43	
Q3		Sistem antrian pelayanan sesuai dengan ketentuan/pedoman	7.26	6.95			-0.31	
Q4		Fasilitas ruang tunggu pelayanan sesuai dengan ketentuan/pedoman	7.4	6.96			-0.44	
Q5		Petugas pelayanan yang kompeten dan dapat diandalkan	7.58	7.02			-0.56	
Q6	Daya Tanggap	Kemudahan dalam Layanan Dokumen	7.53	7.09	7.50	7.04	-0.44	-0.46
Q7		Kemudahan pelayanan jika dokumen hilang	7.53	7.01			-0.52	
Q8		Kemudahan dalam memperoleh status pelayanan	7.33	6.99			-0.34	
Q9		Petugas mampu berkomunikasi dan memberikan informasi publik dengan jelas	7.52	7.00			-0.52	
Q10		Ketuntasan proses pelayanan	7.59	7.10			-0.49	
Q11	Jaminan	Kecepatan proses pelayanan	7.45	6.99	7.42	7.01	-0.46	-0.41
Q12		Keluasan jangkauan pelayanan	7.27	6.91			-0.36	
Q13		Kesederhanaan proses pelayanan	7.45	7.13			-0.32	
Q14		Ketepatan penanganan proses pelayanan	7.23	6.91			-0.32	

Kode Atribut	Dimensi Pelayanan	Atribut (Kategori) Pelayanan	Nilai Rata-rata per Atribut (Kategori) Pelayanan		Nilai Rata-rata Dimensi Pelayanan		Nilai Gap Servqual per Atribut (Kategori) Pelayanan	Nilai Gap Servqual per Dimensi Pelayanan
			Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi	Persepsi		
Q15		Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	7.69	7.10			-0.59	
Q16	Empati	Tanggapan Petugas dalam memberikan pelayanan	7.32	6.97	7.31	7.02	-0.35	-0.30
Q17		Pencatatan riwayat pelayanan dapat ditelusuri dengan cepat dan mudah	7.11	6.96			-0.15	
Q18		Penanganan pelayanan bagi masyarakat berusia lanjut	7.46	7.10			-0.36	
Q19		Penanganan pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus	7.48	7.13			-0.35	
Q20		Penanganan pelayanan pengaduan masyarakat	7.20	6.93			-0.27	
Q21	Bukti Langsung	Lokasi Pelayanan berada pada letak yang strategis	7.28	7.08	7.10	6.88	-0.2	-0.22
Q22		Fasilitas kesehatan saat proses pelayanan	7.39	6.96			-0.43	
Q23		Kenyamanan pelayanan	7.40	7.06			-0.34	
Q24		Penyediaan konsumsi pada saat proses pelayanan	6.35	6.29			-0.06	
Q25		Prosedur pelayanan yang tersedia	7.09	7.01			-0.08	

Nilai Gap Servqual per kategori pelayanan berdasarkan Tabel 6. tersebut di atas menunjukkan nilai gap terendah yaitu pada kategori penyediaan konsumsi seperti snack atau minuman, yang disediakan bagi masyarakat selama proses pelayanan sehingga tidak mengalami kebosanan saat menunggu waktu antrian.

Kategori pelayanan yang mendapatkan nilai gap servqual peringkat kedua paling rendah terdapat pada atribut Jadwal Pelayanan sesuai ketentuan/pedoman yang berlaku, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat atau publik menilai bahwa jadwal pelayanan pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) selama ini yang telah dilaksanakan masih perlu ditingkatkan, sehingga masyarakat tidak merasa kecewa apabila sedang membutuhkan pelayanan yang mendesak akan tetapi jam pelayanan belum dimulai, atau jam pelayanan sudah sesuai akan tetapi faktor petugas pelayanan yang belum siap melayani, hal tersebut akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap jadwal pelayanan yang tidak tepat waktu.

Atribut pelayanan yang menduduki peringkat ketiga paling rendah berikutnya adalah prosedur pelayanan, pada sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) selama ini informasi terkait prosedur layanan belum dijelaskan kepada masyarakat atau publik yang membutuhkan pelayanan, hal ini menyebabkan ketidakjelasan alur pelayanan, sehingga sebagai langkah peningkatan layanan, maka perlu dibuat Standard Operasional Procedure (SOP) dan Standard Pelayanan Minimal (SPM) pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga masyarakat dapat lebih jelas membaca alur pelayanan yang dibutuhkan. Nilai GAP Servqual per Kategori Pelayanan ditunjukkan pada Grafik 1. berikut ini :

