

# Improving Service Quality by Integrating Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods

## [Peningkatan Kualitas Layanan dengan Mengintegrasikan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*]

Mochammad Fernando Yulianto<sup>1)</sup>, Wiwik Sulistiyowati <sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [wiwik@umsida.ac.id](mailto:wiwik@umsida.ac.id)

**Abstract.** Village "X" is a village located in Gedangan Sub-district, Sidoarjo Regency. To serve the needs of the "X" Village community, there is a village office that can be used as a means of community service with the village government. The problem found in the E-KTP service in "X" Village is the length of the E-KTP processing completion process. The standard E-KTP service is 1 to 3 days, but the service for processing E-KTP is more than the standard completion. In addition to completion time, the problem found in the service process is that the facilities in the village are less comfortable when there is a queue. The purpose of this study is to prioritize indicators of E-KTP improvement in Village "X" and find out the dimensions and indicators that prioritize improvement. The method used to complete this research is Service Quality (*Servqual*) is a method used to measure customer satisfaction, so that the gap value between consumer expectations and perceptions will be known, while the Importance Performance Analysis (IPA) method is a method to determine the priority of improvement based on the quadrant value of the results of measuring the level of importance and performance. The results of this study indicate that the patience of administrative employees in the E-KTP making section in listening to consumer complaints (X5.4) with an importance value of 4.58 points and a performance value of 4.023.

**Keywords** - E-KTP, Service Quality, Importance Performance Analysis, konsumen.

**Abstrak.** Desa "X" merupakan desa yang terletak di Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Untuk melayani kebutuhan Masyarakat Desa "X" terdapat sebuah kantor desa yang dapat dijadikan sarana pelayanan Masyarakat dengan pemerintah desa. Permasalahan yang terdapat pada pelayanan E-KTP di Desa "X" adalah lamanya proses penyelesaian pengurusan E-KTP. Standar pelayanan E-KTP yang adalah 1 sampai 3 hari, namun pelayanan untuk pengurusan E-KTP lebih dari standar penyelesaian. Selain waktu penyelesaian, permasalahan yang terdapat pada proses layanan adalah fasilitas yang terdapat di desa tersebut kurang nyaman saat adanya antrian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk indikator yang menjadi prioritas perbaikan E-KTP di Desa "X" serta mengetahui dimensi dan indikator yang menjadi prioritas perbaikan. Metode yang di gunakan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah Service Quality (*Servqual*) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, sehingga akan diketahui nilai gap antara harapan dan persepsi konsumen, sedangkan metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode untuk mengetahui prioritas perbaikan berdasarkan nilai kuadran hasil pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam mendengarkan keluhan konsumen (X5.4) dengan nilai kepentingan 4,58 poin dan nilai kinerja 4,023.

**Kata Kunci** – E-KTP, Service Quality, Importance Performance Analysis, konsumen.

## I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan pada suatu produk berupa jasa layanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan suatu usaha, institusi ataupun organisasi yang bergerak di bidang jasa layanan. Kualitas layanan penting

karena berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan *brand image*. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya [1]–[3].

Desa “X” merupakan desa yang terletak di Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Untuk melayani kebutuhan Masyarakat Desa “X” terdapat sebuah kantor desa yang dapat dijadikan sarana pelayanan Masyarakat dengan pemerintah desa. Permasalahan yang terdapat pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Desa “X” adalah lamanya proses penyelesaian pengurusan E-KTP. Standar pelayanan E-KTP yang adalah 1 sampai 3 hari, namun pelayanan untuk pengurusan E-KTP lebih dari standar penyelesaian. Selain waktu penyelesaian, permasalahan yang terdapat pada proses layanan adalah fasilitas yang terdapat di desa tersebut kurang nyaman saat adanya antrian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan E-KTP di Desa “X” serta mengetahui dimensi dan indikator yang menjadi prioritas perbaikan.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan cara baru oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada Warga Negara dengan menggunakan sistem *Warga Negara* yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik E-KTP dapat terhubung ke dalam satu database nasional [4]. Dengan adanya E-KTP sangat relevan dengan program pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas berbasis teknologi untuk menghasilkan data kependudukan yang tepat dan akurat [4]. Pelayanan pengurusan E-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan publik oleh birokrasi sebagai perwujudan pemenuhan kebutuhan Masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan [5]. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu bentuk tertib administrasi kependudukan untuk keberlangsungan penyediaan data secara nasional yang akurat dan terkini [4]. Kualitas pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara dengan totalitas penuh guna memenuhi harapan serta kebutuhan dengan mengacu pada kesesuaian standar pelayanan yang telah diterapkan sebelumnya [2], [6]–[9].

