

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA KANTOR KECAMATAN KARANG TENGAH KOTA TANGERANG

Eckel Aditya¹, Dodi Subagia²

Universitas Yuppentek Indonesia
adityaa.eckel@gmail.com¹, dodidodi1804@gmail.com²

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze integrated sub-district administrative services in Karang Tengah District, Tangerang City using the servqual method and importance performance analysis. This research uses a descriptive quantitative method using a population of service recipient communities and a sample of communities receiving integrated sub-district administrative services as many as 98 research respondents. From the results of research and discussion, information can be obtained that integrated sub-district administration services in Karang Tengah District, Tangerang City have not met community expectations. Integrated sub-district administrative services in Karang Tengah District, Tangerang City for all tangible service dimensions, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy have a negative average gap value, namely the tangible dimension is -0.260, reliability is 0.277, responsiveness is -0.215, Assurance is -0.237 and Empathy of -0.224. This means that all dimensions of ServQual have not met the community's expectations in receiving integrated sub-district administration services in Karang Tengah District, Tangerang City. The priority attributes for improving integrated sub-district administrative services in Karang Tengah District, Tangerang City are in Quadrant I which includes the attributes of an easily accessible service information system, the ability of officers to provide good and polite service, the ability of officers to provide services in responding to complaints, service officers who able to be responsible in providing services, and the seriousness of service officers in serving.

Keywords: District Integrated Administrative Services

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang dengan menggunakan metode *servqual* dan *importance performance analysis*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan populasi dari masyarakat penerima pelayanan dan sampel masyarakat dari penerima pelayanan administrasi terpadu kecamatan sebanyak 98 orang responden penelitian. Hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh suatu informasi bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang belum memenuhi harapan masyarakat. pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang untuk semua dimensi pelayanan *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* memiliki nilai rata-rata kesenjangan yang negatif yaitu dimensi *tangible* sebesar -0,260, *reliability* sebesar 0,277, *responsiveness* sebesar -0,215, *Assurance* sebesar -0,237 dan *Empathy* sebesar -0,224. Artinya bahwa seluruh dimensi *ServQual* belum memenuhi harapan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Atribut yang menjadi prioritas untuk meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang yaitu pada Kuadran I yang meliputi atribut Sistem informasi pelayanan yang mudah diakses, Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, Kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam menjawab keluhan, Petugas pelayanan yang mampu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan Kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

PENDAHULUAN

Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan, sehingga pemerintah perlu menetapkan suatu kebijakan yang berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2010 dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat Kecamatan, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dalam peraturan tersebut dijelaskan PATEN merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang pada

pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat. Dalam hal ini PATEN tersebut dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan upaya dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*). Bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good local governance*) untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah Kota Tangerang merupakan salah yang menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN sebagai awal dari pelaksanaan pelimpahan kewenangan ke kecamatan dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah Kota Tangerang memiliki 13 Kecamatan yang menyelenggarakan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang diatur didalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 22 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Peraturan tentang PATEN di Kota Tangerang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mendekatkan, mempermudah, mempercepat pelayanan di Kota Tangerang.

Salah satu Kecamatan di Kota Tangerang yang menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan yaitu Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang, dimana tugas pokok dan fungsinya diatur oleh Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tangerang dan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan. Dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Karang Tengah, standar pelayanan yang diberikan berupa jenis pelayanan non perijinan dan pelayanan perijinan. Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Standar Waktu Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Waktu Pelayanan	Biaya
1.	Kartu Keluarga (KK)	1. Surat Pengantar RT/ RW dan Lurah 2. Formulir permohonan KK yang ditandatangani Pemohon dan Lurah; 3. Kutipan Akta Kelahiran.	7 hari kerja	Gratis
2.	KTP Elektronik	1. Surat Pengantar RT / RW dan Lurah. 2. Telah Berusia 17 tahun. 3. Formulir permohonan KTP yang ditandatangani pemohon dan Lurah; 4. Foto Copy : a. Kartu Keluarga	7 hari kerja	Gratis

			b. Kutipan Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun.		
			c. Kutipan Akta Kelahiran.		
3.	Surat Keterangan Pindah Dalam Kota	1. Surat Pengantar Dari Kelurahan 2. KTP 3. Kartu Keluarga	20 Menit	Gratis	
4.	Surat Keterangan Pindah Luar Kota	1. Surat Pengantar RT/ RW 2. Surat Pengantar Pindah Dari Kelurahan 3. KK 4. KTP	20 Menit	Gratis	
5.	Surat Keterangan Lainnya	1. Surat Pengantar Kelurahan 2. Fotocopy KTP dan KK 3. Surat Keterangan Lainnya (Menyesuaikan Kebutuhan)	20 Menit	Gratis	

Sumber : Kecamatan Karang Tengah

Tujuan utama pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Terdapat dua faktor utama yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*peceived service*). (Tjiptono, 2020). Pendapat tersebut apabila dikaitkan dengan penelitian ini yaitu kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan oleh Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.

