

Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius

(Studi Kasus Pelayanan Publik Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara)

Wahju Wibowo¹, Imam Nuryanto²

¹Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara, e-mail: wahju_wibowo@dephub.go.id

²Universitas Dian Nuswantoro, e-mail: imam.nuryanto@dsn.dinus.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 April 2022

Received in revised form 2 Mei 2022

Accepted 10 Juni 2022

Available online Juli 2022

ABSTRACT

Measurement of customer satisfaction is something that should be done by a public service organization periodically, improving performance on the right attributes will have a positive impact, namely increasing satisfaction of public service users. This study aims to measure customer satisfaction of public service users by integrating the servqual model and the cartesian diagram model. The analysis tool uses SPSS, with a sample of 121 respondents. The results showed that the quality of public services at the Shipping Polytechnic of North Sulawesi was good, at an average performance score of 8.79 from the rating scale range, and was able to satisfy the expectations of service users. The main dimensions that must be improved immediately are reliability, assurance and tangible. At the attribute of service requirements information, service completion time period information and service supporting infrastructure facilities. With the findings of this study, it is hoped that public services can be improved and the attributes of services that are already good can be maintained.

Keywords: public service, servqual, cartesian diagram and customer satisfaction.

Abstrak

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang seharusnya dilakukan suatu organisasi pelayanan publik secara periodik, peningkatan kinerja pada atribut yang tepat akan membawa dampak positif yaitu meningkatnya kepuasan pengguna pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan pengguna pelayanan publik dengan mengintegrasikan model *servqual* dan model diagram *kartesius*. Alat analisis menggunakan SPSS, dengan sampel 121 responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara sudah baik, berada pada nilai rata-rata kinerja 8,79 dari rentang skala penilaian, dan mampu memuaskan harapan pengguna layanan. Dimensi utama yang harus segera diperbaiki adalah *reliability*, *assurance* dan *tangible*. Pada atribut informasi persyaratan layanan, informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dan sarana prasarana pendukung pelayanan. Dengan temuan penelitian ini diharapkan pelayanan publik dapat ditingkatkan dan atribut pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan.

Kata Kunci: pelayanan publik, *servqual*, diagram *kartesius* dan kepuasan pelanggan

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Received April 30, 2022; Revised Mei 2, 2022; Accepted Juni 22, 2022

Pelayanan publik atau *public service* adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa [10]. Politeknik Pelayanan Sulawesi Utara merupakan perguruan tinggi vokasi bertaraf internasional dan memberikan layanan publik untuk menghasilkan sumber daya manusia perhubungan yang memiliki kompetensi, karakter, berwawasan teknologi dan berdaya saing global [11]. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai ukuran untuk menentukan seberapa senang konsumen terhadap produk atau layanan suatu bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan metrik pengalaman pelanggan yang penting untuk memahami bagaimana perasaan mereka tentang produk atau layanan ditawarkan. Setiap pelanggan biasanya telah menetapkan standar harapan tentang bagaimana mereka ingin diperlakukan [12]. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang seharusnya dilakukan suatu organisasi pelayanan publik secara periodik, peningkatan kinerja pada atribut yang tepat akan membawa dampak positif yaitu meningkatnya kepuasan pengguna pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan mengintegrasikan model *servqual* [1], [2] dan model diagram *kartesianus* [3]. Metode *servqual* dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan suatu organisasi pelayanan publik atas dasar lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan metode diagram *kartesianus* digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan kinerja bagi organisasi pelayanan publik. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode diagram *kartesianus* untuk melihat tingkat pelayanan [4] dan [3] serta model *servqual* [2], dari penelitian tersebut menyatakan bahwa pendekatan integrasi *servqual* dan diagram *kartesianus* pada pengukuran kepuasan pengguna layanan publik memberikan hasil analisa yang lebih akurat dibanding dengan hanya menggunakan salah satu metode saja. Berdasarkan latar belakang, *fenomena gap* dan dukungan dari penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan metode integrasi *servqual* dan diagram *kartesianus*, studi kasus pelayanan publik Politeknik Pelayanan Sulawesi Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah, bagaimana tingkat kualitas pelayanan publik Politeknik Pelayanan Sulawesi Utara dengan metode integrasi *servqual* dan diagram *kurtosis*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik Politeknik Pelayanan Sulawesi Utara dengan metode integrasi *servqual* dan diagram *kurtosis*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Service Quality