Sehingga untuk meningkatkan kualitas layanan yang berdampak pada tingkat kepuasan konsumen, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui kondisi lapangan terkait tingkat kualitas layanan pada proses pembuatan E-KTP di Desa “X”. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen adalah *Service Quality (Servqual)*. *Servqual* kerap kali digunakan sebagai metode pengukuran dalam peningkatan kualitas pelayanan [10]. *Servqual (Service Quality)* merupakan metode yang dibangun atas adanya perbandingan persepsi pelanggan atas layanan nyata yang pelanggan terima dan layanan yang sesungguhnya diharapkan [11]. Sedangkan metode IPA disebut juga dengan *Quadrant Analysis Methods*, hal tersebut hasil penilaian yang dilakukan dibagi menjadi 4 (empat) kuadran [12]. Metode IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi performance (kinerja) dengan importance (kepentingan) ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya [13]. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan E-KTP di Desa “X” serta mengetahui dimensi dan indikator yang menjadi prioritas perbaikan.

## II METODE

Penelitian di Desa “X” dilakukan pada bulan Agustus – Oktober 2021. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan konsep *Servqual (Service Quality)* dan *metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Terdapat beberapa tahapan pada penelitian ini sesuai dengan Gambar 1 yang merupakan diagram alir penelitian. Tahapan tersebut adalah: 1) Tahap studi literatur dan lapangan sebagai dasar pelaksanaan penelitian secara teoritis dan praktik; 2) Tahap Penyusunan perumusan masalah dan tujuan penelitian; 3) Tahap Pengumpulan Data dengan aktivitas: a) penyusunan instrument untuk kuesioner sebagai media wawancara terhadap responden (Masyarakat) terhadap kualitas layanan pada proses pembuatan E-KTP; b) Penyebaran kuesioner; 4) Tahap Pengolahan Data meliputi: a) uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS V.16; b) pengukuran bobot untuk tiap indikator; c) pengukuran nilai *servqual* terbobot sehingga akan di ketahui nilai *Gap* antara pekeyakinan yang di berikan dengan harapan dikalikan bobot; d) Mengukur tingkat kinerja, sehingga akan di ketahui variabel dan indikator yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan metode IPA ; 5) Tahap Analisa dan Pembahasan, pada tahapan ini akan dilakukan Analisa penyebab terjadinya *Gap* tertinggi dan memetakan dimensi dan indikator yang prioritas di perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen; 6) Tahap Rekomendasi Teknis diberikan kepada obyek penelitian; 7) Kesimpulan dan saran.

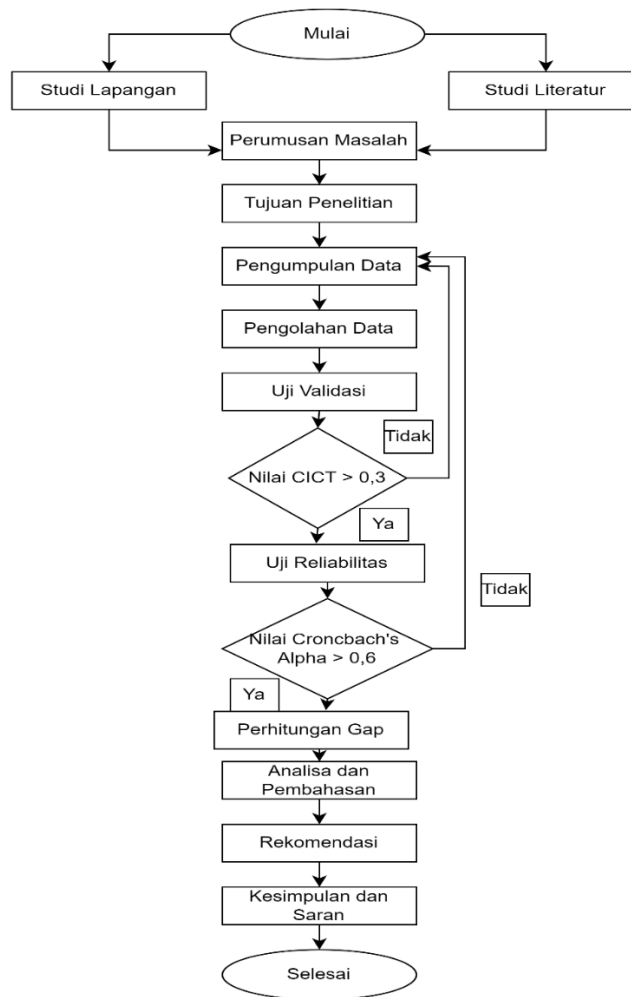
Variabel yang digunakan adalah variabel 5 (lima) dimensi yang terdapat pada metode *servqual*, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty pada Desa “X”*. Tabel 1 berikut merupakan variabel dan

