

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKECAMATAN TAROGONG KALER KABUPATEN GARUT

Oleh :

Rd. Ade Purnawan¹, Abdullah Ramdhani², Fahmi³, Nurbudiwati⁴
^{1,2,3,4} Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Garut

E-mail : Ade.Purnawan@fisip.uniga.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tarogong Kaler terdapat dalam nilai kesenjangan (gap) negatif sebesar -0,62 (Firmansyah, 2019) yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kecamatan Tarogong Kaler masih relatif rendah karena dari seluruh unsur yang diukur, hasil penilaian kinerja terhadap setiap unsurnya masih di bawah nilai harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan antara harapan masyarakat dengan persepsi masyarakat dengan menggunakan model pengukuran kualitas jasa melalui analisis gap atau kesenjangan yaitu model SERVQUAL (service quality). Analisis Pelayanan Publik di Kecamatan Tarogong Kaler didukung dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada tahun 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi, data selanjutnya diolah menggunakan aplikasi Nvivo dan ditampilkan dalam bentuk word cloud, tree map. Hasil menunjukkan bahwa Gap 1 Knowledge Gap, Gap 4 Communication Gap, dan Gap 5 Service Gap tidak terjadi Gap, dan Gap 3 Delivery Gap, terjadi kesenjangan dikarenakan Kecamatan belum mampu melaksanakan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Tarogong Kaler masih perlu adanya perbaikan. Selain itu persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tarogong Kaler Sudah Baik.

Kata Kunci : *Kualita, Pelayanan, Kualitas Pelayanan*

A. PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Salah satu Kecamatan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Tarogong Kaler, Kabupaten

Garut. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Standar pelayanan pada Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tarogong Kaler meliputi ruang lingkup pelayanan administratif.

Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tarogong Kaler dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan

publik. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kecamatan Tarogong Kaler berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada tahun 2019, berdasarkan jumlah nilai pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap aspek pelayanan. Apabila diketahui nilai rata-rata aspek dari masing-masing unit pelayanan. Secara keseluruhan pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler terdapat kesenjangan (*gap*) negatif untuk semua unsur terkait dengan penilaian kinerja dan harapan masyarakat terhadap pelayanan Kecamatan Tarogong Kaler, dengan rata-rata nilai kesenjangan sebesar -0,62 ((Firmansyah, 2019). Hal tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kecamatan Tarogong Kaler masih relatif rendah karena dari seluruh unsur yang diukur, hasil penilaian kinerja terhadap setiap unsurnya masih di bawah nilai harapan.

Untuk mengatasi hal ini, maka Kecamatan Tarogong Kaler harus dapat menerapkan berbagai strategi untuk menghadapi kompetisi yang seharusnya dapat diwujudkan dan dijalankan dengan baik. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan antara harapan Masyarakat dengan persepsi masyarakat dengan menggunakan model pengukuran kualitas jasa melalui analisis *gap* atau kesenjangan yang banyak dijadikan

acuan dalam riset pelayanan yaitu model SERVQUAL (*service quality*), yang dikenalkan oleh Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1988). Dimensi SERVQUAL dapat dipergunakan sebagai salah satu alat yang valid untuk mengukur *gap* (kesenjangan) antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat karena layanan atau jasa sifatnya adalah *intangible* (yang tidak berwujud, tidak bisa diukur, tapi berhubungan dengan perasaan masyarakat). Selama masih ada *gap*, persepsi masyarakat terhadap layanan Kecamatan akan rendah (Tjiptono, 2008) mengenai kesenjangan kepuasan masyarakat yang disadur dari *The Intergrated Gaps Model of Service Quality* Parasuraman, Ziethmal, Berry 1990 dalam (Sabariah, 2015)

Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal. Untuk mewujudkan hal tersebut, pelaksana pelayanan dan Aparatur di dalam hal ini perlu mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang diharapkan oleh setiap masyarakat, serta menilai kebijakan pelayanan apa saja yang telah dilaksanakan.