Kualitas Layanan (*servqual*) memiliki aplikasi skala pengukuran yang disebut *multi-item scale* yang merupakan hasil penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam [5]. Instrumen tersebut merupakan suatu format dalam menentukan harapan dan persepsi pelanggan, serta dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan suatu perusahaan atas dasar lima dimensi kualitas pelayanan. Caranya dengan merata-ratakan perbedaan nilai yang dihasilkan dari masing-masing bagian yang membentuk kelima dimensi. Seperti yang diungkapkan pada jurnalnya, Parasuraman dkk dalam [6] mendefinisikan 5 dimensi diatas sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan kerja, dan penampilan karyawan.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan-tunai, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2.2. Diagram Kartesianus

Diagram *kartesianus* merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik x dan y dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan penumpang, dan y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya faktor-faktor tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram *kartesianus* [7].

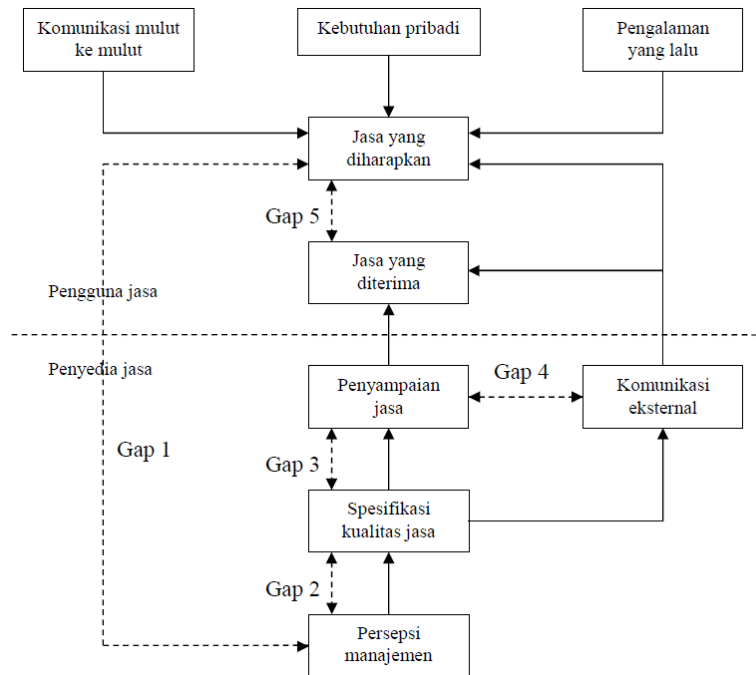
3. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan integrasi *servqual* dan diagram *kartesianus*.

3.1. Metode *Servqual*

Kesenjangan/*gap* yang dikemukakan [8] adalah:

1. *Gap 1* (Gap Persepsi Manajemen), yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dan pandangan manajemen, dimana pihak manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan konsumen atau bagaimana penilaian konsumen terhadap komponen pelayanan.
2. *Gap 2* (Gap Spesifikasi Kualitas), yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. *Gap 3* (Gap Penyampaian Pelayanan), yaitu kesenjangan antara mutu pelayanan dan penyampaian pelayanan (*service delivery*).
4. *Gap 4* (Gap Komunikasi Pemasaran), yaitu kesenjangan antara penyajian pelayanan dan komunikasi eksternal.
5. *Gap 5* (Gap dalam Pelayanan yang Dirasakan), yaitu kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh konsumen.

