

# PENERAPAN METODE SERVQUAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN RAWANG PANCA ARGA

Jihan Raihan Zein\*<sup>1)</sup>, William Ramdhan<sup>2)</sup>, Sahren<sup>3)</sup>

1. Sistem Informasi, Universitas Royal, Indonesia
2. Sistem Informasi, Universitas Royal, Indonesia
3. Sistem Informasi, Universitas Royal, Indonesia

## Article Info

**Kata Kunci:** mengukur kualitas kinerja pelayanan publik, metode SERVQUAL; sistem pendukung keputusan

**Keywords:** measuring the quality of public service performance, method SERVQUAL; support system decision

## Article history:

Received 13 September 2024

Revised 5 Oktober 2024

Accepted 15 Oktober 2024

Available online 1 December 2024

## DOI :

<https://doi.org/10.29100/jifi.v9i4.6254>

\* Corresponding author.

Corresponding Author

E-mail address:

[jhnrhn08@gmail.com](mailto:jhnrhn08@gmail.com)

## ABSTRAK

Ruang tunggu dan tempat duduk khusus bagi mereka yang mengantri di Kantor Urusan Agama Kabupaten Rawang Panca Arga juga belum tersedia. Dalam pelayanan publik, ada bagian yang perlu dibenahi seperti ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu. Fasilitas seperti ruang tunggu atau kursi khusus menunggu sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pelanggan dapat merasa nyaman saat mengantri. Selain informasi, penguasaan dan kemampuan, organisasi spesialis juga harus memiliki sikap dan perilaku yang diharapkan masyarakat. Sedangkan perilaku adalah respons psikologis seseorang terhadap lingkungannya, sedangkan sikap adalah kecenderungan menilai suatu objek atau subjek secara konstan dalam mengenali aspek-aspek tertentu dari lingkungannya. Cara pandang dan tingkah laku para pegawai Kantor Urusan Ketat Wilayah Rawang Panca Arga pada saat pra-review sangat baik, namun masih ada oknum yang merengek atas ramahnya perwakilan Kantor Urusan Ketat Wilayah Rawang Panca Arga. Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca Arga dinilai masih kurang ramah dalam melayani masyarakat.

## ABSTRACT

*At the Rawang Panca Arga District Religious Affairs Office there is also no waiting room or special chairs used to wait in line. The waiting room or special chair used for waiting is a part that needs attention in public services. The waiting room or special chair that is used for waiting is a facility that must exist in the service process so that people feel comfortable while waiting in line to be given service. In addition to the knowledge, expertise and skills factors, service-providing employees must also have the attitudes and behaviors needed by the community. Attitude is an evaluative tendency towards an object or subject that is permanent, recognizes certain aspects of the environment, while behavior is a person's psychological reaction to their environment. The attitudes and behavior shown by the employees of the Rawang Panca Arga Subdistrict Religious Affairs Office during the pre-survey were good, but there were still people who complained about the friendliness of the Rawang Panca Arga Subdistrict Religious Affairs Office employees. Employees of the Rawang Panca Arga District Religious Affairs Office are still not friendly enough to serve the community.*

## I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi sudah sewajarnya menjadi sesuatu yang kini menjadi sesuatu yang sulit dihilangkan dari kebutuhan sebagian atau bahkan seluruh umat manusia di dunia saat kita memasuki revolusi industri 4.0 yang sudah terintegrasi sepenuhnya dengan internet [1]. Keseluruhan biaya pemanfaatan alat dalam bidang pelayanan masyarakat yang mengikuti perkembangan harus disesuaikan. Peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan akan selalu menjadi aspek penting dalam peningkatan daya saing instansi pemerintah maupun swasta penyelenggara pelayanan publik [2]. Saat ini tren komputerisasi sedang mengalami perkembangan yang pesat. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memberikan kepuasan pelanggan dan berlangsung dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik [3]. Melayani masyarakat khususnya

2459

Kecamatan Rawang Panca Arga Kabupaten Asahan disebut dengan pengabdian. Kantor atau lembaga layanan umum di tingkat kecamatan adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca Arga Kabupaten Asahan. Kantor Urusan Agama Kabupaten Rawang Panca Arga belum menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat. Berdasarkan temuan pra survei yang dilakukan pada Agustus 2022, prosedur pelayanan di Kantor Urusan Agama Panca Arga Rawang masih ambigu. Karena tidak adanya papan informasi yang menunjukkan tata cara pelayanan kepada masyarakat (pelanggan), maka masyarakat sulit memasuki kantor. Jika seseorang tertarik untuk mempelajari lebih jauh mengenai suatu layanan dan bertanya kepada salah satu karyawan, maka karyawan tersebut akan mengarahkannya ke arah yang paling sesuai dengan kebutuhannya [5].

Informasi yang diberikan oleh Kantor Agama Kabupaten Rawang Panca Arga selain tata cara pelayanan dan produk atau hasil pelayanan. Akibat tidak adanya papan informasi di Kantor Kemenag Kabupaten Rawang Panca Arga, informasi yang diberikan kantor kurang maksimal. Selain belum adanya papan informasi, masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat di Kantor Urusan Agama Kabupaten Rawang Panca Arga, seperti mengadakan pertemuan rutin atau menyampaikan informasi secara lisan kepada organisasi atau perkumpulan [6]. Dalam kehidupan sehari-hari, masih banyak keluhan terhadap pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat. Keluhan ini mencakup berbagai topik, mulai dari layanan rumit yang menghabiskan banyak uang hingga layanan yang tidak diberikan tepat waktu, praktik diskriminatif, dan kurangnya informasi atau transparansi hingga kurangnya pemahaman pihak berwenang terhadap layanan yang mereka berikan. [6]. Hal ini menunjukkan ketidakmampuan pemerintah dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk menghormati, menjaga, mengakui, dan memenuhi kebutuhan mendasar atau hak asasi manusia setiap anggota masyarakat melalui pelayanan publik. Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca Arga Kabupaten Asahan menjadi salah satu instansi pemerintah yang mengalami hal tersebut di tingkat kecamatan.

Dalam hal pemberian pelayanan pemerintah, Kantor Kemenag Kabupaten Rawang Panca Arga dinilai masih bertentangan dengan keinginan masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang masuk ke pegawai Kantor Agama Kabupaten Rawang Panca Arga. Meski selama ini banyak keluhan, namun ternyata pegawai Kantor Agama Kabupaten Rawang Panca Arga belum berbuat apa-apa untuk memperbaiki keadaan karena tidak tahu apa yang harus diperbaiki terlebih dahulu. Hal ini mempengaruhi kinerja dan menyebabkan masyarakat tidak mempercayai instansi terkait. Melihat permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kabupaten Rawang Panca Arga. Hal ini akan memungkinkan Kantor Kemenag Kabupaten Rawang Panca Arga untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan kepada pelatit secara spesifik dan menjadi bahan evaluasi bagi organisasi dalam rangka meningkatkan layanan. Metode Servqual (Service Quality) dapat membantu masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan instansi pemerintah maupun swasta [7] sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kantor Agama Kabupaten Rawang Panca Arga [8]. Menurut peneliti, sistem pendukung keputusan berdasarkan metode ini harus dikembangkan. Nilai gap merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Metode ini diukur dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari atribut masing-masing dimensi. Namun istilah “kualitas pelayanan” (servqual) umumnya tidak mempunyai definisi yang konsisten [9].