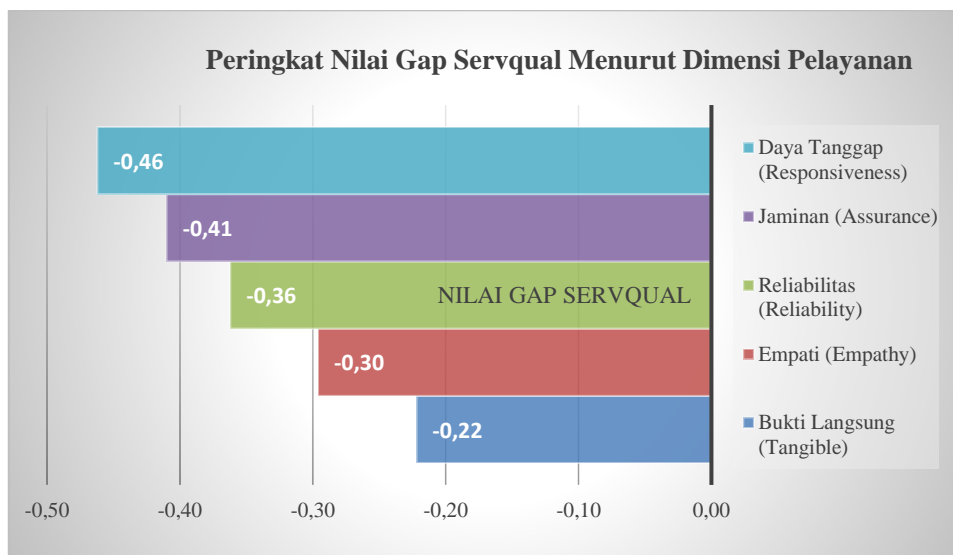


Gambar 2. Grafik Peringkat Nilai Gap Servqual Menurut Kategori Pelayanan

Berdasarkan nilai Gap Servqual menurut Dimensi Pelayanan, diperoleh urutan nilai gap dimulai dari peringkat dengan nilai terendah adalah dimensi bukti langsung (tangible) yang membutuhkan prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan karena dimensi ini memiliki nilai gap servqual terendah yaitu -0.22, contoh kategori pelayanan pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dibutuhkan pada dimensi ini adalah fasilitas umum seperti toilet umum, tempat cuci tangan (wastafel), air minum, peralatan P3K, konsumsi/snack yang disediakan untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan, SOP dan SPM yang telah diinformasikan kepada masyarakat saat membutuhkan layanan publik, kenyamanan yang diperoleh masyarakat selama mendapatkan proses pelayanan seperti : ruangan ber-AC, ruang tunggu yang memadai, koran sebagai bacaan, lokasi pelayanan yang strategis sangat diharapkan oleh masyarakat saat membutuhkan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Peringkat kedua terendah yaitu dimensi empati, dengan nilai -0.30, hal ini menunjukkan bahwa empati petugas saat melayani masyarakat dinilai masing-masing perlu ditingkatkan, sebagai contoh empati petugas saat memberikan tanggapan, keluhan, pengaduan maupun konsultasi dari masyarakat, empati petugas saat terdapat masyarakat berusia lanjut membutuhkan pelayanan, empati petugas saat

terdapat masyarakat berkebutuhan khusus membutuhkan pelayanan. Grafik peringkat nilai gap servqual menurut dimensi pelayanan ditunjukkan pada Grafik 2. berikut ini:



Gambar 3. Grafik Peringkat Nilai Gap Servqual Menurut Dimansi Pelayanan

5. PENUTUP

Pada penelitian ini telah dilakukan evaluasi kualitas pelayanan publik terhadap Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan menggunakan metode Servqual Model. Metode Servqual Model memiliki lima dimensi pelayanan yaitu Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) dan Bukti Langsung (Tangible). Berdasarkan hasil survei melalui kuesioner dengan 25 kategori pelayanan kepada sejumlah 168 responden pada penelitian dengan metode servqual model diperoleh hasil yang bernilai negatif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, masih belum sesuai antara harapan dan kenyataan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada nilai gap servqual menurut kategori pelayanan maupun dimensi pelayanan yang bernilai negatif, sehingga semua kategori pelayanan maupun dimensi pelayanan perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Nilai gap servqual terendah peringkat 1,2, 3 adalah Q24, Q1 dan Q25 menurut kategori pelayanan adalah Penyediaan konsumsi saat proses pelayanan, Jadwal pelayanan harus sesuai dengan ketentuan/pedoman yang berlaku, Prosedur layanan harus tersedia untuk diinformasikan kepada masyarakat, dengan nilai sebesar -0.06, -0.07, dan -0.08. Sedangkan nilai gap servqual terendah menurut dimensi pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu dimensi bukti langsung (tangible) yaitu sebesar -0.22.

DAFTAR PUSTAKA

- Auth Lanndon Ocampo, J. A. (2019). Public Service Quality Evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine Government Agencies. *Socio-Economic Planning Sciences Vol. 68*, 100604.
- Dahlan, d. M. (2006). *Statistika untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Arkan.
- Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. (2017). *Buku Panduan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Surabaya: Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
- Kar, B. (2016). Service Quality and SERVQUAL Model: A Reappraisal. *Amity Journal of Operations Management 1 (2)*, 52-64.
- Kementerian Agama RI. (2016). *Peraturan Menteri Agama No. 65 Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Kwabena G. Boakye, P. N. (2020). A Correlated Uniqueness Model of Service Quality Measurement Among Users of Cloud-based Service Platforms. *Journal of Retailing and Consumer Services Vol. 55*, 102098.
- Kwak, C. (2017). Gap Analysis for Improving Service Quality of Service. *International Journal of Business and Social Vol. 8 No. 3*, 6.
- Liu, J. Z. (2017). Evaluation of Integrated Logistics Service Based on SERVQUAL Model. *2017 International Conference on Computer Systems, Electronics and Control (ICCSEC)* (ss. 1-9). Dalian: 18044008.
- Md. Shaharier Alam, M. M. (2019). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management Vol. 8*, 20-27.
- N. M. Stefano, N. C. (2019). A Fuzzy SERVQUAL Based Method for Evaluated of Service Quality in the Hotel Industry. *Journal of Urban Management 8*, 20-27.
- Nor Atiqah Aima Roslan, E. W. (2015). Service Quality: A Case Study of Logistics Sector in Iskandar Malaysia Using SERVQUAL Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences 172*, 457 – 462.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbi Andi.