indikator untuk penelitian ini.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Referensi
<i>Tangible (Bukti Fisil) (X1)</i>	X1.1	Kebersihan ruang tunggu	[14]–[16]
	X1.2	Kenyamanan ruang tunggu	[14], [16]
	X1.3	Kelengkapan sarana hiburan ruang tunggu (TV, Koran, Majalah, Informasi layanan dan harga, dll)	[16]
	X1.4	Tersedia minum gratis	[16]
	X1.5	Kerapian dan kebersihan seragam karyawan	[16]
	X1.6	Tempat parkir yang aman dan nyaman	
<i>Reliable (Keandalan) (X2)</i>	X2.1	Ketelitian pengerjaan oleh karyawan	
	X2.2	Ketrampilan karyawan administrasi pelayanan E-KTP memberikan pelayanan tepat waktu dan sesuai prosedur.	[17]
	X2.3	Ketrampilan karyawan administrasi dalam memproses pendaftaran dan pendataan pendudukan	[17]
	X2.4	Kesesuaian harga hasil layanan ( <i>service</i> ) yang di bayarkan dengan yang terdapat di nota pembayaran	[17]
<i>Responsiveness (kecepatan tanggapan) (X3)</i>	X3.1	Adanya penjelasan tentang prosedur pembuatan E-KTP	[15], [17]
	X3.2	Adanya informasi terkait waktu penyelesaian E-KTP	[15], [17]
	X3.3	Adanya informasi biaya pembuatan E-KTP	[15], [17]
	X3.4	Kemudahan dan kecepatan sistem pembayaran	[15]–[18]
	X3.5	Kecepatan tanggapan karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam melayani pelanggan/konsumen	[15], [17]
	X3.6	Kecapat tanggapan bagian administrasi dalam melayani keluhan konsumen (pelanggan)	[15], [17]
	X3.7	Kecepatan tanggapan karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam merespon permasalahan konsumen/pelanggan	[15], [17]
<i>Assurance (jaminan) (X4)</i>	X4.1	Kualitas hasil pelayanan yang di berikan	[15], [17]
	X4.2	Kesesuaian data yang diberikan dengan data yang di input ke sistem terjamin	[15], [17]
	X4.3	Pemerintah Desa bertanggung jawab penuh atas hasil pembuatan E-KTP	[15], [17]
	X4.4	Antrian yang teratur dan sesuai kedatangan	[15], [17]
	X4.5	Kemampuan karyawan administrasi pembuatan E-KTP yang handal	[17] [18]
<i>Emphaty (empati) (X5)</i>	X5.1	Kemudahan pendaftaran pembuatan E-KTP	[15], [17]
	X5.2	Pelayanan pendaftaran (administrasi) yang sopan dan ramah	[16], [17]
	X5.3	Pelayanan karyawan administrasi pembuatan E-KTP yang sopan dan ramah	[16], [17]
	X5.4	Kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam mendengarkan keluhan konsumen	[16], [17]
	X5.5	Kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam melayani konsumen/Pelanggan	[16], [17]

Untuk penilaian kuesioner, skala yang digunakan menggunakan skala likert dengan menggunakan 5 poin masing-masing pada pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 3.1 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden yaitu konsumen yang pernah mendapatkan pelayanan dari Desa “X” pada proses pembuatan E-KTP. Masyarakat Desa “X” yang dijadikan responden adalah warga Desa “X”. Jumlah minimal responden adalah sebesar 62 orang berdasarkan perhitungan minimal jumlah responden untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk menyebarkan kuesioner secara formal digunakan rumus Bernoulli sebagai berikut :

$$N \geq \frac{(z^{\alpha/2})^2 pq}{e^2} \dots\dots\dots(1)$$

Sehingga, jumlah sampling yang digunakan untuk menyebar kuesioner sebanyak :

$$N = \frac{(z^{\alpha/2})^2 pxq}{e^2} = \frac{(1,96)^2(0,8)(0,2)}{(0,1)^2} = 61,465 = 62$$

dimana :

$N$  = jumlah sampel minimum

$Z$  = Nilai distribusi normal

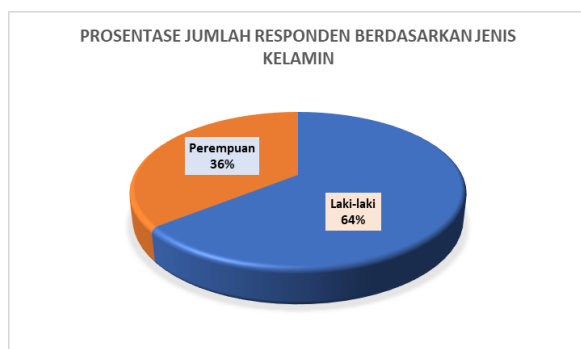
$\alpha$  = Taraf signifikansi (0,95)

$e$  = Tingkat kesalahan (0,1)

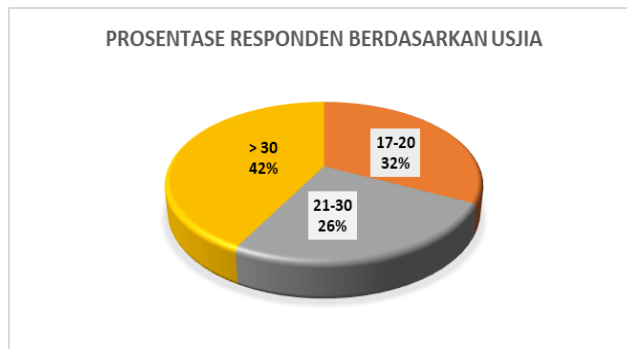
$p$  = proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

$q$  = proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 70 orang, berdasarkan hasil kuesioner menjelaskan bahwa dari 70 responden yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 45 orang atau 64%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang (36%). Sedangkan berdasarkan usia menjelaskan dari 70 Responden yang berusia 17 tahun sebanyak 33 orang, diusia 26 tahun sebanyak 20 orang, dan diusia 43 tahun sebanyak 17 orang.