Telah banyak penelitian yang dilakukan mengenai metode Service Quality, dan aplikasi yang dibangun dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna jasa dimana pengguna jasa merasakan nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan [10]. Metode Kualitas Pelayanan (Serqual) digunakan dalam sistem informasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Belawan, dan dapat digunakan untuk membuat survei terkait. Kehadiran kerangka data ini memudahkan klien dalam mengkaji permasalahan yang ada [11]. Ukuran kualitas pelayanan yang dihitung dengan menggunakan perhitungan nilai gap (GAP 5) dihasilkan ketika metode servqual digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan [12]. untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan, menentukan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan kualitas layanan [13]. digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi yang tepat yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan [14].

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan dari penelitian yang dilakukan agar penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan secara efektif dengan cara membangun sebuah sistem pendukung keputusan penilaian kualitas pelayanan. Metode yang tepat untuk mengatasinya menggunakan metode *Service Quality*. Melalui tujuan penelitian ini untuk mengatasi masalah kesulitan dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca Arga. Sehingga masyarakat yang telah melakukan penilaian kualitas kinerja pelayanan publik dengan cepat dan akurat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca Arga.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Kualitas Pelayanan

Upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian sesuai dengan harapan pelanggan dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan [15]. Sebagai penyedia jasa, Anda juga harus mempertimbangkan keinginan setiap pelanggan saat memberikan layanan. Hal ini disebabkan karena pelanggan mempunyai peranan penting dalam mengevaluasi kriteria pelayanan, baik dari segi kualitas pelayanan yang diberikan maupun kemampuan perusahaan dalam menyediakannya. Unsur-unsur kualitas pelayanan meliputi upaya untuk memenuhi persyaratan; kualitas mencakup produk, layanan, manusia, dan lingkungan; dan kualitas merupakan suatu kondisi yang berkelanjutan. Jika penyedia jasa memberikan apa yang diharapkan pelanggan, maka penyedia jasa tersebut dikatakan mempunyai kualitas jasa yang baik. Demikian pula, jika pelanggan menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya, layanan tersebut dianggap berkualitas buruk. Kualitas suatu perusahaan akan naik di mata pelanggan apabila pelayanannya berkualitas. Pelanggan akan semakin puas terhadap produk yang digunakannya apabila kualitasnya sesuai dengan keinginan dan harapannya.

### B. Pelayanan Publik

Aktivitas ataupun rangkaian aktivitas guna melengkapi keperluan tiap warga negara juga penduduk dari barang, jasa, dan/ataupun pelayanan administrasi yang tersedia atas penyelenggara pelayanan publik pada masing-masing instansi selaras atas peraturan perundang-undangan. Mutu juga janji penyelenggara atas masyarakat guna rangka pelayanan sumber mutu yang cepat, mudah, terjangkau, serta terukur harus diukur dan menggunakan standar pelayanan saat penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan harus dijadikan tolak ukur yang menjadi pedoman bagi penyedia layanan juga acuan dalam menilai kualitas layanan.

### C. Sistem Pendukung Keputusan

Dan memakai data juga model, sistem pendukung keputusan diartikan atas informasi basisnya komputer yang memperoleh banyak alternatif keputusan guna membantu manajemen saat menyelesaikan banyak masalah terstruktur dan tidak terstruktur [19]. Satu masalah hanya bisa digambarkan atas suatu masalah terstruktur ataupun tidak terstruktur dan mempertimbangkan pengambil keputusan ataupun masalah tertentu [20]. Pengertian sistem pendukung keputusan menyatakan bahwasanya sistem tersebut bisa menyelesaikan keadaan semi terstruktur juga tidak terstruktur. Sesuai pendapat para ahli itu di atas, bisa didapat kesimpulan bahwasanya sistem pendukung keputusan adalah suatu sistem yang bisa menyediakan fungsi pengelolaan data sesuai model tertentu jadi pemakaian sistem bisa menentukan pilihan keputusan yang terbaik.

### D. Metode Service Quality (*Servqual*)

Lima (lima) dimensi kualitas pelayanan membentuk Metode Kualitas Pelayanan (*servqual*), suatu pendekatan peningkatan kualitas pelayanan. Karena sering digunakan, *Servqual* dianggap valid secara statistik. Keunggulan metode *servqual* adalah mempermudah dalam mengekstraksi persepsi atau sudut pandang dari hasil pengumpulan data kuesioner. serta unggul dalam menentukan variabel mana yang harus diprioritaskan untuk peningkatan pelayanan. Metode *servqual* digunakan dalam hal ini untuk mengukur tingkat kepuasan karena merupakan model pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan [21]. Manajemen perusahaan dapat menggunakan Kualitas Layanan, sebuah skala ringkas dengan tingkat kepercayaan dan kebenaran yang cukup tinggi, untuk lebih memahami bagaimana pelanggan memandang dan mengharapkan layanan yang mereka terima [22]. *Servqual* memiliki lima dimensi, khususnya [23]:

#### 1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.

#### 2. Kapasitas bisnis untuk memenuhi janjinya mengenai kualitas dan keandalan Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang berarti tepat waktu, memberikan layanan yang konsisten, bebas kesalahan kepada semua pelanggan, memiliki sikap peduli, dan sangat akurat.

#### 3. Responsiveness : Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang jelas.

#### 4. Jaminan (Assurance): Pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas karyawan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap bisnis. terdiri dari kompetensi, kesopanan, komunikasi, keamanan, dan kompetensi

- Empati (Empati): Berusaha memahami apa yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian yang tulus dan satu lawan satu. di mana suatu bisnis diharapkan memenuhi persyaratan pelanggan tertentu dan memilih jam operasional yang nyaman bagi pelanggan.