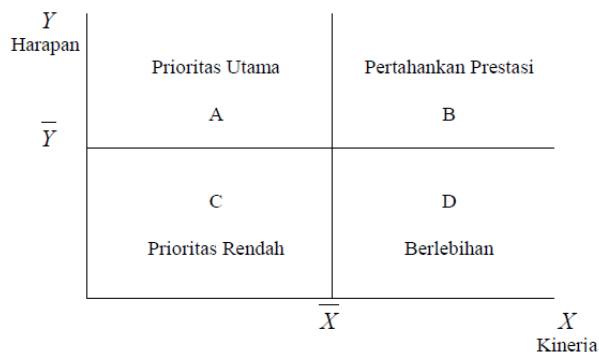


Gambar 1. Model Kualitas Layanan [8] [9]

Penelitian ini dipusatkan pada pendekatan gap/kesenjangan kualitas jasa/pelayanan yaitu kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh konsumen. Model *servqual* ini mendefinisikan bahwa kesenjangan/*gap* (G) untuk faktor kualitas jasa/pelayanan tertentu adalah: $Gap = P(\text{perceptions}) - E(\text{expectations})$, Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi, semakin besar kesenjangan terjadi, maka semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dengan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya. Analisis *servqual* bisa dilakukan dalam beberapa bentuk yaitu analisa per *item* (contoh: $P1-E1$, $P2-E2$); analisa per dimensinya (contoh: $((P1+P2+P3+P4)/4) - ((E1+E2+E3+E4)/4)$, dimana $P1$ sampai $P4$ dan $E1$ sampai $E4$ mewakili pernyataan empat persepsi dan harapan (ekspektasi) terhadap 1 jenis dimensi); dan komputasi pengukuran tunggal kualitas jasa ($((P1+P2+P3+\dots+P22)/22) - ((E1+E2+E3+\dots+E22)/22)$), yang dinamakan selisih *servqual*.

3.2. Metode Diagram Kartesius

Diagram *kartesius* adalah sistem koordinat yang digunakan untuk meletakkan titik pada penggambaran objek berdasarkan pemasukan nilai pada sumbu x dan nilai pada sumbu y dimana titik pertemuan ini nilai dari sumbu x dan sumbu y titik koordinat dibentuk.



Gambar 2. Diagram Kartesius [7]

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dibandingkan faktor yang lainnya, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting dibandingkan faktor yang lainnya, akan tetapi kinerjanya lebih memuaskan. Sehingga dinilai berlebihan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat beberapa langkah dalam pengukuran kepuasan pengguna pelayanan publik dengan menggunakan metode *servqual* dan diagram kartesius, yaitu:

1. Langkah 1: Penyebaran Kuesioner

Kuesioner ini disebar pada para pengguna pelayanan publik yang sudah pernah menggunakan jasa pelayanan publik Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara, dengan demikian diharapkan responden pengguna dapat membandingkan harapan dan tingkat kualitas pelayanan yang diterima. Kuesioner ini menggunakan atribut-atribut yang dikembangkan dan divalidasi oleh [8], yang terdiri lima dimensi, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dalam penelitian ini memiliki 8 atribut, yaitu : sistem informasi pelayanan, informasi persyaratan layanan, informasi prosedur/alur layanan, informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan, informasi biaya pelayanan, sarana prasarana pendukung pelayanan, respon pelayanan petugas dan layanan konsultasi dan pengaduan.

2. Langkah 2: Integrasi Model Servqual dengan Metode Diagram Kartesius

Pengintegrasian dimulai dengan penghitungan rata-rata harapan dan kinerja tiap-tiap dimensi *service quality*. Setelah rata-rata masing-masing dimensi tersebut didapat, kemudian dicari kesenjangan yang terjadi antara kinerja dan harapan dengan rumus *servqual* sebagai berikut:

$$\text{Gap} = P(\text{perceptions}) - E(\text{expectations}) \quad [8]$$

Setelah kesenjangan masing-masing dimensi diketahui, maka dilanjutkan dengan menghitung rata-rata dari rata-rata kinerja (\bar{x}) dan rata-rata dari rata-rata harapan (\bar{y}) untuk mendapatkan garis tengah pembagi garis x dan y .