**Gambar 2** Prosentase responden berdasarkan jenis kelamin



**Gambar 3** Prosentase responden berdasarkan usia

Hasil data penyebaran kuesioner, kemudian dilakukan input data dapat diketahui nilai rekapitulasi nilai rata-rata tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat persepsi. Tabel 2 merupakan rekapitulasi nilai rata-rata tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat persepsi.

Tabel 2 Rekapitulasi nilai rata-rata tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat persepsi.

Variabel	Kode	Tingkat Kepentingan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisil) (X1)	X1.1	4,029	4,029	4,15
	X1.2	4,057	4,086	4,057
	X1.3	4,3	4,029	4,057
	X1.4	4,029	4,029	4,057
	X1.5	4,01	4,22	4,086
	X1.6	4,029	4,057	4,11
<i>Reliable</i> (Keandalan) (X2)	X2.1	4,286	4,286	4,257
	X2.2	4,2	4,101	4,086
	X2.3	4,213	4,171	4,231
	X2.4	4,086	4,114	4,057
X3.1	4,12	4,22	4,056	

<b>Responsiveness (kecepatan tanggapan) (X3)</b>	<b>X3.2</b>	4,153	4,114	4,086
	<b>X3.3</b>	4,135	4,143	4,15
	<b>X3.4</b>	4,057	4,22	4,32
	<b>X3.5</b>	3,686	3,771	3,89
	<b>X3.6</b>	4,143	4,143	4,171
	<b>X3.7</b>	3,886	3,943	3,89
<b>Assurance (jaminan) (X4)</b>	<b>X4.1</b>	4,286	4,314	4,286
	<b>X4.2</b>	4	4,143	4,235
	<b>X4.3</b>	4,25	4,125	4,057
	<b>X4.4</b>	4,057	4,057	4,086
	<b>X4.5</b>	4,05	4,086	4,114
<b>Emphaty (empati) (X5)</b>	<b>X5.1</b>	4,078	4,057	4,029
	<b>X5.2</b>	4,23	4,057	4,22
	<b>X5.3</b>	4,44	5,457	4,057
	<b>X5.4</b>	4,58	4,023	4,065
	<b>X5.5</b>	4,36	4,05	4,133

### 3.2 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data hasil penyebaran kuesioner adalah melakukan pengujian validasi dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS V.16. Langkah selanjutnya adalah mengukur Gap terbobot.

#### 3.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur validitas suatu pertanyaan. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Ukuran validitas dapat dilakukan dengan membandingkan skor setiap item pertanyaan dengan skor total struktur, khususnya dengan membandingkan nilai angka  $r$  dengan tabel- $r$  untuk derajat kebebasan  $(df) = n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel penelitian. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilainya positif maka item, pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas angket penelitian ini menunjukkan bahwa data yang diolah dapat dinyatakan valid atau valid pada angket yang telah dikonstruksi untuk setiap variabel [19]. Sedangkan uji Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi suatu daftar pertanyaan. itu adalah indikator variabel atau struktur. Suatu alat dikatakan reliabel apabila alat tersebut cukup handal untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena baik. Ukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi penggunaan alat analisis SPSS khususnya uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu struktur dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>$   $0,60$  [19]. Hasil uji reliabilitas penelitian ini dapat diartikan sebagai tanggapan seseorang terhadap suatu pernyataan atau instrumen bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu untuk setiap variabel. Uji reliabilitas mengukur konsistensi setiap pertanyaan dalam kuesioner [19]. Berdasarkan hasil uji validasi pada tabel 3 dengan menggunakan SPSS V.16, terlihat bahwa semua indikator valid, sehingga dapat dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Tabel 4 menunjukkan hasil uji reliabilitas.