Mencermati hal diatas dan dikaitkan dengan konteks penelitian ini, maka perlu diukur terkait kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan metode *ServQual* (*Service Quality*) untuk mengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang diberikan. Bisa juga dikatakan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan masyarakat sebagai penerima layanan dengan kinerja pelayanan secara actual yang dilakukan oleh Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki kelebihan memetakan persepsi penerima pelayanan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dalam persepsi penerima layanan terhadap kinerja (*performance*) aspek pelayanan yang bertujuan mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan masyarakat atau penerima layanan, dengan hasil dan skala yang mudah dimengerti dan berbiaya rendah. Perpaduan antara metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) ini akan lebih tepat digunakan didalam penelitian ini untuk mengkaji Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.

Sedangkan terkait dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti terdapat permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu belum efektifnya sistem informasi pelayanan sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui secara jelas prosedur pelayanan administrasi yang menjadi

kewenangan Kecamatan dan penyelesaian waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan khususnya untuk pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

TINJAUAN PUSTAKA ATAU KAJIAN TEORI

Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan/proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Poltak (2019:6) . Didalam konteks penelitian ini, Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sebagai penyelenggaraan pelayanan publik memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang ada di wilayahnya merupakan hal yang penting dalam upaya menciptakan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga profit atau swasta, dimana dalam menyelenggarakan pelayanannya Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang tidak memiliki pesaing seperti halnya dengan lembaga profit.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 menyatakan bahwasanya penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) selambat-lambatnya tahun 2015 diseluruh Indonesia. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu dari unit organisasi pemerintah daerah yang memiliki kedudukan strategis karena ada di garis paling depan yang berhadapan secara langsung dengan masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan tidak terlepas dari peran para pejabat dalam penyelenggaranya.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah salah satu dari bentuk sistem pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan dasar administrasi masyarakat di tingkat kecamatan. Tujuan utama dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Jika dilihat dari tujuannya tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pemerintah sedang berusaha mempermudah masyarakat dalam memperoleh hak-haknya dan juga kewajibannya dalam memperoleh pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Service Quality (ServQual)

Kepuasan masyarakat diukur dengan atribut kualitas pelayanan (*Service Quality*) , diukur berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2020:147), yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Metode *ServQual* didasarkan pada asumsi bahwa penerima layanan membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal (sempurna) untuk masing-masing atribut jasa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan menggunakan metode *ServQual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan penerima layanan untuk setiap pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *Servqual* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing penerima layanan dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$\text{Skor ServQual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$

Selisih antara pelayanan dengan harapan disebut dengan Gap atau kesenjangan kualitas pelayanan, yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Jika *Gap* positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan memuaskan.
 2. Jika *Gap* nol (persepsi = harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
 3. Jika *Gap* negative (persepsi < harapan) maka layanan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2020:148).

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Kotler didalam Tjiptono (2020:150) mengatakan “*Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Penggunaan metode ini dalam mengukur tingkat pelayanan jasa diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan puas terhadap kinerja organisasi pemberi layanan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan”. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode turunan *ServQual*.

Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadrant analysis*”. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian tersebut yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini kegunaan dari *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui Atribut *ServQual* apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu (PATEN) di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Penelitian dekriptif kuantitatif digunakan untuk melihat gambaran dari fenomena, deskripsi kegiatan dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada data factual dari pada penyimpulan. Penelitian observasi merupakan penelitian yang tidak melakukan manipulasi atau intervensi pada subyek peneliti. Pemilihan kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini didasarkan dari penelitian yang ingin mengkaji dan melihat Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan dengan menggunakan metode *servqual* untuk melihat kualitas pelayanan dan metode *importance performance Analysis* untuk melihat atribut pelayanan apa saja yang harus ditingkat. Yang dijadikan populasi penelitian yaitu jumlah penerima Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Adapun data penerima Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang pada bulan Januari-Desember Tahun 2023. ukuran sampel sebanyak 98 orang responden yang diambil secara acak dari penerima Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang.