Berikut yakni langkah-langkah perhitungan memakai teknik *servqual* yakni [24]:

- Menghitung hasil harapan ataupun harapan konsumen terkait pelayanan jasa memakai perhitungan seperti dibawah:

$$\Sigma yi = ((\Sigma STT x1) + (\Sigma TT x2) + (\Sigma CT x3) + (\Sigma T x4) + (\Sigma ST x5)) \dots \dots \dots (1)$$

Dimana:

- $\Sigma yi$  : Total bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
- $\Sigma STT$  : Total orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju
- $\Sigma TT$  : Total orang yang memilih jawaban tidak setuju
- $\Sigma CT$  : Total orang yang memilih jawaban netral
- $\Sigma T$  : Total orang yang memilih jawaban setuju
- $\Sigma ST$  : Total orang yang memilih jawaban sangat setuju
- 1,2,3,4: Skor atas skala *linkert*

- Hitung hasil rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan dan memakai persamaan seperti dibawah:

$$Yi = \frac{\Sigma yi}{n} \dots \dots \dots (2)$$

Dimana:

- $Yi$  : Rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan ke-i
- $\Sigma yi$  : Total bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke -i
- $n$  : Total responden

- Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti poin 1, tentukan nilai hasil yang diantisipasi atau harapan dengan menghitung hasil aktual atau persepsi pelanggan terhadap layanan.
- Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti pada poin 2, tentukan rata-rata hasil yang diharapkan dengan menghitung tanggapan responden terhadap pernyataan kenyataan.
- Dengan menggunakan persamaan berikut, tentukan kesenjangan kualitas layanan atau hasil kualitas suatu atribut layanan:

$$SQi = Xi - Yi \dots \dots \dots (3)$$

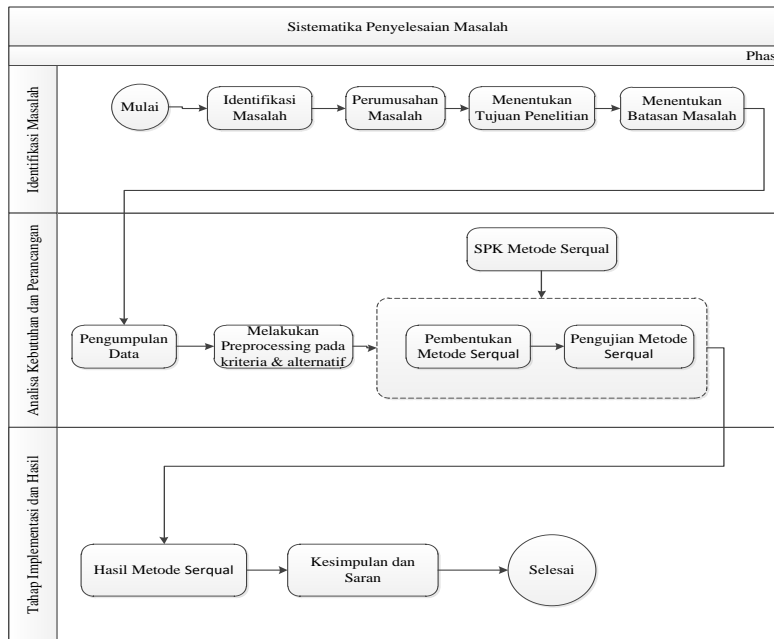
Dimana :

- $SQi$  : Nilai gap atribut ke-i
- $Xi$  : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i
- $Yi$  : Nilai rata-rata harapan ke-i

Perhitungan kesenjangan *servqual* menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih rendah sebanding dengan besarnya kesenjangan, yang bernilai negatif. Kesenjangan ini menjadi landasan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan. Sebaliknya, pelayanan mempunyai kualitas yang lebih tinggi jika nilai kesenjangan lebih rendah (nol atau positif).

#### E. Sistematika Penyelesaian Masalah

Identifikasi masalah, analisis dan desain kebutuhan, serta implementasi dan hasil adalah tiga tahap pemecahan masalah yang sistematis. Alur pemecahan masalah yang metodis pada Gambar 1 memberikan penjelasan komprehensif tentang hal ini.



Gambar. 1. Sistematika penyelesaian masalah

### F. Pengumpulan Data

Atas penelitian ini, peneliti mengerjakan perhitungan dengan data pegawai yang memberikan pelayanan publik pada masyarakat ini adalah, bisa dilihat atas tabel 1.

TABEL I  
 DATA PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN RAWANG PANCA ARG

| No | Tempat Prakerin      | Alamat                  |
|----|----------------------|-------------------------|
| 1  | Taufik, S.Ag, M.A    | Mutiara                 |
| 2  | Dimas Alfajariansyah | Rawang Panca Arga       |
| 3  | Ayu Herianti         | Rawang Panca Arga       |
| 4  | Ramlan Sitorus       | Puklau Rakyat           |
| 5  | Sodri                | Desa Mekar              |
| 6  | Jaya Bakti           | Perk. Rawang Panca Arga |

### G. Identifikasi Data

Peneliti memahami dan mengevaluasi jenis, format, dan struktur data yang berhasil dikumpulkan pada saat ini. Selain itu, ini melibatkan pemilihan data berdasarkan kriteria yang relevan atau diperlukan untuk diproses lebih lanjut. Dimungkinkan untuk menghilangkan dari data setiap kriteria yang tidak relevan atau tidak secara signifikan mempengaruhi tujuan klasifikasi pada saat ini. Empati, bukti nyata, daya tanggap, keandalan, dan jaminan merupakan kriteria yang akan digunakan dalam pengolahan data selanjutnya. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan publik digunakan untuk memilih kriteria tersebut. Peneliti kemudian memilih subkriteria yang akan digunakan dalam penelitian setelah selesai proses pemilihan data. Tabel 2 menampilkan kriteria subkriteria.

TABEL II  
 NAMA KRITERIA DAN SUB KRITERIA

| No | Nama Kriteria         | Pernyataan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <i>Empathy</i>        | Kepala Kantor Urusan Agama memberikan waktu pelayanan yang cukup pada masyarakat.<br>Kesabaran pegawai desa dalam menerima keluhan pelanggan.<br>Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff Kantor Urusan Agama.<br>Kepala Kantor Urusan Agama mendengarkan keluhan masyarakat serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. |
| 2  | <i>Tangibles</i>      | Lokasi Kantor Urusan Agama mudah dijangkau<br>Penampilan dan kerapian pegawai Kantor Urusan Agama<br>Kenyamanan ruang an pelayanan masyarakat.<br>Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat<br>Pegawai/staff bersedia menanggapi keluhan masyarakat.                                                                               |
| 3  | <i>Responsiveness</i> | Kecepatan tindakan pegawai Kantor Urusan Agama pada saat adanya keluhan dari masyarakat.<br>Tanggung jawab dari pihak Kantor Urusan Agama atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.<br>Prosedur pelayanan mudah dipahami                                                                                                              |
| 4  | <i>Reliability</i>    | Kualitas hasil kerja pelayanan.<br>Kecepatan dalam proses pelayanan.<br>Kemudahan dalam pembayaran didalam proses pelayanan masyarakat.                                                                                                                                                                                                       |

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Implementasi Metode Servqual