**Tabel 3 Rekapitulasi Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan, Persepsi dan Harapan**

No	Dimensi	Indikator	Tingkat Kepentingan		Tingkat Persepsi		Tingkat Harapan		Keterangan
			Nilai Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Nilai Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Nilai Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	
1	Tangible (Bukti Fisik)	<b>X1.1</b>	0.493	0.323	0.448	0.323	0.390	0.323	Valid
2		<b>X1.2</b>	0.451	0.323	0.384	0.323	0.365	0.323	Valid
3		<b>X1.3</b>	0.716	0.323	0.368	0.323	0.388	0.323	Valid
4		<b>X1.4</b>	0.610	0.323	0.643	0.323	0.703	0.323	Valid
5		<b>X1.5</b>	0.497	0.323	0.507	0.323	0.488	0.323	Valid
6	Reliable (Kehandalan)	<b>X1.6</b>	0.422	0.323	0.373	0.323	0.675	0.323	Valid
7		<b>X2.1</b>	0.425	0.323	0.602	0.323	0.529	0.323	Valid
8		<b>X2.2</b>	0.493	0.323	0.476	0.323	0.464	0.323	Valid
9		<b>X2.3</b>	0.451	0.323	0.455	0.323	0.368	0.323	Valid
10		<b>X2.4</b>	0.716	0.323	0.365	0.323	0.506	0.323	Valid
11		<b>X3.1</b>	0.665	0.323	0.476	0.323	0.667	0.323	Valid
12		<b>X3.2</b>	0.442	0.323	0.628	0.323	0.365	0.323	Valid
13	Responseiveness (Kecepatan-tanggapan)	<b>X3.3</b>	0.464	0.323	0.395	0.323	0.717	0.323	Valid
14		<b>X3.4</b>	0.655	0.323	0.617	0.323	0.699	0.323	Valid
15		<b>X3.5</b>	0.510	0.323	0.522	0.323	0.543	0.323	Valid
16		<b>X3.6</b>	0.494	0.323	0.658	0.323	0.373	0.323	Valid
17		<b>X3.7</b>	0.693	0.323	0.653	0.323	0.488	0.323	Valid
18		<b>X4.1</b>	0.687	0.323	0.534	0.323	0.670	0.323	Valid
19	Assurance (Jaminan)	<b>X4.2</b>	0.514	0.323	0.655	0.323	0.465	0.323	Valid
20		<b>X4.3</b>	0.457	0.323	0.655	0.323	0.707	0.323	Valid
21		<b>X4.4</b>	0.515	0.323	0.633	0.323	0.675	0.323	Valid
22		<b>X4.5</b>	0.652	0.323	0.493	0.323	0.624	0.323	Valid
23		<b>X5.1</b>	0.491	0.323	0.451	0.323	0.690	0.323	Valid
24	Emphaty (Empati)	<b>X5.2</b>	0.510	0.323	0.716	0.323	0.376	0.323	Valid
25		<b>X5.3</b>	0.658	0.323	0.658	0.323	0.660	0.323	Valid
26		<b>X5.4</b>	0.521	0.323	0.653	0.323	0.671	0.323	Valid
27		<b>X5.5</b>	0.456	0.323	0.567	0.323	0.549	0.323	Valid

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Jenis Pengukuran	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Minimum	Keterangan
1	Tingkat Kepentingan	0.768	0.6	Reliable
2	Tingkat Persepsi	0.687	0.6	Reliable
3	Tingkat Harapan	0.958	0.6	Reliable

### 3.2.2 Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan

Pada tahap ini akan diketahui dimensi dan indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai Gap diperoleh dari nilai tingkat persepsi dikurangi nilai tingkat harapan, sedangkan nilai Gap terbobot di dapatkan dari perkalian nilai Gap dengan Bobotnya pada tingkat kepentingan. Tabel 4 merupakan rekapitulasi nilai Gap Terbobot

Tabel 4 hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Gap Terbobot

Variabel	Kode	Tingkat Kepentingan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan	Bobot	Gap	Gap terbobot
<i>Tangible (Bukti Fisil) (X1)</i>	X1.1	4,029	4,029	4,15	0,036054	-0,121	-0,0043625
	X1.2	4,057	4,086	4,057	0,036304	0,029	0,00105282
	X1.3	4,3	4,029	4,057	0,038479	-0,028	-0,0010774
	X1.4	4,029	4,029	4,057	0,036054	-0,028	-0,0010095
	X1.5	4,01	4,22	4,086	0,035884	0,134	0,00480841
	X1.6	4,029	4,057	4,11	0,036054	-0,053	-0,00191085
<i>Reliable (Keandalan) (X2)</i>	X2.1	4,286	4,286	4,257	0,038353	0,029	0,00111225
	X2.2	4,2	4,101	4,086	0,037584	0,015	0,00056376
	X2.3	4,213	4,171	4,231	0,0377	-0,06	-0,00226201
	X2.4	4,086	4,114	4,057	0,036564	0,057	0,00208413
<i>Responsiveness (Kecepatan tanggapan) (X3)</i>	X3.1	4,12	4,22	4,056	0,036868	0,164	0,00604635
	X3.2	4,153	4,114	4,086	0,037163	0,028	0,00104057
	X3.3	4,135	4,143	4,15	0,037002	-0,007	-0,00025902
	X3.4	4,057	4,22	4,32	0,036304	-0,1	-0,00363043
	X3.5	3,686	3,771	3,89	0,032984	-0,119	-0,00392514
	X3.6	4,143	4,143	4,171	0,037074	-0,028	-0,00103807
	X3.7	3,886	3,943	3,89	0,034774	0,053	0,00184302
<i>Assurance (jaminan) (X4)</i>	X4.1	4,286	4,314	4,286	0,038353	0,028	0,0010739
	X4.2	4	4,143	4,235	0,035794	-0,092	-0,00329306
	X4.3	4,25	4,125	4,057	0,038031	0,068	0,00258613
	X4.4	4,057	4,057	4,086	0,036304	-0,029	-0,00105282
	X4.5	4,05	4,086	4,114	0,036242	-0,028	-0,00101477
<i>Emphaty (empati) (X5)</i>	X5.1	4,078	4,057	4,029	0,036492	0,028	0,00102178
	X5.2	4,23	4,057	4,22	0,037852	-0,163	-0,00616993
	X5.3	4,44	5,457	4,057	0,039732	1,4	0,05562416
	X5.4	4,58	4,023	4,065	0,040984	-0,042	-0,00172134
	X5.5	4,36	4,05	4,133	0,039016	-0,083	-0,0032383