Konsekuensi dari masyarakat atau masyarakat yang tidak puas itu merupakan tantangan yang sangat serius, karena Kecamatan memiliki tugas untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaran pemerintah yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti

kesenjangan yang terjadi antara harapan pelayanan yang diinginkan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan Kecamatan Tarogong Kaler, maka dilakukan penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAROGONG KALER KABUPATEN GARUT”.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman dkk (Januansar, 2012) berdasarkan hasil penelitiannya mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang secara berturut-turut berdasarkan penilaian kepentingan pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) *Reliability* (kehandalan)
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap)
- 3) *Tangibility* (bukti langsung)
- 4) *Empathy* (empati)
- 5) *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan lima dimensi tersebut para pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan.

Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan untuk setiap dimensi merupakan ukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.

2. Model Analisis Kesenjangan

- 1) *Gap 1 Knowledge Gap* : Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Kesenjangan ini muncul karena adanya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan persepsi manajemen tentang harapan pelanggan tersebut. Hal ini terjadi karena pihak manajemen perusahaan tidak dapat mengidentifikasi dengan tepat apa yang

dikehendaki dan apa yang menjadi pertimbangan dalam menilai layanan

- 2) *Gap 2 Standard Gap* : Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa. Gap ini terjadi karena manajemen tidak mampu menciptakan sistem kearah pemenuhan harapan pelanggan. Faktor lain yang menyebabkan terjadinya gap ini antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, persepsi manajemen tentang kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan, termasuk didalamnya sumber daya yang diperlukan, tidak memadainya standarisasi tugas, proses dan penetapan tujuan kualitas layanan yang tidak cukup dan tepat
- 3) *Gap 3 Delivery Gap* : Gap antara kualitas layanan dan penyerahan jasa. Kesenjangan (gap) ini terjadi karena karyawan yang menyerahkan jasa tidak mau dan tidak mampu memberikan layanan pada tingkat yang diinginkan. Gap ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor : ambiguitas peran, yakni sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer, tetapi memuaskan pelanggan, konflik peran, yakni sejauh mana karyawan meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak, kesesuaian karyawan dengan tugas yang dikerjakannya, kesesuaian teknologi yang digunakan

karyawan, sistem pengendalian dari atasan

4) *Gap 4 Communication Gap* : Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Gap ini terjadi karena adanya janji organisasi tentang adanya pelayanan yang akan diberikan melalui komunikasi pemasaran (iklan, *personal selling*, *public relations*) dengan benar-benar dilaksanakan atau diterima oleh pelanggan. Akan tetapi karena faktor manusia memegang peranan penting disini, maka kemungkinan janji berlebihan dapat terjadi dan menyebabkan pelanggan merasa harapannya tidak terpenuhi.

5) *Gap 5 Service Gap* : Gap antara jasa yang dirasakan pelanggan jasa dan jasa yang diharapkan pelanggan. Gap ini adalah akumulasi adanya gap 1 sampai dengan gap 4. Jika jasa yang diterima lebih baik dari jasa yang diharapkan atau jasa yang diharapkan sama dengan jasa yang diterima, maka organisasi akan memperoleh citra yang positif. Akan tetapi, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi organisasi

C. METODE PENELITIAN

Metode dalam rangka mengetahui dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Tarogong Kaler penulis menggunakan metode kualitatif yang secara mendalam dapat menggambarkan kenyataan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan

Tarogong Kaler dengan harapan masyarakat, dengan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi, sedangkan yang menjadi instrumen atau alat penelitiannya adalah peneliti sendiri, dimana peneliti sebagai instrument kunci yang terlibat langsung dalam melakukan observasi ke lapangan. Instrumen penelitian dalam pengambilan data selanjutnya adalah dengan menggunakan pedoman wawancara yang sudah disusun secara tertulis sesuai dengan permasalahan kemudian digunakan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi. Pada pelaksanaan pengumpulan data, peneliti memerlukan berbagai data baik data primer maupun data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang peneliti peroleh melalui penelitian lapangan berupa hasil observasi dan hasil wawancara serta kuesioner yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tarogong Kaler. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang peneliti peroleh berupa dokumen- dokumen seperti Profil Kecamatan Tarogong Kaler, Visi dan Misi Kecamatan Tarogong Kaler.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Tarogong Kaler, penulis menggunakan lima macam kesenjangan kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, yaitu :

- 1) *Gap* antara harapan Masyarakat dengan persepsi atas harapan

Masyarakat;

