

Evaluasi Kinerja Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Servqual* di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone

Marniati Syam^{1✉}, Andi Ferawati², Indriani³
email korespondensi✉: syammarniati@gmail.com
^{1✉,2,3} STIE YAPI Bone, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone. Metode *Servqual* adalah salah satu metode yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi. *Servqual* merupakan singkatan dari *Service Quality*, yang berarti kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Camat Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone, dengan menggunakan model *Servqual*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi dan menggambarkan penerapan Model *Servqual* dalam pelayanan publik. Lokasi penelitian ini terfokus di Kantor Camat Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan Peningkatan aksesibilitas teknologi, keterampilan komunikasi staf, kejelasan informasi, keandalan layanan, dan empati dalam respons terhadap kebutuhan individu masyarakat menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan belum memiliki sistem untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan studi literatur, observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Camat Tanete Riattang Timur pada dimensi jaminan dengan nilai Gap sebesar 0,26, daya tanggap dengan nilai Gap sebesar 0,12, dan bukti fisik dengan nilai Gap sebesar 0,06 menunjukkan kualitas pelayanan sudah memuaskan. Sedangkan, pada dimensi empati dengan nilai Gap sebesar -0,14 dan kehandalan dengan nilai Gap sebesar -0,09 menunjukkan kualitas pelayanan tidak memuaskan.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja Pelayanan, Metode *Servqual*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas langsung yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas suatu instansi sering kali dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikannya, sehingga pelayanan menjadi aspek strategis dalam penyelenggaraan organisasi publik. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal agar mampu memenuhi harapan masyarakat (Mawartika, 2019).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan (Simamora, 2020). Apabila pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi harapan masyarakat, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Pengukuran kualitas pelayanan umumnya dilakukan melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Noor, 2020). Kecamatan sebagai salah satu lembaga pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan berbagai surat keterangan dan administrasi kependudukan. Salah satu tugas utama camat adalah menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat melalui Kantor Kecamatan (Suandi, 2019).

Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik, Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai dengan harapan masyarakat. Namun demikian, hingga saat ini Kecamatan Tanete Riattang Timur masih menghadapi kendala dalam mengukur kualitas pelayanan secara objektif karena belum tersedianya sistem yang mampu mempermudah pengukuran tingkat kualitas pelayanan serta mendukung pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan pelayanan. Kondisi ini menyebabkan kesulitan dalam menentukan apakah pelayanan yang diberikan telah berjalan secara optimal atau belum.

Salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan menerapkan sistem pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Metode SERVQUAL dinilai efektif karena mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan dua faktor utama, yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka pelayanan dinilai tidak berkualitas, sedangkan apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelayanan dinilai berkualitas (Mawartika, 2019).

Evaluasi kinerja pelayanan pemerintah pada dasarnya dilakukan melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk menyusun laporan akuntabilitas kinerja sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan kewenangan yang diamanatkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menentukan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur dengan menggunakan metode SERVQUAL, melalui perbandingan antara persepsi masyarakat dan pelayanan yang diharapkan.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menekankan pada pengukuran data numerik, pengolahan statistik, serta pengujian hubungan antarvariabel secara sistematis dan terstruktur (Arikunto, 2015). Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan masyarakat secara objektif berdasarkan persepsi responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone. Sementara itu, data kualitatif diperoleh melalui wawancara dengan Camat dan pegawai Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur guna memperkuat dan memperdalam hasil analisis kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone. Mengingat jumlah populasi yang relatif besar, maka penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dengan keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (error level), yang dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%

Rumus ini digunakan untuk memperoleh ukuran sampel yang representatif dengan tingkat presisi yang dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat serta wawancara dengan Camat dan pegawai Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti buku, laporan resmi, dokumen instansi, serta jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan (library research). Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, yang bertujuan untuk mengolah, menyajikan, dan menginterpretasikan data guna menggambarkan tingkat kualitas pelayanan masyarakat. Selanjutnya, hasil analisis digunakan sebagai dasar pembahasan dalam mengevaluasi sistem penentuan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil pengukuran persepsi kualitas pelayanan masyarakat didasarkan pada kuesioner yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik

(tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Instrumen kuesioner terdiri atas 20 item pernyataan, dengan rincian enam item pada dimensi bukti fisik, empat item pada dimensi keandalan, empat item pada dimensi daya tanggap, tiga item pada dimensi jaminan, dan tiga item pada dimensi empati. Kuesioner disebarkan kepada 100 responden yang merupakan masyarakat penerima layanan di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur, Kabupaten Bone.

Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner persepsi adalah skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Puas (skor 5), Puas (skor 4), Cukup Puas (skor 3), Tidak Puas (skor 2), dan Sangat Tidak Puas (skor 1). Hasil rekapitulasi skor menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan didominasi oleh kategori Puas dengan total skor 1.213, diikuti oleh kategori Sangat Puas dengan total skor 354 dan Cukup Puas dengan total skor 320. Sementara itu, kategori Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas masing-masing memperoleh skor 69 dan 44. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat menilai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur berada pada kategori memuaskan.

Pengukuran harapan kualitas pelayanan masyarakat juga menggunakan instrumen kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kuesioner harapan terdiri atas 20 item pernyataan dengan struktur dimensi yang sama seperti kuesioner persepsi, dan disebarkan kepada 100 responden yang sama. Skala penilaian yang digunakan adalah Sangat Penting (skor 5), Penting (skor 4), Cukup Penting (skor 3), Tidak Penting (skor 2), dan Sangat Tidak Penting (skor 1).

Hasil rekapitulasi skor kuesioner harapan menunjukkan bahwa kategori Penting mendominasi dengan total skor 1.331, diikuti oleh kategori Cukup Penting dengan skor 418 dan Sangat Penting dengan skor 218. Kategori Tidak Penting dan Sangat Tidak Penting masing-masing memperoleh skor 22 dan 11. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi yang relatif tinggi terhadap kualitas pelayanan publik yang seharusnya diberikan oleh Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur.

Pengujian validitas instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson. Berdasarkan tabel nilai kritis r untuk jumlah responden sebanyak 100 pada taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada kuesioner persepsi memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, termasuk item A1 dengan nilai r sebesar 0,677, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hal yang sama juga berlaku pada kuesioner harapan, di mana item A1 memiliki nilai r sebesar 0,577 yang lebih besar dari r tabel, dan seluruh item A1 sampai A20 dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen penelitian. Hasil uji reliabilitas kuesioner persepsi kualitas pelayanan masyarakat menunjukkan nilai koefisien reliabilitas (r_{11}) sebesar 0,94, yang jauh lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,195. Nilai ini juga melampaui batas minimum koefisien reliabilitas yang disyaratkan, sehingga instrumen kuesioner persepsi dinyatakan reliabel dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi. Hasil uji reliabilitas kuesioner harapan kualitas pelayanan masyarakat juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi, sehingga seluruh instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Pembahasan

Hasil perhitungan reliabilitas data kuesioner harapan kualitas pelayanan masyarakat, diperoleh $r_{11} = 0,93$ sedangkan $r_{tabel} = 0,195$. Jika $r_{11} = 0,93 > r_{tabel} = 0,195$, maka instrumen dapat dikatakan *reliable*. Tingkat koefisien reliabilitas data instrumen dengan nilai $r_{hitung} = 0,93 > \text{nilai } \alpha = 0,80$, maka data dikatakan reliabel dengan tingkat koefisien sangat tinggi.

Pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan public Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone sesuai dengan persepsi dan harapan masyarakat. Melalui pendekatan kuantitatif, peneliti menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kuesioner ini diberikan kepada 100 responden yang telah menerima layanan di kantor kecamatan tersebut.