3. Langkah 3: Tindakan Perbaikan

Secara umum, panduan untuk organisasi atau pelayanan publik dalam menentukan target perbaikan dari analisa *servqual* dan diagram *kartesius* dengan menutup kesenjangan yang terjadi dengan meningkatkan kinerja organisasi pada atribut - atribut dan dimensi dengan nilai kesenjangan yang tinggi, serta memberikan prioritas perbaikan pada atribut dan dimensi yang termasuk dalam kuadran A (*prioritas utama*).

4.1 Tabel Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius

Dari jawaban 121 responden pengguna pelayanan publik, maka dapat dibuat tabel integrasi *servqual* dan diagram *kartesius*, sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius

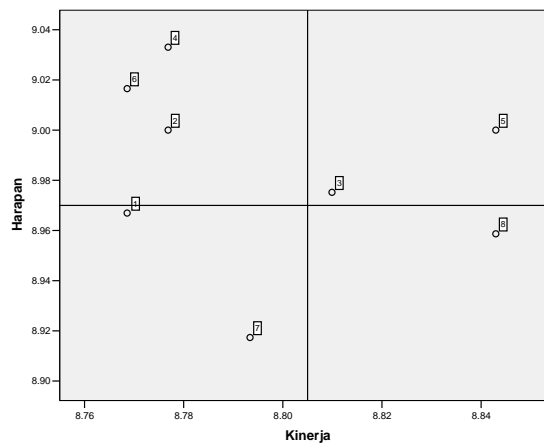
No	Dimensi Servqual	Atribut Kualitas Layanan	Harapan (\bar{y})	Kinerja (\bar{x})	Gap
1.	<i>Reliability</i>	sistem informasi pelayanan	8,966942	8,768595	-0,19835
2.	<i>Reliability</i>	informasi persyaratan layanan	9	8,77686	-0,22314
3.	<i>Reliability</i>	informasi prosedur/alur layanan	8,975207	8,809917	-0,16529
4.	<i>Assurance</i>	informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan	9,033058	8,77686	-0,2562
5.	<i>Assurance</i>	informasi biaya pelayanan	9	8,842975	-0,15702
6.	<i>Tangibles</i>	sarana prasarana pendukung pelayanan	9,016529	8,768595	-0,24793
7.	<i>Responsiveness</i>	respon pelayanan petugas	8,917355	8,793388	-0,12397
8.	<i>Empathy</i>	layanan konsultasi dan pengaduan	8,958678	8,842975	-0,1157
Rata-rata (\bar{y}, \bar{x})			8,983471	8,797521	-0,18595

Sumber : Data Jawaban Responden, 2022

Dari tabel 1. Integrasi *servqual* dan diagram *kartesius*, dapat diketahui bahwa nilai kesenjangan/gap yang terbesar terdapat pada dimensi *tangible* (-0,24793). Sedangkan nilai kesenjangan/gap yang paling kecil terdapat pada dimensi *empathy* (-0,1157). Nilai kesenjangan/gap kecil dan nilai rata-rata kinerja tinggi (8,797521), akan tetapi seluruh nilai kesenjangan dimensi-dimensi *service quality* diatas bernilai *negative*, yang berarti harapan pengguna layanan publik lebih tinggi dibanding dengan kinerja yang diberikan.

4.2 Gambar Diagram Kartesius

Dari tabel 1. integrasi *servqual* dan diagram *kartesius*, maka dapat dibuat *scatter/dot graphs* dengan alat analisis SPSS. Input rata-rata dari rata-rata harapan (\bar{y}) pada *Y axis* dan rata-rata kinerja (\bar{x}) pada *X axis*, sehingga akan diperoleh grafik (*graphs*) dengan *X axis reference line* dan *Y axis reference line*, sebagai berikut :