Dalam mengerjakan penerapan metode Servqual pada penelitian ini, dalam melakukan implementasi Metode Servqual pada penelitian ini, penulis menggunakan fungsi pembobotan pada kriteria maupun alternatif, alternatif sendiri menggunakan konversi nilai, agar dalam perhitungan lebih mudah. Pengujian awal Metode Servqual dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik dengan menggunakan 5 kriteria. Pada analisis proses dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dengan data masukan yang diperoleh dari kuesioner yang sudah dibagikan sebelumnya secara manual. Berikut ini adalah tabel nilai kenyataan dari responden yang mengisi kuesioner, dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL III  
JAWABAN KENYATAAN

| No                              | Keterangan                                                                                                 | Bobot |    |    |    |     |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|----|----|-----|
|                                 |                                                                                                            | SP    | P  | CP | TP | STP |
| <b>Empathy (Perhatian)</b>      |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Kepala Kantor Urusan Agama memberikan waktu pelayanan yang cukup pada masyarakat.                          | 6     | 31 | 22 | 0  | 0   |
| 2                               | Kesabaran pegawai desa dalam menerima keluhan pelanggan.                                                   | 15    | 30 | 14 | 1  | 0   |
| 3                               | Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff Kantor Urusan Agama.                             | 15    | 20 | 23 | 1  | 1   |
| 4                               | Kepala Kantor Urusan Agama mendengarkan keluhan masyarakat serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. | 5     | 7  | 26 | 2  | 20  |
| <b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>  |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Lokasi Kantor Urusan Agama mudah dijangkau                                                                 | 7     | 15 | 38 | 0  | 0   |
| 2                               | Penampilan dan kerapihan pegawai Kantor Urusan Agama                                                       | 1     | 25 | 31 | 1  | 0   |
| 3                               | Kenyamanan ruang an pelayanan masyarakat.                                                                  | 13    | 36 | 11 | 0  | 0   |
| 4                               | Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat                                                       | 9     | 17 | 26 | 4  | 4   |
| <b>Responsive (Ketanggapan)</b> |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Pegawai/staff bersedia menanggapi keluhan masyarakat.                                                      | 20    | 12 | 22 | 0  | 6   |
| 2                               | Kecepatan tindakan pegawai Kantor Urusan Agama pada saat adanya keluhan dari masyarakat.                   | 8     | 16 | 32 | 0  | 4   |
| 3                               | Tanggung jawab dari pihak Kantor Urusan Agama atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.            | 10    | 33 | 16 | 0  | 1   |
| <b>Reliability (Kehandalan)</b> |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Prosedur pelayanan mudah dipahami                                                                          | 6     | 23 | 31 | 0  | 0   |
| 2                               | Kualitas hasil kerja pelayanan.                                                                            | 3     | 25 | 32 | 1  | 0   |
| 3                               | Kecepatan dalam proses pelayanan.                                                                          | 0     | 9  | 35 | 11 | 5   |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>      |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Kemudahan dalam pembayaran didalam proses pelayanan masyarakat.                                            | 2     | 9  | 35 | 14 | 0   |
| 2                               | Kepastian biaya pelayanan antara biaya yang dibayarkan dan yang diterapkan.                                | 0     | 9  | 33 | 18 | 0   |

Selanjutnya data diatas akan diolah dengan rumus :

$$\sum X_i = (\sum SP * 5) + (\sum P * 4) + (\sum CP * 3) + (\sum TP * 2) + (\sum STP * 1) \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- SP = Jumlah responden yang memilih jawaban sangat puas
- P = Jumlah responden yang memilih jawaban puas
- CP = Jumlah responden yang memilih jawaban cukup puas
- TP = Jumlah responden yang memilih jawaban tidak puas
- STP = Jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak puas
- 1,2,3,4,5 = menggunakan skor skala *likert*

#### Penjumlahan jawaban kenyataan responden:

##### 1. Empathy (Perhatian)

- a) = (6 \* 5) + (31 \* 4) + (22 \* 3) + (1 \* 2) + (0 \* 1)  
 = 30 + 124 + 66 + 2 + 0  
 = 222
- b) = ( 15 \* 5) + (30 \* 4) + (14 \* 3) + (1 \* 2) + (0 \* 1)  
 = 75 + 120 + 42 + 2 + 0  
 = 239
- c) = (15 \* 5) + (20 \* 4) + (23 \* 3) + (1 \* 2) + (1 \* 1)

$$= 75 + 80 + 69 + 2 + 1$$

$$= 227$$

$$d) = (5 * 5) + (7 * 4) + (26 * 3) + (2 * 2) + (20 * 1)$$

$$= 25 + 28 + 78 + 4 + 20$$

$$= 155$$

## 2. Tangibles (Bukti Nyata)

$$a) = (7 * 5) + (15 * 4) + (38 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 35 + 60 + 114 + 0 + 0$$

$$= 209$$

$$b) = (1 * 5) + (25 * 4) + (31 * 3) + (1 * 2) + (2 * 1)$$

$$= 5 + 100 + 93 + 2 + 2$$

$$= 202$$

$$c) = (13 * 5) + (36 * 4) + (11 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 65 + 144 + 33 + 0 + 0$$

$$= 242$$

$$d) = (9 * 5) + (17 * 4) + (26 * 3) + (4 * 2) + (4 * 1)$$

$$= 45 + 68 + 78 + 8 + 4$$

$$= 203$$

## 3. Responsive (Ketanggapan)

$$a) = (20 * 5) + (12 * 4) + (22 * 3) + (0 * 2) + (6 * 1)$$

$$= 100 + 48 + 66 + 0 + 6$$

$$= 220$$

$$b) = (8 * 5) + (16 * 4) + (32 * 3) + (0 * 2) + (4 * 1)$$

$$= 40 + 64 + 96 + 0 + 4$$

$$= 204$$

$$c) = (10 * 5) + (33 * 4) + (16 * 3) + (0 * 2) + (1 * 1)$$

$$= 50 + 132 + 48 + 0 + 1$$

$$= 231$$

## 4. Reliability (Kehandalan)

$$a) = (6 * 5) + (23 * 4) + (31 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 30 + 92 + 93 + 0 + 0$$

$$= 215$$

$$b) = (3 * 5) + (25 * 4) + (31 * 3) + (1 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 15 + 100 + 93 + 2 + 0$$

$$= 210$$

$$c) = (0 * 5) + (9 * 4) + (35 * 3) + (11 * 2) + (5 * 1)$$

$$= 0 + 36 + 105 + 22 + 5$$

$$= 168$$

## 5. Assurance (Jaminan)

$$a) = (2 * 5) + (9 * 4) + (35 * 3) + (14 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 10 + 36 + 105 + 28 + 0$$

$$= 179$$

$$b) = (0 * 5) + (9 * 4) + (33 * 3) + (18 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 0 + 36 + 99 + 36 + 0$$

$$= 171$$

Setelah mendapatkan total bobot dari masing-masing variabel, kemudian akan dicari nilai rata-rata dari masing-masing variabel. Dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata tingkat persepsi/kenyataan

$\sum Xi$  = Jumlah bobot pernyataan persepsi/kenyataan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Selanjutnya mencari nilai rata-rata dari masing-masing variabel sebagai berikut:

**1. Empathy (Perhatian)**

- a) =  $\frac{222}{60} = 3,70$
- b) =  $\frac{239}{60} = 3,98$
- c) =  $\frac{227}{60} = 3,78$
- d) =  $\frac{155}{60} = 2,58$

**2. Tangibles (Bukti Nyata)**

- a) =  $\frac{209}{60} = 3,48$
- b) =  $\frac{202}{60} = 3,37$
- c) =  $\frac{242}{60} = 4,03$
- d) =  $\frac{203}{60} = 3,38$

**3. Responsive (Ketanggapan)**

- a) =  $\frac{220}{60} = 3,67$
- b) =  $\frac{204}{60} = 3,40$
- c) =  $\frac{231}{60} = 3,85$

**4. Reliability (Kehandalan)**

- a) =  $\frac{215}{60} = 3,58$
- b) =  $\frac{210}{60} = 3,50$
- c) =  $\frac{168}{60} = 2,80$

**5. Assurance (Jaminan)**

- a) =  $\frac{179}{60} = 2,98$
- b) =  $\frac{171}{60} = 2,85$

Berikut ini adalah tabel hasil nilai rata-rata kenyataan dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.