Hasil kuesioner persepsi menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Kategori "Puas" memperoleh skor tertinggi sebesar 1.213, diikuti oleh "Sangat Puas" sebesar 354. Sementara itu, skor untuk kategori "Cukup Puas", "Tidak Puas", dan "Sangat Tidak Puas" masing-masing adalah 320, 69, dan 44. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik telah dijalankan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Dimensi-dimensi pelayanan seperti daya tanggap dan jaminan terlihat memperoleh skor tinggi dalam persepsi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kantor kecamatan dinilai cukup sigap dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, pada dimensi bukti fisik, terdapat beberapa catatan terkait fasilitas dan kenyamanan lingkungan kantor yang masih memerlukan perhatian lebih.

Sementara itu, hasil kuesioner harapan masyarakat menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan tergolong tinggi. Mayoritas responden memilih kategori "Penting" dengan skor 1.331 dan "Sangat Penting" dengan skor 218. Sedangkan skor kategori "Cukup Penting", "Tidak Penting", dan "Sangat Tidak Penting" adalah 418, 22, dan 11. Data ini memperlihatkan bahwa masyarakat menaruh harapan besar terhadap layanan publik yang ideal, profesional, dan responsif.

Perbandingan antara hasil kuesioner persepsi dan harapan memperlihatkan

adanya kesenjangan (gap) antara kenyataan yang diterima masyarakat dan ekspektasi mereka. Meskipun mayoritas masyarakat merasa puas, harapan mereka terhadap layanan yang lebih baik tetap tinggi. Oleh karena itu, pihak penyelenggara layanan publik perlu menjadikan hasil ini sebagai masukan untuk meningkatkan standar pelayanan.

Untuk memastikan keandalan data, dilakukan uji validitas terhadap instrumen persepsi dan harapan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item kuesioner dinyatakan valid karena memiliki nilai korelasi (r_{xy}) yang lebih besar dari r_{tabel} (0,195). Hal ini berarti bahwa setiap item pada kuesioner telah mengukur aspek yang sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian.

Selain uji validitas, dilakukan pula uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi instrumen. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai r_1 sebesar 0,94 untuk kuesioner persepsi dan 0,93 untuk kuesioner harapan. Nilai ini jauh di atas standar minimum 0,80, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan sangat reliabel dan dapat digunakan kembali dalam penelitian serupa.

Temuan ini menjadi dasar penting bagi peningkatan kualitas pelayanan di instansi pemerintahan. Salah satu poin penting yang dapat dijadikan rekomendasi adalah perlunya evaluasi rutin terhadap kepuasan masyarakat, terutama pada dimensi pelayanan yang dinilai kurang memadai. Misalnya, pada dimensi bukti fisik, kantor kecamatan dapat meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, peralatan kerja, serta kebersihan dan estetika lingkungan kantor.

Selain itu, pelatihan pegawai secara berkala juga penting untuk mempertahankan keandalan dan daya tanggap dalam pelayanan. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia akan berdampak langsung terhadap kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur telah berjalan baik, namun tetap terdapat ruang untuk perbaikan. Dengan memahami kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat, pemerintah daerah dapat menyusun strategi yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kinerja pelayanan, demi menciptakan layanan publik yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tabel

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan

No. Aspek	Item	Kriteria					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
1	A1	2	1	7	51	39	100
2	A2	1	4	3	37	55	100
3	A3	1	2	5	71	21	100
4	A4	2	3	1	65	29	100

5		A5	3	2	40	52	3	100
6		A6	3	2	38	55	2	100
7		A7	4	4	21	70	1	100
8	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	A8	3	5	10	70	12	100
9		A9	2	5	10	76	7	100
10		A10	2	8	8	80	2	100
11		A11	1	2	10	63	24	100
12	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	A12	2	4	37	53	4	100
13		A13	4	4	10	32	50	100
14		A14	1	4	10	75	10	100
15		A15	1	0	12	76	11	100
16	Jaminan (<i>Assurance</i>)	A16	1	3	10	62	24	100
17		A17	4	6	13	49	28	100
18		A18	2	3	15	52	28	100
19	Empati (<i>Empathy</i>)	A19	2	4	44	47	3	100
20		A20	3	3	16	77	1	100
Total Skor			44	69	320	1213	354	2000