Metode *ServQual* ini digunakan untuk mengetahui pelayanan terhadap harapan pengguna

pelayanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2020:147) membuat skala pengukuran *ServQual* untuk menganalisis atribut *ServQual* untuk memperoleh nilai gap diperoleh hasil dari selisih antara skor tingkat pelayanan aktual dengan skor tingkat kebutuhan/kepentingan. Semakin tinggi nilai gap yang didapatkan maka semakin besar tingkat pelayanan. *Importance Performance Analisis* (IPA) adalah metode untuk memperoleh faktor-faktor yang menjadi prioritas pada hasil yang diperoleh dari dimensi *ServQual* dengan menggunakan diagram kartesius. Kegunaan dari Diagram Kartesius dalam penelitian ini untuk mengetahui dimensi *ServQual* yang perlu dipertahankan dan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Menurut Kotler dan Keller didalam Tjiptono Tjiptono (2020:147) mengatakan “Diagram Kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y. Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan pelayanan, sedangkan titik Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian pelayanan, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang dianalisis secara kuantitatif dengan melakukan analisis terhadap data primer penelitian yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh 98 responden penelitian berkaitan dengan dimensi *ServQual* yang kemudian dikembangkan menjadi 23 item pernyataan pelayanan mengenai *expected service* (harapan pelayanan) dan *Perceived Service* (kenyataan pelayanan) yaitu *Reliability* (Kehandalan), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Responsiveness (Daya Tanggap), merupakan keinginan para petugas kesehatan untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *Assurance* (Jaminan) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas kecamatan; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, *Empathy* (Empati) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat, *Tangible* (Bukti fisik), merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, *performance* petugas kecamatan, dan sarana komunikasi.

Analisis dilakukan dengan menggunakan metode *ServQual* untuk menguji hipotesis penelitian yang telah diajukan. Dimana hipotesis yang diajukan didalam penelitian ini yaitu *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sudah memenuhi harapan masyarakat*. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *ServQual* terhadap dimensi pelayanan administrasi terpadu kecamatan Kecamatan Karang Tengah Kota tangerang diperoleh suatu hasil bahwa nilai kepentingan atau harapan (*expected service*) 4,571 lebih besar dari nilai kenyataan pelayanan (*Perceived Service*) 4,321 sehingga menghasilkan nilai *Service Quality* yang negatif (-) -0,248. Artinya didalam rancangan uji hipotesis bahwa tingkat kesenjangan *service quality* bernilai negatif (-) maka *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang belum memenuhi harapan masyarakat*. Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan ditolak.

Penolakan hipotesis juga dibuktikan dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa semua dimensi yang diujikan dalam kuesioner mempunyai gap yang negatif. Dimensi yang menjadi prioritas

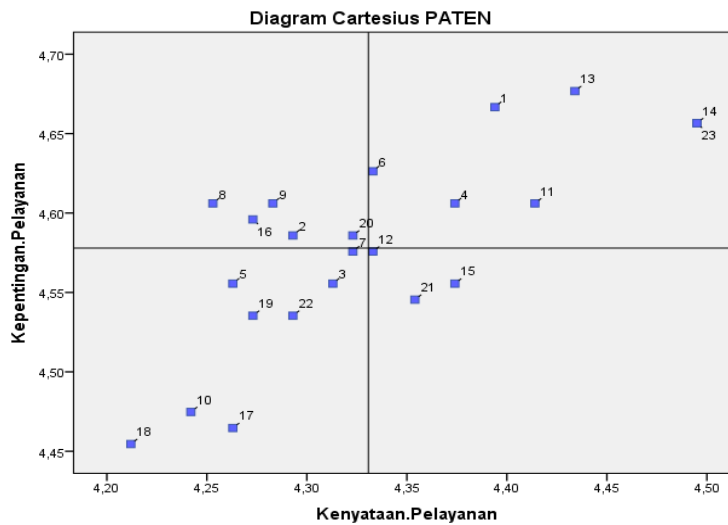
untuk segera dilakukan perbaikan adalah dimensi yang berada di kuadran I sebanyak 5 item layanan. Sedangkan hasil analisis masing-masing dimensi *ServQual* bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang untuk semua dimensi *servqual* memiliki nilai rata-rata kesenjangan (*Gap*) yang (-) negatif yaitu dimensi *tangible* sebesar -0,260 yang meliputi item: 1) Petugas pelayanan yang selalu bersikap ramah, 2) Sistem informasi pelayanan yang mudah diakses, 3) Kondisi ruangan pelayanan dalam kondisi baik, memadai, nyaman dan bersih, dan 4) Tersedianya sarana parkir yang memadai.