- 2) *Gap* antara persepsi Kecamatan atas harapan Masyarakat dengan spesifikasi kualitas jasa;
- 3) *Gap* antara spesifikasi kualitas dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan;
- 4) *Gap* antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan Masyarakat;
- 5) *Gap* antara harapan Masyarakat dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa tersebut. maka adapun hasil penelitian dan pembahasan dideskripsikan sebagai berikut :

Analisis data dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan software QSR NVivo 12. Hal pertama yang dilakukan untuk menganalisis data hasil dari lapangan adalah dengan memasukkan data kedalam software N-Vivo 12 atau biasa disebut input data. Data yang telah dimasukkan ke dalam N-Vivo 12 setelah itu pemaparan implementasi metode mulai dari penjelasan *word cloud*, dan *treemap*.

a. Gap 1 Knowledge Gap

Kesenjangan antara harapan Masyarakat dan persepsi Kecamatan mengenai harapan Masyarakat.

1. Kepastian Waktu Pelayanan

Analisis pertama adalah melakukan pembuatan *wordcloud* dari data wawancara yang telah di dapat dari hasil Wawancara. Hal ini dilakukan untuk mengetahui potret secara garis besar apa yang dibicarakan Kecamatan dan Masyarakat mengenai Gap 1 (*Knowledge Gap*) yaitu Kepastian Waktu Pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler Sudah menjadi salah satu kata yang paling tinggi frekuensinya dikarenakan ukuran kata

Sudah yang ditujukan dalam *word cloud* bisa dikatakan besar.. Kata Sudah, Waktu, Masyarakat, dan Sesuai merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *word cloud*.

Langkah selanjutnya ialah *Tree map*, *Tree map* adalah cara lain untuk mewakili permintaan pencarian kata, kata yang lebih sering muncul adalah dalam persegi panjang yang lebih besar. *Tree map* menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Sudah, Waktu, Masyarakat, dan Sesuai, sedangkan tertimbang paling rendah diperoleh kata Kenyataan, Kalau, dan Dokumen.

Dilihat dari data dan analisis terhadap Kepastian Waktu Pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, ini menunjukkan bahwa, dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 1* Persepsi Manajemen terhadap Kepastian Waktu Pelayanan, yaitu tidak adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut masyarakat dan persepsi kecamatan mengenai harapan masyarakat Kecamatan Tarogong Kaler, sudah memahami apa yang diharapkan oleh Masyarakat terhadap Kepastian Waktu Pelayanan.

2. Akurasi Pelayanan

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Sesuai, Sudah, Akurasi, dan Jenis merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud*. *Tree map* hasil keluaran Nvivo diperoleh dengan kata Sesuai, Sudah, Akurasi, dan Jenis, sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Memberikan, Memahami, dan Ketepatan.

Menurut (Tjiptono, 2008) Akurasi Pelayanan yaitu meminimalkan kesalahan

dalam pelayanan maupun transaksi. Dilihat dari data dan analisis terhadap Akurasi Pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah diterima oleh Masyarakat, ini menunjukkan bahwa, dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 1* Persepsi Manajemen terhadap Akurasi Pelayanan, yaitu tidak adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut Masyarakat dan persepsi kecamatan mengenai harapan masyarakat Kecamatan Tarogong Kaler, sudah memahami apa yang diharapkan oleh masyarakat terhadap akurasi pelayanan.

3. Kesopanan dan Keramahan

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Sudah, Pegawai, Harapan dan Keramahan merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Sudah, Pegawai, Harapan dan Keramahan, sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Penyerta, Menyambut, dan Melihat.

Menurut (Tjiptono, 2008) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan pelayanan yang baik. Dilihat dari data dan analisis terhadap akurasi pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah diterima oleh masyarakat, ini menunjukkan bahwa, dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 1* Persepsi Manajemen terhadap Kesopanan dan Keramahan, yaitu tidak adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut masyarakat dan persepsi kecamatan mengenai harapan masyarakat Kecamatan Tarogong Kaler, sudah

memahami apa yang diharapkan oleh Masyarakat terhadap Kesopanan dan Keramahan.