Tabel 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Harapan Kualita Pelayanan

No.	Aspek	Item	Kriterian					Total
			STP	TP	CP	P	SP	
1		A1	0	0	14	59	27	100
2		A2	0	1	18	62	19	100
3		A3	0	1	15	68	16	100
4	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	A4	1	0	16	64	19	100
5		A5	0	1	19	75	5	100
6		A6	1	1	23	68	7	100
7	Kehandalan	A7	2	1	18	75	4	100
No.	Aspek	Item	Kriterian					Total
			STP	TP	CP	P	SP	
8	(<i>Reliability</i>)	A8	1	2	20	68	9	100

9		A9	1	2	26	63	8	100
10		A10	0	3	18	77	2	100
11		A11	1	0	14	65	20	100
12		A12	1	3	22	62	12	100
13	Daya Tanggap (Responsiveness)	A13	2	1	28	49	20	100
14		A14	0	3	23	67	7	100
15		A15	0	0	20	71	9	100
16	Jaminan (Assurance)	A16	0	1	19	67	13	100
17		A17	1	0	30	64	5	100
18		A18	0	0	22	67	11	100
19	Empati (Empathy)	A19	0	1	29	67	3	100
20		A20	0	1	24	73	2	100
Total Skor			11	22	418	1331	218	2000

Tabel 3 Hasil Validitas Kuesioner Persepsi

Item	Rxy	Rtabel	Keterangan
A1	0,677	0,195	Valid
A2	0,724	0,195	Valid
A3	0,690	0,195	Valid
A4	0,771	0,195	Valid
A5	0,628	0,195	Valid
A6	0,676	0,195	Valid
A7	0,682	0,195	Valid
A8	0,764	0,195	Valid
A9	0,762	0,195	Valid
A10	0,767	0,195	Valid
A11	0,726	0,195	Valid
A12	0,550	0,195	Valid
A13	0,581	0,195	Valid
A14	0,773	0,195	Valid

A15	0,717	0,195	Valid
A16	0,690	0,195	Valid
A17	0,704	0,195	Valid
A18	0,638	0,195	Valid
A19	0,628	0,195	Valid
A20	0,753	0,195	Valid

Tabel 4 Hasil Validitas Kuesioner Harapan

Item	<i>R_{xy}</i>	<i>R_{tabel}</i>	Keterangan
A1	0,577	0,195	Valid
A2	0,676	0,195	Valid
A3	0,687	0,195	Valid
A4	0,695	0,195	Valid
A5	0,659	0,195	Valid
A6	0,657	0,195	Valid
A7	0,686	0,195	Valid
A8	0,718	0,195	Valid
A9	0,691	0,195	Valid
A10	0,688	0,195	Valid
A11	0,732	0,195	Valid
A12	0,645	0,195	Valid
A13	0,515	0,195	Valid
A14	0,738	0,195	Valid
A15	0,672	0,195	Valid
A16	0,719	0,195	Valid
A17	0,719	0,195	Valid
A18	0,611	0,195	Valid
A19	0,723	0,195	Valid
A20	0,628	0,195	Valid

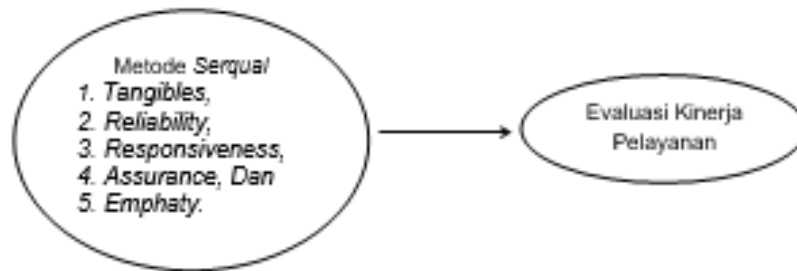
Tabel 5 Hasil Reliabilitas Kuesioner Persepsi

Reliabilitas		Keterangan	Kategori
<i>r11</i>	<i>rtabel</i>		
0,94	0,195	Reliabel	Sangat tinggi