Gambar 3. Output SPSS Diagram Kartesius, 2022

Dari gambar 1, dapat diketahui bahwa dimensi yang membutuhkan prioritas dalam perbaikan adalah dimensi *reliability*, *assurance* dan *tangible* yaitu pada atribut informasi persyaratan layanan, informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dan sarana prasarana pendukung pelayanan. Keberadaan atribut ini dipandang sangat penting bagi pengguna pelayanan publik, karena harapan pengguna lebih besar dibanding kinerja yang diberikan. Atribut informasi prosedur/alur layanan dan informasi biaya pelayanan telah berhasil dilaksanakan organisasi (pelayanan publik) sehingga wajib dipertahankan, karena dianggap penting dan sangat memuaskan. Atribut sistem informasi pelayanan dan respon pelayanan petugas, dipandang pengguna sebagai kewajaran dalam pelayanan. Sedangkan atribut layanan konsultasi dan pengaduan kinerjanya lebih memuaskan, sehingga dinilai lebih dibanding atribut lainnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Secara umum kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara sudah baik, berada pada nilai rata-rata kinerja 8,79 dari rentang skala penilaian, dan mampu memuaskan harapan pengguna layanan.
2. Dimensi utama yang harus segera diperbaiki adalah *reliability*, *assurance* dan *tangible*. Pada atribut informasi persyaratan layanan, informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dan sarana prasarana pendukung pelayanan.
3. Pendekatan integrasi *servqual* dan diagram *kartesianus* pada pengukuran kepuasan pengguna layanan publik memberikan hasil analisa yang lebih akurat dibanding dengan hanya menggunakan salah satu metode saja.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada pihak yang terlibat penelitian yaitu Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Sinollah and M. Masruroh, "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual – Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN," *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, vol. 4, p. 45, 04/09 2019.
- [2] H. Manggala and G. Adirinekso, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI," *JURNAL ILMU MANAJEMEN*, vol. 19, pp. 39-53, 06/04 2022.
- [3] S. Suhermi, P. Ama, V. Ramun, and N. Djaali, "METODE DIAGRAM KARTESIUS UNTUK MELIHAT TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT," *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, vol. 11, pp. 161-168, 09/30 2019.
- [4] M. Sinollah, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MULTILEVEL MARKETING DENGAN METODE DIAGRAM KARTESIUS (MATRIX IMPORTANCE AND PERFORMANCE) Survei pada Pelanggan/Distributor PT. Centranusa Insan Cemerlang (CNI) dan PT. Harmoni Dinamika (HD) di Kota Malang," vol. 11, 08/29 2014.
- [5] M. Pena, E. Silva Batalha, D. Tronchin, and M. Melleiro, "The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services," *Revista da Escola de Enfermagem da U S P*, vol. 47, pp. 1227-1232, 10/01 2013.
- [6] A. Ramezani Ghotbabadi, S. Feiz, and R. Baharun, "Service Quality Measurements: A Review," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol. 5, 02/01 2015.
- [7] I. Diyahya, K. Sukiyono, and R. Badrudin, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI JAGUNG TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA PEMASARANNYA DI KECAMATAN LUBUK PINANG KABUPATEN MUKOMUKO," *Jurnal AGRISEP*, vol. 15, p. 45, 03/10 2016.
- [8] V. Zeithaml, A. P. Parasuraman, and L. Berry, "Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations," 01/01 1990.
- [9] R. Rohmatulloh, R. Kusumastuti, and J. Shiddiq, "Model Kesenjangan SERVQUAL untuk Evaluasi Mutu Layanan Program Pelatihan," *Jurnal Aparatur Kementerian ESDM*, vol. 1, 06/01 2017.

Referensi Elektronik:

- [10] <https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/> [July 13, 2019]
- [11] <http://poltekpelsulut.ac.id/poltekpelsulut/> [Juli 4, 2022]
- [12] <https://www.qiscus.com/id/blog/indikator-kepuasan-pelanggan-dan-cara-mengukur/> [August 3, 2021]

NOMENKLATUR

G	Kesenjangan (<i>Gap</i>)
E	Harapan
P	Kinerja
(\bar{y})	Rata-rata harapan
(\bar{x})	Rata-rata kinerja