4. Tanggung Jawab

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Jawab, Pegawai, Kebijakan, dan Tanggung, merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Jawab, Pegawai, Kebijakan dan Tanggung, sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Diganti, Camat, dan Dibuat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 15h dan i, bahwa penyelenggara berkewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, dan membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya. Dilihat dari data dan analisis terhadap tanggung jawab pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah diterima oleh masyarakat, ini menunjukkan bahwa, dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 1* Persepsi manajemen terhadap tanggung jawab pelayanan, yaitu tidak adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut masyarakat dan persepsi kecamatan mengenai harapan masyarakat Kecamatan Tarogong Kaler, sudah memahami apa yang diharapkan oleh masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan.

5. Sarana dan Prasarana

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Sudah, Nyaman, Bagus, dan Fasilitas merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang

frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Sudah, Nyaman, Bagus, dan Fasilitas, sedangkan katatertimbang paling rendah diperoleh kata Namun, Meningkatkan, dan Memakai.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 15d, bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Dilihat dari data dan analisis terhadap sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah diterima oleh Masyarakat, ini menunjukkan bahwa, dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 1* persepsi manajemen terhadap tanggung jawab pelayanan, yaitu tidak adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut masyarakat dan persepsi kecamatan mengenai harapan masyarakat Kecamatan Tarogong Kaler, sudah memahami apa yang diharapkan oleh masyarakat terhadap sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 tidak terjadi kesenjangan antara Harapan masyarakat dengan pemahaman Kecamatan Tarogong Kaler terhadap masyarakat *Gap 1 (Knowledge Gap)*. Karena kecamatan sudah dapat memahami apa yang diharapkan oleh masyarakat baik dari segi kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai kecamatan, tanggung jawab pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan.

b. Gap 2 Standard Gap

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Masyarakat, Administrasi, Kurang, dan Nomor

merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Masyarakat, Administrasi, Kurang, dan Nomor sedangkan kata tertimbangpaling rendah diperoleh kata Menindak, Melaksanakan, dan Keputusan.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 7, bahwa Standar pelayanan adalah tolak ukur yang diperrgunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dilihat dari data dan analisis terhadap pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler dalam *Conseptual Model of Service Quality* hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 terjadi kesenjangan antara persepsi kecamatan mengenai ekspektasi masyarakat dengan spesifikasi kualitas jasa. *Gap 2 (Standard Gap)*. Karena kecamatan belum mengerjakan pelayanan yang maksimal ada pekerjaan yang kurang baik tidak sesuai dengan harapan Masyarakat.

c. Gap 3 Delivery Gap

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo menampilkan kata Sesuai, Masyarakat, Standar, dan Diberikan merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Sesuai, Masyarakat, Standar, dan Diberikan sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Camat, Berlaku, dan Berdampak.

Berdasarkan Unfang Undang Nomor 25

tahun 2009 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Dilihat dari data dan analisis terhadap pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler dalam *Conceptual Model of Service Quality*, hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 terjadi kesenjangan antara spesifikasi standar kualitas jasa dan pelaksanaan penyampaian jasa di Kecamatan Tarogong Kaler. *Gap 3 (Delivery Gap)*. Karena Kecamatan walaupun sudah cukup baik namun dalam mengerjakan pelayanan ketika situasi antrian yang penuh, menjadikan pelayanan yang kurang maksimal, adapekerjaan yang kurang baik

d. Gap 4 Communication Gap

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo menampilkan kata Kebijakan, Spanduk, Informasi, dan Sesuai merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Kebijakan, Spanduk, informasi, dan Sesuai, sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Berbagai, Beberapa, dan Belum.

Berdasarkan Undang Undang nomor 25 tahun 2009 Pasal 22 ayat 2, bahwa komunikasi secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses. Dilihat dari data dan analisis terhadap pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler dalam *Conceptual Model of Service Quality*, hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 tidak terjadi. kesenjangan antara

jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan masyarakat di Kecamatan Tarogong Kaler. *Gap 4 (Communication Gap)*. Karena kecamatan sudah memberikan informasi yang tepat terkait jenis pelayanan yang diberikan melalui media Spanduk/Baliho di Kantor Kecamatan Tarogong Kaler.

e. Gap 5 Service Gap

Kesenjangan ini merupakan kesenjangan antara persepsi Masyarakat dengan ekspektasi Masyarakat.