Berdasarkan hasil pengukuran gap terbobot, diketahui bahwa dimensi dan indikator yang mempunyai nilai:

- a. Nilai Positif tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang di terima konsumen melebihi ekspektasi konsumen. Hal ini berpengaruh pada kepuasan konsumen. Maka hal ini layak di pertahankan kinerja dengan indikator ini.
  - 1) Pada dimensi *Emphaty* (empati), dengan indikator pelayanan Pelayanan karyawan administrasi pembuatan E-KTP yang sopan dan ramah dengan nilai 0,05562.
  - 2) Pada dimensi Responsiveness (Kecepatan tanggapan), dengan indikator Adanya penjelasan tentang prosedur pembuatan E-KTP dengan nilai 0.00604.
  - 3) Pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), dengan indikator Kerapian dan kebersihan seragam karyawan dengan nilai 0,00480.
- b. Nilai negative tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang di terima belum optimal atau merupakan indikator yang harus di perbaiki.
  - 1) Pada dimensi *Emphaty* (empati), dengan indikator pelayanan pendaftaran (administrasi) yang sopan dan ramah dengan nilai -0,00617.
  - 2) Pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), dengan indikator Kebersihan ruang tunggu dengan nilai -0,00436



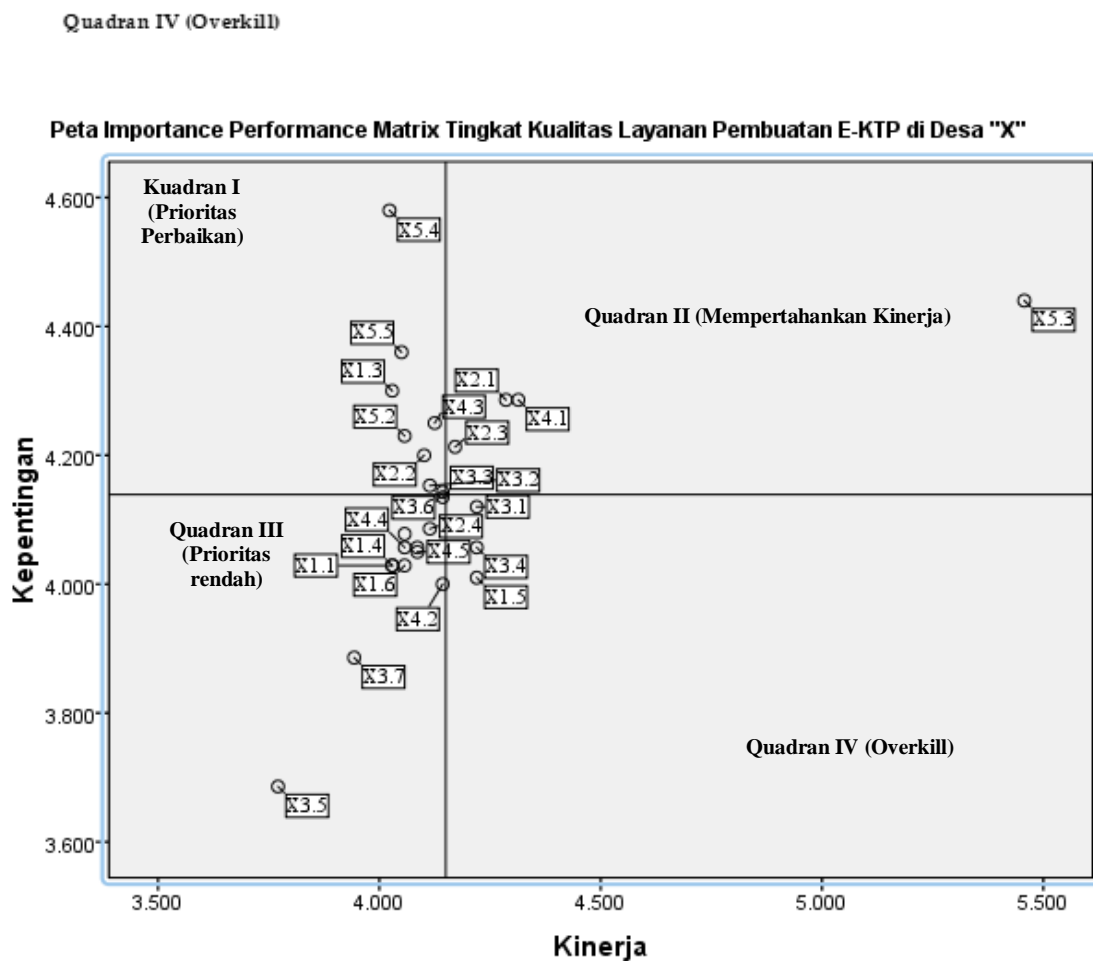
- 3) Pada dimensi Assurance (Jaminan) dengan indikator kesesuaian data yang diberikan dengan data yang di input ke sistem terjamin dengan nilai -0,00393.