Kemudian dimensi *Reliability* dengan nilai -0,277 melalui item: 1) Jam buka pelayanan tepat waktu, 2) Penyelesaian waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, 3) Prosedur pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 4) Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, 5) Kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam menjawab keluhan, 6) Kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam pemeriksaan berkas persyaratan, dan 7) Kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam memberikan informasi. Selanjutnya dimensi *Responsiveness* memiliki nilai -0,215 dengan item: 1) Pelayanan diberikan pada waktu yang tepat, 2) Kesigapan petugas pelayanan dalam melayani, dan 3) Kesigapan petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Untuk dimensi *Assurance* memiliki nilai -0,237 dengan item: 1) Petugas pelayanan memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial, 2) Kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani, 3) Kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani keluhan penerima layanan, 4) Kesungguhan petugas pelayanan untuk bisa memposisikan diri sebagai penerima layanan dan 5) Kesungguhan petugas pelayanan memberikan pelayanan sapa, senyum, sopan dan ramah.

Dimensi *assurance* memiliki nilai -0,237 dengan item: 1) Petugas pelayanan mampu menanamkan kepercayaan kepada penerima layanan, 2) Petugas pelayanan mampu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, 3) Persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan 4) Kemudahan untuk mengurus pelayanan. Dimensi yang terakhir yaitu *empathy* memiliki nilai -0,224 dengan item: 1) Pelayanan diberikan pada waktu yang tepat, 2) Kesigapan petugas pelayanan dalam melayani, dan 3) Kesigapan petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Untuk dimensi *Assurance* memiliki nilai -0,237 dengan item: 1) Petugas pelayanan memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial, 2) Kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani, 3) Kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani keluhan penerima layanan, 4) Kesungguhan petugas pelayanan untuk bisa memposisikan diri sebagai penerima layanan dan 5) Kesungguhan petugas pelayanan memberikan pelayanan sapa, senyum, sopan dan ramah.

Atribut *ServQual* yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Tingkat kepentingan dari dimensi *ServQual* akan membentuk sumbu Y sedangkan tingkat kenyataan pelayanan akan membentuk sumbu X. Berdasarkan hasil analisis hasil analisis kepentingan responden dan hasil perhitungan nilai kenyataan diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,571 dan hasil analisis persepsi responden serta hasil perhitungan nilai kenyataan pelayanan diperoleh nilai rata-rata tingkat pelayanan sebesar 4.323, kemudian dianalisis dengan menggunakan *tools SPSS IBM Version 26* untuk menghasilkan gambar diagram kartesius yang membentuk sumbu Y (Kepentingan) dan sumbu X (kenyataan) pelayanan seperti pada gambar dibawah ini.

Gambar 1. Diagram Cartesius Pelayanan Administrasi Kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang



1. Kuadran I (Prioritas Utama), pada kuadran ini terdapat beberapa atribut pelayanan yang dianggap sangat penting namun kenyataan pelayanan yang ada saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sehingga harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi, atribut pelayanan tersebut antara lain:
 - a) Sistem informasi pelayanan yang mudah diakses.
 - b) Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sopan.
 - c) Kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam menjawab keluhan.
 - d) Petugas pelayanan yang mampu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - e) Kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani.
2. Kuadran II (Pertahankan), atribut *ServQual* pada kuadran ini perlu dipertahankan tingkat pelayanannya, atribut tersebut dianggap penting dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Atribut *ServQual* tersebut antara lain sebagai berikut:
 - a) Petugas pelayanan yang selalu bersikap ramah.
 - b) Tersedianya sarana parkir yang memadai.
 - c) Penyelesaian waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - d) Kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam memberikan informasi
 - e) Kesigapan petugas pelayanan dalam melayani.
 - f) Kesigapan petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), beberapa atribut pelayanan yang terletak pada kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan dan diperbaiki pelayanannya, dimana menurut penilaian responden atau masyarakat mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang atribut tersebut dianggap kurang penting bagi masyarakat dan memiliki kenyataan yang biasa saja, atribut ini meliputi:
 - a) Kondisi ruangan pelayanan dalam kondisi baik, memadai, nyaman dan bersih.
 - b) Jam buka pelayanan tepat waktu.
 - c) Prosedur pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