1. Kepastian Waktu Pelayanan

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Waktu, Sesuai, Standar, dan Apabila, merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Waktu, Sesuai, Standar, dan Apabila, sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Kinerja, Kepastian, dan Kemampuan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 2, bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dilihat dari data dan analisis terhadap kepastian waktu pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ini menunjukkan bahwa, dalam *Conceptual Model of Service Quality Gap 5* yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data terkait dengan kepastian waktu pelayanan Kecamatan Tarogong Kaler, sudah memahami apa yang diharapkan dan

kenyataan yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat terhadap kepastian waktu pelayanan.

f. Akurasi Pelayanan

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Masyarakat, Melakukan, Lebih, dan Cepat merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Masyarakat, Melakukan, Lebih, dan Cepat, sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Fasilitas, Evaluasi, dan Efektivitas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa *Public Good, Public Service* dan *Administration Service*.. Dilihat dari data dan analisis terhadap akurasi pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 5* yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data terkait dengan Akurasi Pelayanan Kecamatan Tarogong Kaler, sudah memahami apa yang diharapkan dan kenyataan yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Masyarakat terhadap Akurasi Pelayanan.

g. Kesopanan dan Keramahan

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Menerapkan, Ramah, Sopan dan Berusaha merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi

diperoleh dengan kata Menerapkan, Ramah, Sopan dan Berusaha, sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Rasakan, Prinsip, dan Pihak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34, bahwa Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus beprilaku santun dan ramah . Dilihat dari data dan analisis terhadap kesopanan dan keramahan di Kecamatan Tarogong Kaler bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ini menunjukkan bahwa, dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 5* yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data terkait dengan kesopanan dan keramahan pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler, sudah memahami apa yang diharapkan dan kenyataan yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan pelayanan.

h. Tanggung Jawab

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo menampilkan kata Terhadap, Kebijakan, Melakukan, dan Sesuai, merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud. Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Terhadap, Kebijakan, Melakukan, dan Sesuai sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Harapkan, Efektivitas, dan Fokus.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15h dan i, bahwa penyelenggara berkewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, dan membantu masyarakat dalam

memahami hak dan tanggung jawabnya. Dilihat dari data dan analisis terhadap tanggung jawab pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler menunjukkan bahwa, dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 5* yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data terkait dengan tanggung jawab pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler, sudah menjalankan dengan baik dan apa yang diharapkan masyarakat dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik.

i. Sarana dan Prasarana

Wordcloud hasil keluaran N-Vivo 12 menampilkan kata Ruang, Tunggu, Fasilitas, dan Masukan merupakan kata yang paling dominan yang muncul pada *Word Cloud*. *Tree map* hasil keluaran Nvivo menunjukkan kata dengan tertimbang frekuensi paling tinggi diperoleh dengan kata Ruang, Tunggu, Fasilitas, dan Masukan sedangkan kata tertimbang paling rendah diperoleh kata Berkesinambungan, Beberapa, dan Bagus.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15d, bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Dilihat dari data dan analisis terhadap sarana dan prasarana di Kecamatan Tarogong Kaler menunjukkan bahwa, dalam *Conseptual Model of Service Quality Gap 5* yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler, sudah lengkap dan baik dan apayang diharapkan

masyarakat dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat sudah diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 tidak terjadi Kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa tersebut. *Gap 5 (Service Gap)*. Karena kecamatan sudah dapat memahami dan memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat baik dari segi kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai Kecamatan, tanggung jawab pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan antara harapan masyarakat dengan persepsi masyarakat dengan menggunakan model kualitas layanan yang disebut dengan "*Conseptual Model Of Service Quality*" di Kecamatan Tarogong Kaler Menggunakan *Sotware N Vivo 12*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Gap 1 Knowledge Gap

Berdasarkan hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 tidak terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pemahaman Kecamatan Tarogong Kaler Terhadap masyarakat *Gap 1 (Knowledge Gap)*. Karena kecamatan sudah dapat memahami apa yang diharapkan oleh masyarakat baik dari segi kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai kecamatan, tanggung jawab pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan.