TABEL IV  
 RATA-RATA KENYATAAN

| No                              | Keterangan                                                                                                 | Total Bobot | Rata-rata (60) |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| <b>Empathy (Perhatian)</b>      |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Kepala Kantor Urusan Agama memberikan waktu pelayanan yang cukup pada masyarakat.                          | 222         | 3,70           |
| 2                               | Kesabaran pegawai desa dalam menerima keluhan pelanggan.                                                   | 239         | 3,98           |
| 3                               | Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff Kantor Urusan Agama.                             | 227         | 3,78           |
| 4                               | Kepala Kantor Urusan Agama mendengarkan keluhan masyarakat serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. | 155         | 2,58           |
| <b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>  |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Lokasi Kantor Urusan Agama mudah dijangkau                                                                 | 209         | 3,48           |
| 2                               | Penampilan dan kerapian pegawai Kantor Urusan Agama                                                        | 202         | 3,37           |
| 3                               | Kenyamanan ruang an pelayanan masyarakat.                                                                  | 242         | 4,03           |
| 4                               | Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat                                                       | 203         | 3,38           |
| <b>Responsive (Ketanggapan)</b> |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Pegawai/staff bersedia menanggapi keluhan masyarakat.                                                      | 220         | 3,67           |
| 2                               | Kecepatan tindakan pegawai Kantor Urusan Agama pada saat adanya keluhan dari masyarakat.                   | 204         | 3,40           |
| 3                               | Tanggung jawab dari pihak Kantor Urusan Agama atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.            | 231         | 3,85           |
| <b>Reliability (Kehandalan)</b> |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Prosedur pelayanan mudah dipahami                                                                          | 215         | 3,58           |
| 2                               | Kualitas hasil kerja pelayanan.                                                                            | 210         | 3,50           |
| 3                               | Kecepatan dalam proses pelayanan.                                                                          | 168         | 2,80           |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>      |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Kemudahan dalam pembayaran didalam proses pelayanan masyarakat.                                            | 179         | 2,98           |
| 2                               | Kepastian biaya pelayanan antara biaya yang dibayarkan dan yang diterapkan.                                | 171         | 2,85           |



Berikut ini adalah tabel nilai harapan dari responden yang mengisi kuesioner dapat dilihat pada tabel 5.

TABEL V  
 TABEL JAWABAN HARAPAN

| No                              | Keterangan                                                                                                 | Bobot |    |    |    |     |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|----|----|-----|
|                                 |                                                                                                            | SP    | P  | CP | TP | STP |
| <b>Empathy (Perhatian)</b>      |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Kepala Kantor Urusan Agama memberikan waktu pelayanan yang cukup pada masyarakat.                          | 8     | 51 | 1  | 0  | 0   |
| 2                               | Kesabaran pegawai desa dalam menerima keluhan pelanggan.                                                   | 15    | 45 | 0  | 0  | 0   |
| 3                               | Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff Kantor Urusan Agama.                             | 15    | 44 | 1  | 0  | 0   |
| 4                               | Kepala Kantor Urusan Agama mendengarkan keluhan masyarakat serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. | 5     | 55 | 0  | 0  | 0   |
| <b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>  |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Lokasi Kantor Urusan Agama mudah dijangkau                                                                 | 7     | 53 | -  | -  | -   |
| 2                               | Penampilan dan kerapihan pegawai Kantor Urusan Agama                                                       | 10    | 50 | 0  | 0  | 0   |
| 3                               | Kenyamanan ruang an pelayanan masyarakat.                                                                  | 23    | 36 | 1  | 0  | 0   |
| 4                               | Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat                                                       | 14    | 45 | 1  | 0  | 0   |
| <b>Responsive (Ketanggapan)</b> |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Pegawai/staff bersedia menanggapi keluhan masyarakat.                                                      | 30    | 30 | 0  | 0  | 0   |
| 2                               | Kecepatan tindakan pegawai Kantor Urusan Agama pada saat adanya keluhan dari masyarakat.                   | 21    | 39 | 0  | 0  | 0   |
| 3                               | Tanggung jawab dari pihak Kantor Urusan Agama atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.            | 22    | 38 | 0  | 0  | 0   |
| <b>Reliability (Kehandalan)</b> |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Prosedur pelayanan mudah dipahami                                                                          | 29    | 38 | 3  | 0  | 0   |
| 2                               | Kualitas hasil kerja pelayanan.                                                                            | 12    | 48 | 0  | 0  | 0   |
| 3                               | Kecepatan dalam proses pelayanan.                                                                          | 16    | 44 | 0  | 0  | 0   |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>      |                                                                                                            |       |    |    |    |     |
| 1                               | Kemudahan dalam pembayaran didalam proses pelayanan masyarakat.                                            | 32    | 27 | 0  | 0  | 0   |
| 2                               | Kepastian biaya pelayanan antara biaya yang dibayarkan dan yang diterapkan.                                | 24    | 36 | 0  | 0  | 0   |

Selanjutnya data diatas akan diolah dengan rumus :

$$\sum X_i = (\sum SP * 5) + (\sum P * 4) + (\sum CP * 3) + (\sum TP * 2) + (\sum STP * 1) \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan:

- SP = Jumlah responden yang memilih jawaban sangat penting
- P = Jumlah responden yang memilih jawaban penting
- CP = Jumlah responden yang memilih jawaban cukup penting
- TP = Jumlah responden yang memilih jawaban tidak penting
- STP = Jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak penting
- 1,2,3,4,5 = menggunakan skor skala likert

**Penjumlahan jawaban harapan responden :**

**1. Empathy (Perhatian)**

- a)  $= (8 * 5) + (51 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$   
 $= 40 + 204 + 3 + 0 + 0$   
 $= 247$
- b)  $= (15 * 5) + (45 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$   
 $= 75 + 180 + 0 + 0 + 0$   
 $= 255$
- c)  $= (15 * 5) + (44 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$   
 $= 45 + 176 + 3 + 0 + 0$   
 $= 254$
- d)  $= (5 * 5) + (55 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$   
 $= 25 + 550 + 0 + 0 + 0$   
 $= 245$