- d) Kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam pemeriksaan berkas persyaratan.
 - e) Persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - f) Kemudahan untuk mengurus pelayanan.
 - g) Petugas pelayanan memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial.
 - h) Kesungguhan petugas pelayanan untuk bisa memposisikan diri sebagai penerima layanan.
4. Kuadran IV (Berlebihan), terdapat atribut-atribut *ServQual* yang dianggap dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang kurang begitu penting namun dalam pelaksanaannya sudah lebih dari apa yang mereka harapkan, atribut ini meliputi:
- 1) Pelayanan diberikan pada waktu yang tepat.
 - 2) Petugas pelayanan mampu menanamkan kepercayaan kepada penerima layanan.
 - 3) Kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani keluhan penerima layanan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Hasil uji hipotesis penelitian dengan menggunakan metode *ServQual* diperoleh nilai tingkat kesenjangan (Gap) bernilai negatif yaitu -0.248 artinya bahwa H_a ditolak H_0 diterima yaitu pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang belum memenuhi harapan masyarakat. Hasil analisis masing-masing dimensi *ServQual* bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang untuk semua dimensi pelayanan *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* memiliki nilai rata-rata kesenjangan (Gap) yang negatif yaitu dimensi *tangible* sebesar -0,260, *reliability* sebesar 0,277, *responsiveness* sebesar -0,215, *Assurance* sebesar -0,237 dan *Empathy* sebesar -0,224. Artinya bahwa seluruh dimensi *ServQual* belum memenuhi harapan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. Hasil analisis *Importance Performance Analisis* (IPA) dengan menggunakan diagram cartesius diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang yaitu pada Kuadran I yang meliputi atribut Sistem informasi pelayanan yang mudah diakses, Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, Kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam menjawab keluhan, Petugas pelayanan yang mampu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan Kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani.

Rekomendasi

Jika dilihat dari pengelompokan dimensi berdasarkan metode *ServQual* atribut-atribut yang memiliki prioritas pada diagram cartesius pada kuadran pertama untuk perbaikan pelayanan terkonsentrasi pada 4 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *Assurance* dan *Empathy* dengan 5 prioritas atribut sehingga disarankan Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang dapat meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dengan meningkatkan sistem informasi pelayanan yang mudah diakses dengan mengoptimalkan sosialisasi terkait dengan informasi pelayanan PATEN, meningkatkan kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, meningkatkan kemampuan petugas memberikan pelayanan dalam menjawab keluhan, meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan kesungguhan petugas pelayanan dalam melayani dengan cara memberikan pelatihan *service excelent* kepada petugas pelayanan di Kecamatan Karang Tengah Kota

Tangerang. Pihak Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang sebaiknya melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut layanan yang diprioritaskan dimana atribut tersebut mempunyai nilai gap negatif terbesar yang terletak pada kuadran pertama diagram cartesius karena atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting namun tingkat pelayanannya masih rendah. Adapun perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan tersebut yaitu dapat menjadikan hasil prioritas atribut sebagai pertimbangan bagi Kecamatan Karang Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan pada kepentingan masyarakat agar permasalahan yang terjadi dapat terselesaikan melalui tahapan yang efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandrarini, G. (2019) *Metode Riset Akuntansi: Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dedi, M. (2016) *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- H.A.S, M. (2016) *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Cetakan ke. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poltak, S. L. (2019) *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ruslan, R. (2019) *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono (2016) *Statistika Untuk Penelitian*. Best Selle. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, G. C. dan F. (2020) *Service, Quality Satisfaction*. Kelima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, D. (2010) *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.
- Jurnal:
- Antoro, T. Y. and Lutfi, A. (2022) ‘Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Pada Organisasi Sektor Publik Menggunakan Metode Servqual Dan Ipa’, *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), pp. 107–115.
- Diyanah, F. and P, E. D. (2022) ‘Penerapan Metode SERVQUAL Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Balai Desa Dukunanyar’, *Jurnal Serambi Engineering*, 7(4). doi: 10.32672/jse.v7i4.4868.
- Effendi, H., Dalimunthe, R. A. and Saputra, E. (2022) ‘Penerapan Metode Service Quality dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik’, *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), pp. 584–592. doi: 10.47065/bits.v3i4.1403.
- Marantika, A. A. (2019) ‘Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Dhaha Kota Kediri Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Ipa)’, *Jurnal Valtech*, 1(1), pp. 176–180.
- Setiawan, A. and Leksono, E. B. (2022) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Di Dispenduk Capil Gresik Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Improvement Gap Analysis (Iga)’, *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 2(2), p. 186. doi: 10.30587/justicb.v2i2.3640.
- Perundang-undangan:
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 22 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.