### 3.2.3 Peta *Importance Performance Matrix*

Hasil pengukuran dengan metode *servqual* dijadikan input pembuatan peta *Importance Matrix*. Untuk menyusun *Peta Importance Performance Matrix*, maka data yang digunakan adalah data hasil penyebaran kuesioner data tingkat kepentingan dan tingkat persepsi (kinerja). Tabel 5 merupakan data untuk menyusun *Peta Importance Performance Matrix*. Dengan menggunakan software SPSS dalam penggambaran *Peta Importance Performance Matrix*.

Tabel 5 Data Penyusunan *Peta Importance Performance Matrix*

Variabel	Kode	Tingkat Kepentingan	Tingkat Persepsi
<i>Tangible (Bukti Fisil) (X1)</i>	X1.1	4,029	4,029
	X1.2	4,057	4,086
	X1.3	4,3	4,029
	X1.4	4,029	4,029
	X1.5	4,01	4,22
	X1.6	4,029	4,057
<i>Reliable (Keandalan) (X2)</i>	X2.1	4,286	4,286
	X2.2	4,2	4,101
	X2.3	4,213	4,171
	X2.4	4,086	4,114
<i>Responsiveness (kecepatan tanggapan) (X3)</i>	X3.1	4,12	4,22
	X3.2	4,153	4,114
	X3.3	4,135	4,143
	X3.4	4,057	4,22
	X3.5	3,686	3,771
	X3.6	4,143	4,143
	X3.7	3,886	3,943
<i>Assurance (jaminan) (X4)</i>	X4.1	4,286	4,314
	X4.2	4	4,143
	X4.3	4,25	4,125
	X4.4	4,057	4,057
	X4.5	4,05	4,086
<i>Emphaty (empati) (X5)</i>	X5.1	4,078	4,057
	X5.2	4,23	4,057
	X5.3	4,44	5,457
	X5.4	4,58	4,023
	X5.5	4,36	4,05



Gambar 4 Peta Importance Performance Matrix

Berdasarkan Gambar 5, menunjukkan bahwa prioritas perbaikan terdapat pada Kuadran 1, yaitu mempunyai nilai tingkat kepentingan tinggi, namun tingkat kinerja rendah. Berikut adalah indikator yang mempunyai nilai kepentingan tinggi dan nilai kinerja rendah yaitu:

- 1) Dimensi *Emphaty*, dengan indikator:
  - a) Kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam mendengarkan keluhan konsumen (X5.4)
  - b) Kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam melayani konsumen/Pelanggan (X5.5)
  - c) Pelayanan pendaftaran (administasi) yang sopan dan ramah (X5.2)
- 2) Dimensi *Tangible* dengan indikator:
 

Kelengkapan sarana hiburan ruang tunggu (TV, Koran, Majalah, Informasi layanan dan harga, dll) (X1.3)
- 3) Dimensi *Responsiveness*, dengan indikator:
 

Ketrampilan karyawan administrasi pelayanan E-KTP memberikan pelayanan tepat waktu dan sesuai prosedur (X2.2).

### 3.3 Tahap Analisa dan Pembahasan

Berdasarkan *Peta Importance Performance Matrix*, menunjukkan indikator di kuadran 1 menjadi prioritas perbaikan supaya dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Kuadran 1 menunjukkan bahwa tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Hal ini berarti bahwa indikator tersebut penting bagi konsumen, namun kinerja Perusahaan rendah. Indikator yang mempunyai nilai pada kuadran 1 adalah: 1) Kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam mendengarkan keluhan konsumen (X5.4) dengan nilai kepentingan 4,58 poin dan nilai kinerja 4,023; 2) Kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam melayani konsumen/Pelanggan (X5.5) dengan nilai kepentingan 4,36 poin dan nilai kinerja 4,05; 3) Pelayanan pendaftaran (administrasi) yang sopan dan ramah (X5.2) dengan nilai kepentingan 4,23 poin dan nilai kinerja 4,0573.

Usul perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan rekomendasi perbaikan yaitu: 1) memberikan training pelayanan prima bagi karyawan front line karena berhubungan langsung dengan konsumen; 2) adanya monitoring dan evaluasi berkala terkait output pembuatan KTP oleh Kepala Desa dan Tim IT Desa; 3) Adanya instruksi kerja berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Instruction Kerja (WI); serta 4) Adanya media untuk menerima keluhan Masyarakat.