**2. Tangibles (Bukti Nyata)**

- a)  $= (7 * 5) + (53 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$   
 $= 35 + 212 + 0 + 0 + 0$   
 $= 247$
- b)  $= (10 * 5) + (50 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$

$$= 50 + 200 + 0 + 0 + 0$$

$$= 250$$

$$c) = (23 * 5) + (36 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 115 + 144 + 3 + 0 + 0$$

$$= 262$$

$$d) = (14 * 5) + (45 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 70 + 18 + 3 + 0 + 0$$

$$= 253$$

### 3. Responsive (Ketanggapan)

$$a) = (30 * 5) + (30 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 150 + 120 + 0 + 0 + 0$$

$$= 270$$

$$b) = (21 * 5) + (39 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 105 + 156 + 0 + 0 + 0$$

$$= 261$$

$$c) = (22 * 5) + (38 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 110 + 152 + 0 + 0 + 0$$

$$= 262$$

### 4. Reliability (Kehandalan)

$$a) = (29 * 5) + (28 * 4) + (3 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 145 + 112 + 9 + 0 + 0$$

$$= 266$$

$$b) = (12 * 5) + (48 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 60 + 192 + 0 + 0 + 0$$

$$= 252$$

$$c) = (16 * 5) + (44 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 80 + 146 + 0 + 0 + 0$$

$$= 256$$

### 5. Assurance (Jaminan)

$$a) = (32 * 5) + (27 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 160 + 108 + 3 + 0 + 0$$

$$= 271$$

$$b) = (24 * 5) + (36 * 4) + (0 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

$$= 120 + 144 + 0 + 0 + 0$$

$$= 264$$

Setelah mendapatkan total bobot dari masing-masing variabel, kemudian akan dicari nilai rata-rata dari masing-masing variabel. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan:

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata tingkat harapan

$\sum Y_i$  = Jumlah bobot pernyataan harapan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Selanjutnya mencari nilai rata-rata dari masing-masing variabel sebagai berikut:

#### 1. Empathy (Perhatian)

$$a) = \frac{247}{60} = 4,12$$

$$b) = \frac{255}{60} = 4,25$$

$$c) = \frac{254}{60} = 4,23$$

$$d) = \frac{245}{60} = 4,08$$

#### 2. Tangibles (Bukti Nyata)

$$a) = \frac{247}{60} = 4,12$$

$$b) = \frac{250}{60} = 4,17$$

$$c) = \frac{262}{60} = 4,37$$

$$d) = \frac{253}{60} = 4,22$$

### 3. Responsive (Ketanggapan)

$$a) = \frac{270}{60} = 4,50$$

$$b) = \frac{261}{60} = 4,35$$

$$c) = \frac{262}{60} = 4,37$$

### 4. Reliability (Kehandalan)

$$a) = \frac{266}{60} = 4,43$$

$$b) = \frac{252}{60} = 4,20$$

$$c) = \frac{256}{60} = 4,27$$

### 5. Assurance (Jaminan)

$$a) = \frac{271}{60} = 4,52$$

$$b) = \frac{264}{60} = 4,40$$

Berikut ini adalah tabel hasil nilai rata-rata harapan dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 6.

TABEL VI  
RATA-RATA HARAPAN

| No                              | Keterangan                                                                                                 | Total Bobot | Rata-rata (60) |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| <b>Empathy (Perhatian)</b>      |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Kepala Kantor Urusan Agama memberikan waktu pelayanan yang cukup pada masyarakat.                          | 247         | 4,12           |
| 2                               | Kesabaran pegawai desa dalam menerima keluhan pelanggan.                                                   | 255         | 4,25           |
| 3                               | Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff Kantor Urusan Agama.                             | 254         | 4,23           |
| 4                               | Kepala Kantor Urusan Agama mendengarkan keluhan masyarakat serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. | 245         | 4,08           |
| <b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>  |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Lokasi Kantor Urusan Agama mudah dijangkau                                                                 | 247         | 4,12           |
| 2                               | Penampilan dan kerapian pegawai Kantor Urusan Agama                                                        | 250         | 4,17           |
| 3                               | Kenyamanan ruang an pelayanan masyarakat.                                                                  | 262         | 4,37           |
| 4                               | Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat                                                       | 253         | 4,22           |
| <b>Responsive (Ketanggapan)</b> |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Pegawai/staff bersedia menanggapi keluhan masyarakat.                                                      | 270         | 4,50           |
| 2                               | Kecepatan tindakan pegawai Kantor Urusan Agama pada saat adanya keluhan dari masyarakat.                   | 261         | 4,35           |
| 3                               | Tanggung jawab dari pihak Kantor Urusan Agama atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.            | 262         | 4,37           |
| <b>Reliability (Kehandalan)</b> |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Prosedur pelayanan mudah dipahami                                                                          | 266         | 4,43           |
| 2                               | Kualitas hasil kerja pelayanan.                                                                            | 252         | 4,20           |
| 3                               | Kecepatan dalam proses pelayanan.                                                                          | 256         | 4,27           |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>      |                                                                                                            |             |                |
| 1                               | Kemudahan dalam pembayaran didalam proses pelayanan masyarakat.                                            | 271         | 4,52           |
| 2                               | Kepastian biaya pelayanan antara biaya yang dibayarkan dan yang diterapkan.                                | 264         | 4,40           |

Setelah mendapatkan rata-rata dari tabel kenyataan dan tabel harapan, kemudian akan dicari nilai gap (kesenjangan) dari masing-masing variabel dengan hasil kesenjangan dapat dilihat pada tabel 7. Dengan rumus:

$$NS_i = (\overline{X}_i) - \overline{Y}_i \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

$NS_i$  = Nilai kesenjangan variabel ke-i

$\overline{X}_i$  = Nilai rata-rata kenyataan variabel ke-i

$\overline{Y}_i$  = Nilai rata-rata harapan variabel ke-i

TABEL VII  
TABEL KESENJANGAN (GAP)

| No | Attribut | Kenyataan |           | Harapan |           | GAP   |
|----|----------|-----------|-----------|---------|-----------|-------|
|    |          | Bobot     | Rata-Rata | Bobot   | Rata-Rata |       |
| 1  | P1       | 222       | 3,70      | 247     | 4,12      | -0,42 |
| 2  | P2       | 239       | 3,98      | 255     | 4,25      | -0,27 |
| 3  | P3       | 227       | 3,78      | 254     | 4,23      | -0,45 |

|    |     |     |      |     |      |       |
|----|-----|-----|------|-----|------|-------|
| 4  | P4  | 155 | 2,58 | 245 | 4,08 | -1,50 |
| 5  | P5  | 209 | 3,48 | 247 | 4,12 | -0,63 |
| 6  | P6  | 202 | 3,37 | 250 | 4,17 | -0,80 |
| 7  | P7  | 242 | 4,03 | 262 | 4,37 | -0,33 |
| 8  | P8  | 203 | 3,38 | 253 | 4,22 | -0,83 |
| 9  | P9  | 220 | 3,67 | 270 | 4,50 | -0,83 |
| 10 | P10 | 204 | 3,40 | 261 | 4,35 | -0,95 |
| 11 | P11 | 231 | 3,85 | 262 | 4,37 | -0,52 |
| 12 | P12 | 215 | 3,58 | 266 | 4,43 | -0,85 |
| 13 | P13 | 210 | 3,50 | 252 | 4,20 | -0,70 |
| 14 | P14 | 168 | 2,80 | 256 | 4,27 | -1,47 |
| 15 | P15 | 179 | 2,98 | 271 | 4,52 | -1,53 |
| 16 | P16 | 171 | 2,85 | 264 | 4,40 | -1,55 |

Kemudian akan dicari hasil keputusan dari setiap masing-masing variabel dengan rumus:

- Jika kenyataan > harapan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Keputusan “Pertahankan”.
- Jika kenyataan = harapan, maka pelayanan dapat dikatakan netral. Keputusan “Tingkatkan”.
- Jika kenyataan < harapan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Keputusan “Perbaiki”.