Tabel 6 Hasil Reliabilitas Kuesioner Harapan

Reliabilitas		Keterangan	Kategori
<i>r11</i>	<i>rtabel</i>		
0,93	0,195	Reliabel	Sangat tinggi

Gambar



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Simpulan Penelitian

Analisis kesenjangan kualitas layanan menggunakan pendekatan SERVQUAL dilakukan dengan membandingkan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan aktual dan harapan mereka pada lima dimensi utama, yaitu wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Timur lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima, sehingga menegaskan adanya kesenjangan (*service quality gap*) yang memerlukan perhatian manajerial. Meskipun mayoritas responden menilai layanan dalam kategori "puas", temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan tersebut belum mencerminkan terpenuhinya standar layanan ideal yang diharapkan masyarakat, khususnya pada dimensi keandalan dan daya tanggap.

Kesenjangan negatif yang teridentifikasi mengonfirmasi asumsi dasar model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bahwa kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana kinerja yang dirasakan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Ketika harapan masyarakat berada di atas persepsi kinerja aktual, kualitas layanan dievaluasi sebagai suboptimal. Dalam konteks ini, dimensi empati dan keandalan muncul sebagai area paling kritis, yang mencerminkan masih terbatasnya konsistensi

pelayanan, efektivitas komunikasi, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan akurat.

Temuan ini diperkuat oleh hasil uji reliabilitas dan validitas instrumen yang menunjukkan tingkat keandalan pengukuran yang tinggi, sehingga kesenjangan kualitas layanan yang teridentifikasi dapat dipahami sebagai kondisi empiris aktual, bukan akibat bias atau kesalahan pengukuran. Dari perspektif administrasi publik, hal ini mengindikasikan adanya tantangan struktural dan operasional dalam penerjemahan standar pelayanan ke dalam praktik pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada pengguna.

Implikasi manajerial dari temuan ini menegaskan bahwa pemerintah kecamatan tidak cukup hanya mempertahankan tingkat layanan yang “dapat diterima”, tetapi perlu secara strategis menutup kesenjangan kualitas layanan melalui peningkatan keandalan prosedur pelayanan, penguatan daya tanggap aparatur, serta peningkatan elemen jaminan layanan seperti kepastian waktu, transparansi, dan akuntabilitas. Penerapan evaluasi pelayanan berbasis SERVQUAL secara berkelanjutan dapat berfungsi sebagai alat pengambilan keputusan berbasis bukti serta mendukung upaya reformasi pelayanan publik di tingkat lokal.

Secara konseptual dan empiris, penelitian ini memperluas literatur mengenai penerapan SERVQUAL pada lembaga pemerintahan lokal di Indonesia, khususnya di tingkat kecamatan yang masih relatif kurang dieksplorasi. Dengan menyoroti kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi kinerja layanan, studi ini memberikan kontribusi kontekstual yang relevan bagi pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Ajick. (2009). *Analisis koleksi perpustakaan: Seleksi, penyiangan, dan evaluasi*.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur suatu penelitian: Pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- CNBC Indonesia. (2022). 7 pengertian website menurut ahli, lengkap jenis dan fungsinya. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220618152119-37-348229/7-pengertian-website-menurut-ahli-lengkap-jenis-fungsinya>
- Dharma, S. (2005). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Harefa, K. (2022). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL. *Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(2).
- Idris, A. (2007). *Kinerja perusahaan terhadap kepuasan pelanggan*. Malang: Sofa Mandiri.
- Jones. (2009). Pengantar ilmu administrasi publik. Dalam Ajick (Ed.), *Analisis koleksi perpustakaan: Seleksi, penyiangan, dan evaluasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2000). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mawartika, Y. E. B. (2019). Pengukuran kepuasan pelayanan menggunakan metode SERVQUAL. *Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*, 1(2). ISSN 2657-2117
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mustofadijaja. (2010). Dalam J. Widodo, *Analisis kebijakan publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Noor, F. V. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.