### 3.4 Rekomendasi Teknis

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dan Analisa dan pembahasan, simpulan yang diperoleh adalah atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada kuadran 1 ini, menunjukkan bahwa indikator layanan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kepentingan lebih tinggi, namun kinerjanya lebih rendah. Indikator yang harus segera diperbaiki adalah Indikator yang mempunyai nilai pada kuadran 1 adalah: 1) Kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam mendengarkan keluhan konsumen (X5.4) dengan nilai kepentingan 4,58 poin dan nilai kinerja 4,023; 2) Kesabaran karyawan administrasi bagian pembuatan E-KTP dalam melayani konsumen/Pelanggan (X5.5) dengan nilai kepentingan 4,36 poin dan nilai kinerja 4,05; 3) Pelayanan pendaftaran (administrasi) yang sopan dan ramah (X5.2) dengan nilai kepentingan 4,23 poin dan nilai kinerja 4,0573. Rekomendasi perbaikan yang dapat diperbaiki adalah : 1) memberikan training pelayanan prima bagi karyawan front line karena berhubungan langsung dengan konsumen; 2) adanya monitoring dan evaluasi berkala terkait output pembuatan KTP oleh Kepala Desa dan Tim IT Desa; 3) Adanya instruksi kerja berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Instruction Kerja (WI); serta 4) Adanya media untuk menerima keluhan Masyarakat.

## REFERENSI

- [1] E. Erika and S. Muhlisoh, "Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality," *Sainstech J. Penelit. dan Pengkaj. Sains dan Teknol.*, vol. 29, no. 1, pp. 31–38, 2019, doi: 10.37277/stch.v29i1.314.
- [2] L. S. Widibudiarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)," *J. Adm. Publik*, vol. 3, no. 12, pp. 128–126, 2017.
- [3] S. Haq, A. Suharsono, and Suji, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo Public Service Quality in Making E-KTP ( Electronic Citizen ID ) in District of Suboh Situbondo Regency," *Artik. Ilm. Has. Penelit. Mhs.*, no. 1, pp. 1–8, 2014.
- [4] S. N. Hasanah, Damanhuri, and R. Juwandi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021," *J. Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 1, p. 13, 2021.
- [5] L. N. Susila, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta," *J. Rural Dev.*, vol. 1, no. 1, pp. 63–72, 2010.
- [6] I. F. Azmi, M. F. Ridwan, A. W. Atihuta, D. Marendeng, and T. Palin, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP Di Kecamatan Tallo Kota Makassar," *Public Adm. Polytech. STIA LAN Makassar*, vol. 4, no. 1, p. 4, 2022.
- [7] T. Quality *et al.*, "Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP Di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali," vol. 2, no. 3, 2022.
- [8] A. Duriat and R. Vaughan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya," *Kebijak. J. Ilmu Adm.*, vol. 11, no. 1, pp. 18–27, 2020, doi: 10.23969/kebijakan.v11i1.2231.
- [9] D. Dina, H. Heri, and H. Widasari, "E-Service Quality Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Kecamatan Kiaracondong)," *Neo Politea*, vol. 1, no. 2, pp. 52–60, 2020, doi: 10.53675/neopolitea.v1i2.500.
- [10] A. A. Pratiwi, "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy-SERVQUAL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik," *J. Adv. Inf. Ind. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–35, 2020, doi: 10.52435/jaiit.v2i1.39.
- [11] J. A. Kusumaningtyas and E. Sedyono, "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model KANO Dimensi SERVQUAL dan CSI Terhadap Layanan Sertifikasi Tanah di BPN (Badan Pertahanan Nasional)," *Tek. Inform. Teknol. Informasi-Aiti*, vol. 14, no. 2, pp. 124–136, 2017.
- [12] J. A. Martilla, And, and J. C. James, "Importance-Per Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 2010.
- [13] F. Firdaus, "Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caru)," *Develop*, vol. 4, no. 1, pp. 63–84, 2020, doi: 10.25139/dev.v4i1.2277.
- [14] D. Hidayat, A. Harsono, and H. Adiarto, "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dan Cuci Mobil dengan Menggunakan Metode ( Studi Kasus Bengkel Mobil Otto Clean ) \*," vol. 1, no. 1, pp. 215–225, 2017.
- [15] D. Patmawan, N. W. Setyanto, and R. A. Sari, "Analisis kualitas jasa pelayanan bengkel dengan mengintegrasikan metode service quality (servqual) dan quality function deployment (qfd) (studi kasus: ahas 7130 cemara agung motor Magetan)," *Jrmsi*, vol. 3, no. 1, pp. 85–98, 2015.
- [16] R. Nugraha, H. Ambar, and H. Adiarto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 1, no. 3, pp. 221–231, 2014.
- [17] S. N. Hidayati and A. P. Prasetyo, "Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service Quality, dan Importance Performance Analysis," *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 5, no. 1, p. 117, 2015, doi: 10.30588/jmp.v5i1.149.
- [18] A. Budiono, "Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung," *E-Journal Grad. Unpar*, vol. 1, no. 2, pp. 141–149, 2014.
- [19] H. E. Lodhita, I. Santoso, S. Anggarini, and K. Konsumen, "Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. Analysis," [Online]. Available: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/149805/>.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*