TABEL VIII  
TABEL KEPUTUSAN

| No | Atribut | Kenyataan |           | Harapan |           | Servqual | Keputusan   |
|----|---------|-----------|-----------|---------|-----------|----------|-------------|
|    |         | Bobot     | Rata-Rata | Bobot   | Rata-Rata |          |             |
| 1  | P1      | 222       | 3,70      | 247     | 4,12      | 0,42     | Pertahankan |
| 2  | P2      | 239       | 3,98      | 255     | 4,25      | 0,27     | Pertahankan |
| 3  | P3      | 227       | 3,78      | 254     | 4,23      | 0,45     | Pertahankan |
| 4  | P4      | 155       | 2,58      | 245     | 4,08      | 1,50     | Perbaiki    |
| 5  | P5      | 209       | 3,48      | 247     | 4,12      | 0,63     | Pertahankan |
| 6  | P6      | 202       | 3,37      | 250     | 4,17      | 0,80     | Pertahankan |
| 7  | P7      | 242       | 4,03      | 262     | 4,37      | 0,33     | Pertahankan |
| 8  | P8      | 203       | 3,38      | 253     | 4,22      | 0,83     | Pertahankan |
| 9  | P9      | 220       | 3,67      | 270     | 4,50      | 0,83     | Pertahankan |
| 10 | P10     | 204       | 3,40      | 261     | 4,35      | 0,95     | Pertahankan |
| 11 | P11     | 231       | 3,85      | 262     | 4,37      | 0,52     | Pertahankan |
| 12 | P12     | 215       | 3,58      | 266     | 4,43      | 0,85     | Pertahankan |
| 13 | P13     | 210       | 3,50      | 252     | 4,20      | 0,70     | Pertahankan |
| 14 | P14     | 168       | 2,80      | 256     | 4,27      | 1,47     | Perbaiki    |
| 15 | P15     | 179       | 2,98      | 271     | 4,52      | 1,53     | Perbaiki    |
| 16 | P16     | 171       | 2,85      | 264     | 4,40      | 1,55     | Perbaiki    |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari beberapa pertanyaan tersebut harus lebih diperhatikan, karena memiliki hasil penilaian sebuah perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca, agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kinerja dapat ditingkatkan, sedangkan penelitian sebelumnya yaitu Penilaian Kinerja Karyawan di Kantor Urusan Agama Ujung Berung Kota Bandung agar dapat membantu dalam proses jalannya penilaian dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process (AHP)* yang kurang efisien dan efektif, karena metode AHP ini dilakukan menggunakan laporan evaluasi kinerja karyawan tingkat Kantor Urusan Agama [25], sedangkan *Service Quality Method* dilakukan oleh masyarakat Rawang Panca Arga tersebut, sehingga dapat menjadi acuan bagi instansi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut ialah hasil perbandingan metode Servqual dan AHP dapat dilihat pada tabel 9.

TABEL IX  
PERBANDINGAN METODE MOPORA DAN TOPSIS

| Alternatif                                                                                                 | Servqual | AHP   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|
| Kepala Kantor Urusan Agama memberikan waktu pelayanan yang cukup pada masyarakat.                          | 0,42     | 0,853 |
| Kesabaran pegawai desa dalam menerima keluhan pelanggan.                                                   | 0,27     | 0,908 |
| Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff Kantor Urusan Agama.                             | 0,45     | 0,847 |
| Kepala Kantor Urusan Agama mendengarkan keluhan masyarakat serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi. | 1,50     | 0,811 |
| Lokasi Kantor Urusan Agama mudah dijangkau                                                                 | 0,63     | 0,745 |
| Penampilan dan kerapian pegawai Kantor Urusan Agama                                                        | 0,80     | 0,744 |
| Kenyamanan ruang an pelayanan masyarakat.                                                                  | 0,33     | 0,863 |
| Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat                                                       | 0,83     | 0,804 |
| Pegawai/staff bersedia menanggapi keluhan masyarakat.                                                      | 0,83     | 0,775 |
| Kecepatan tindakan pegawai Kantor Urusan Agama pada saat adanya keluhan dari masyarakat.                   | 0,95     | 0,858 |
| Tanggung jawab dari pihak Kantor Urusan Agama atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.            | 0,52     | 0,711 |
| Prosedur pelayanan mudah dipahami                                                                          | 0,85     | 0,797 |
| Kualitas hasil kerja pelayanan.                                                                            | 0,70     | 0,853 |

|                                                                             |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Kecepatan dalam proses pelayanan.                                           | 1,47  | 0,657 |
| Kemudahan dalam pembayaran didalam proses pelayanan masyarakat.             | 1,53  | 0,909 |
| Kepastian biaya pelayanan antara biaya yang dibayarkan dan yang diterapkan. | 1,55  | 0,671 |
| Total                                                                       | 13,63 | 12,81 |

Pada perhitungan diatas memanfaatkan 13 buah data, didapatkan hasil yang berbeda antara metode Servqual dan AHP. Selanjutnya ialah menguraikan tingkat akurasi pada tiap-tiap metode. Rumus yang dimanfaatkan ialah [24]:

$$Tki = 100 - \frac{xi}{\text{data FMADM (100\%)}}$$

Keterangan [26]:

- Tki* : Hasil Akurasi  
*xi* : Jumlah Hasil Akhir  
 data FMADM : Banyak data dalam Metode

Tingkat Akurasi diukur berlandaskan hasil presentase akhir, melalui mengacu dapat dilihat pada tabel 9.