b) Gap 2 Standard Gap

Pelayanan di Kecamatan Tarogong

Kaler dalam *Conseptual Model of Service Quality* hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 terjadi kesenjangan antara persepsi kecamatan mengenai ekspektasi masyarakat dengan spesifikasi kualitas jasa. *Gap 2 (Standard Gap)*. Karena kecamatan belum mengerjakan pelayanan yang maksimal ada pekerjaan yang kurang baik tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

c) *Gap 3 Delivery Gap*

Pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler dalam *Conseptual Model of Service Quality*, hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 terjadi kesenjangan antara spesifikasi standar kualitas jasa dan pelaksanaan penyampaian jasa di Kecamatan Tarogong Kaler. *Gap 3 (Delivery Gap)*. Karena kecamatan walaupun sudah cukup baik namun dalam mengerjakan pelayanan ketika situasi antrian yang penuh, menjadikan pelayanan yang kurang maksimal, ada pekerjaan yang kurang baik.

d) *Gap 4 Communication Gap*

Pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler dalam *Conseptual Model of Service Quality*, hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 tidak terjadi kesenjangan antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan masyarakat di Kecamatan Tarogong Kaler. *Gap 4 (Communication Gap)*. Karena kecamatan sudah memberikan informasi yang tepat terkait jenis pelayanan yang diberikan melalui media Spanduk/Baliho di kantor Kecamatan Tarogong Kaler.

e) *Gap 5 Service Gap*

Berdasarkan hasil analisis data dengan Software N-Vivo 12 tidak terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa

tersebut. *Gap 5 (Service Gap)*. Karena kecamatan sudah dapat memahami dan memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat baik dari segi kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai kecamatan, tanggung jawab pelayanan serta sarana dan srasarana pelayanan.

2. **Saran**

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten. Terjadinya kesenjangan dalam pelayanan diakibatkan oleh ketidaksesuaiannya pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, kesenjangan dalam *Gap 2 (Standard Gap)* Kesenjangan antara persepsi kecamatan mengenai ekspektasi Masyarakat dengan spesifikasi kualitas jasa, dan *Gap 3 (Delivery Gap)* kesenjangan antara spesifikasi standar kualitas jasa dan pelaksanaan penyampaian jasa.

Untuk memperbaiki *Gap 2 (Standard Gap)* dan *Gap 3 (Delivery Gap)* guna memberikan pelayanan yang baik pihak kecamatan harus memahami keinginan atau harapan masyarakat, pernyataan tersebut didukung dengan peningkatan kompetensi pelaksana yaitu dengan meningkatkan kesadaran pegawai terhadap nilai dan pentingnya tugas dan pekerjaan, Mengarahkan pegawai untu fokus terhadap tujuan visi & misi, dan peningkatan potensi pegawai secara optimal serta memahami dan menjalankan standar operasional prosedur dan standar kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2011). Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya. Inu Kencana

- <https://doi.org/10.1002/jcc.21776>
- Barata, Atep Adya, (2003), Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Firmansyah, Fahmi (2019) Laporan Hasil Ristek, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Garut.
- Gasperz, Vincent. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: GramediaPustaka Utama.
- Gasperz, Vincent, (1997), Ekonomi Manajerial, Penerapan Konsep-Konsep Ekonomi Dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Hanafi, (2001), “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Asuransi Astra (Garda oto) Cabang Makassar”, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan Publik Menuju Good Local Governance*. <https://doi.org/10.1016/j.jhsa.2008.07.013>
- Hardiyansyah. (2010). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Januarsar, L. (2012). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan. *Analisis*.
- Mantri, A., Iskandar, A., & Purnamasari, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*. <https://doi.org/10.30997/jgs.v3i2.937>
- Prasetyo, I. (2014). Teknik Analisis Data Dalam Research and Development. *Teknik Analisis Data Dalam Research And Development*.
- Parasuraman, & Berry, A. Z. (1985). A *Conceptual model of service quality and its implication for future research*. Jakarta: Journal Of Marketing.
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Rahmayanty, N. (2010). Manajemen pelayanan prima. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Riandari, R. (2017). Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Coopetition*.
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinegoro). *Jurnal Coopetition*.
- Sabariah. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Tjiptono. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan & Kepuasan. *Young Consumers*. <https://doi.org/10.1108/YC-05-2017-00697>
- Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif. In *Chemosphere*. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2018.01.013>