TABEL VII  
 PROSEDUR TINGKAT AKURASI

| Presentase Tingkat Kesesuaian | Kategori         |
|-------------------------------|------------------|
| 31% - 45%                     | Tidak memuaskan  |
| 46% - 60%                     | Kurang memuaskan |
| 61% - 75%                     | Cukup            |
| 76% - 85%                     | Memuaskan        |
| 86% - 100%                    | Sangat memuaskan |

Perhitungan diawali melalui menjumlahkan keseluruhan data hasil dan dibagi melalui banyaknya jumlah data.

$$\text{Metode Servqual} = \frac{\text{Jumlah Hasil Akhir}}{\text{banyaknya data}} = \frac{13,63}{16} = 0,85$$

$$\text{Metode AHP} = \frac{\text{Jumlah Hasil Akhir}}{\text{banyaknya data}} = \frac{12,81}{16} = 0,80$$

Kemudian untuk mendapatkan presentase, maka dikerjakan perhitungan melalui rumus tingkat akurasi, maka didapat hasil:

$$\text{Akurasi Metode Servqual} = 100 - \frac{0,85}{100} = 99,997 \%$$

$$\text{Akurasi Metode AHP} = 100 - \frac{0,80}{100} = 99,992 \%$$

Berlandaskan perhitungan memanfaatkan tingkat akurasi diatas maka pada penelitian ini dapat memastikan prioritas teknik melalui perbandingan nilai presentase akurasi pada metode Servqual ialah 99,997% dan pada Metode AHP ialah 99,992%. Hasil yang didapatkan dari analisis prosedur tingkat akurasi antara kedua teknik total presentase akurasi teknik AHP lebih besar dibandingkan melalui total presentase akurasi metode AHP, maka metode Servqual ialah metode yang paling efektif untuk menyelesaikan permasalahan dan dapat memberikan penilaian terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca Arga, dibandingkan metode AHP [25].

## V. KESIMPULAN

Sistem Pendukung Keputusan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada Kantor Agama Kecamatan Rawang Panca Arga dikembangkan penulis untuk mempermudah pimpinan dalam menentukan siapa saja yang layak menjadi pegawai dengan pelayanan terbaik yaitu sebelumnya dilakukan secara manual. Hal itu berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan untuk tesis. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, maka dirancanglah aplikasi Sistem Pendukung Keputusan pada Kantor Urusan Agama Kabupaten Rawang Panca Arga

untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Metode Kualitas Pelayanan digunakan dalam Sistem Pendukung Keputusan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kabupaten Rawang Panca Arga. Oleh karena itu, hasil penilaian dihitung melalui beberapa tahap, dimulai dengan menimbang nilai setiap kriteria dan menentukan nilai tingkat pelayanan setinggi-tingginya pada Kantor Kemenag Kabupaten Rawang Panca Arga.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Pratama, R. A. Dalimunthe, and E. Saputra, "Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Soft Skill Guru Berbasis Web Menggunakan Metode Weight Product," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 4, no. 2, pp. 787–795, 2022.
- [2] J. Manajemen, "PENERAPAN E-PUSKESMAS PADA PUSKESMAS," vol. 4, no. 2, pp. 153–165, 2019.
- [3] S. Supardi, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT INAP KELAS I RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANGKINANG," *J. Ris. Manaj. Indones.*, vol. 2, no. 1, pp. 34–41, 2020.
- [4] A. Susepti, D. Hamid, and A. Kusumawati, "KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL ( Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi )," *J. Adm. Bisnis*, vol. 50, no. 5, pp. 27–36, 2017.
- [5] M. R. Hasibuan, "Peran Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan." Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020.
- [6] U. L. Astuti, "Tinjauan hukum positif dan fiqh siyasah tentang pemekaran Kecamatan Meranti menjadi Kecamatan Rawang Panca Arga di Kabupaten Meranti." Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021.
- [7] B. A. I. Putri, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ANTRIAN PASIEN PADA PRAKTEK DOKTER UMUM BERBASIS WEB," *Kohesi J. Sains dan Teknol.*, vol. 3, no. 10, pp. 51–60, 2024.
- [8] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah bjb cabang tangerang menggunakan metode servqual," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, 2022.
- [9] M. R. Manalu and R. Siringoringo, "Rancang Bangun Aplikasi untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis AMIK Imelda Medan dengan Menggunakan Algoritma Servqual," *J. Tek. Inform. UNIKA St Thomas*, vol. 5, no. 2, pp. 220–228, 2020.
- [10] V. Nurcahyawati, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan dengan Metode Service Quality Berbasis Web," *J. Sist. Inf. Indones.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–11, 2018.
- [11] L. K. Berutu and M. A. E. Nst, "Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode Service Quality Berbasis Web," *InfoSys J.*, vol. 4, no. 2, pp. 158–168, 2020.
- [12] Yayang Eluis Bali Mawartika, "Pengukuran Kepuasan Pelayanan Menggunakan Metode Servqual," *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya Lubuklinggau*, vol. 1, no. 2, pp. 73–79, 2019, doi: 10.52303/jb.v1i2.20.
- [13] A. E. Ratna Putri, W. Harianto, and A. Aziz, "Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan X Dengan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp)," *RAINSTEK J. Terap. Sains Teknol.*, vol. 2, no. 3, pp. 202–208, 2020, doi: 10.21067/jst.v2i3.4762.
- [14] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual," vol. 6, no. 1, 2021.
- [15] F. Erinawati and A. Syafarudin, "Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan," *J. Ilm. Ilmu Manaj. dan Kewirausahaan Jur.*, vol. 1, no. 1, pp. 130–147, 2021.
- [16] S. Hamidani, V. Amalia, and J. Agustin, "SISTEM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN SMKN MUARA BELITI MENGGUNAKAN METODE SERQUAL," *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [17] N. M. Magdalena, S. B. Sihombing, and M. Candra, "Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah," *Eksekusi J. Ilmu Huk. dan Adm. Negara*, vol. 2, no. 1, pp. 279–285, 2024.
- [18] A. Nurmandi, M. Lutfi, S. Sumardi, and Z. Qodir, "Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah," *J. Gov. Insight*, vol. 1, no. 1, pp. 49–61, 2021.
- [19] D. O. Wibowo and A. Thyo Priandika, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Gedung Pernikahan Pada Wilayah Bandar Lampung Menggunakan Metode TOPSIS," *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 1, pp. 73–85, 2021.
- [20] G. Lestari and A. Savitri Puspaningrum, "Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Tunjangan Karyawan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Studi Kasus: Pt Mutiara Ferindo Internusa," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 38–48, 2021.
- [21] N. F. Kartika and Suprayogi, "Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa," *J. Ilm. SISFOTENIKA*, vol. 7, no. 1, pp. 38–49, 2017.
- [22] A. Nikmatulloh, M. Waluyo, and E. Ariyani, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY-FUZZY DI AFRA MART," *J. Ind. Eng. Manag. Vol.*, vol. 12, no. 2, pp. 13–20, 2017.
- [23] F. Ariani, E. Trisnasari, Y. Aprilinda, and F. N. Affandi, "APLIKASI BERBASIS WEB METODE SERVQUAL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER," *J. Manag. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 8, no. 2, pp. 56–60, 2018.
- [24] M. Awaludin, H. Mantik, and F. Fadillah, "Penerapan metode servqual pada skala likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan," *JSI (Jurnal Sist. Informasi) Univ. Suryadarma*, vol. 10, no. 1, pp. 89–106, 2023.
- [25] E. Ridwannudin, "Sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan Kantor Urusan Agama menggunakan Metode Analytical Hierarchy Proses." UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2019.
- [26] K. Sandi, R. A. Yusda, W. M. Kifti, S. Tinggi, M. Informatika, and K. Royal, "Perbandingan Metode Simple Additive Weighting dan Weighted Product Dalam Pemberian Dana Pengembang Usaha Agribisnis Perdesaan," 2021.