
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN DIKLAT KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

Eka Ubaya Taruna Rauf¹, Nita Sulistiana²

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Jl. Imam Bonjol No.486, Langkapura, Kec. Langkapura, Kota Bandar Lampung,
Lampung 35118, Indonesia.

Email:

ekaubaya77@gmail.com

nitazaradita@yahoo.com

ABSTRAK

The Staffing and Training Agency of South Lampung Regency is one of the local government organizations providing staffing services in general. These services are aimed at serving employees and a small part of the community who need information related to staffing and training. Therefore, it is necessary to conduct research to find out how the quality of service provided by this agency affects service recipients. Analyzed with gap analysis, satisfaction level analysis, and importance-performance analysis, this study describes service quality in terms of five dimensions, namely physical evidence reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the importance-performance analysis show that there are six indicators that fall into Quadrant A to be concentrated on improving services, nine indicators in Quadrant B, four indicators in Quadrant C, and four indicators in Quadrant D. The quality of service of the South Lampung Regency Civil Service and Training Agency is seen from the five dimensions: the empathy dimension of the service agency has the highest level of satisfaction, namely 95.28%, and the physical display dimension has the lowest level of satisfaction, namely 80.63%. In a row from the highest level of satisfaction to the lowest level of satisfaction, namely the dimensions of empathy, responsiveness, assurance, reliability, and physical appearance.

Keywords: *Service Quality.*

Latar Belakang Masalah

Tujuan reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk membangun kinerja birokrasi yang professional (Afrizal, 2018). Dalam melakukan berbagai inisiatif perbaikan pelayanan, birokrasi diharapkan dapat lebih fokus pada kebahagiaan masyarakat (publik) yang dilayani, di mana terjadi perubahan paradigma pelayanan publik dari sistem pelayanan tradisional menjadi pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah (Anggraini, 2020). Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah saat ini masih memiliki sejumlah kekurangan, sehingga tidak memungkinkan untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media, yang dapat memberikan reputasi buruk bagi pemerintah. Pemerintah harus terus meningkatkan standar pelayanan yang baik karena kewajiban utama pemerintah adalah melayani masyarakat (Rowena *et al.*, 2020).

Tingkat kepuasan yang ditunjukkan oleh penerima layanan berfungsi sebagai dasar untuk menilai kualitas pemberian layanan (Bowen & Chen McCain, 2015). Jika penerima layanan menerima layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan, maka kepuasan penerima layanan telah tercapai (Kasiri *et al.*, 2017). Kepuasan masyarakat adalah reaksi terhadap seberapa dekat konsekuensi aktual dari keterlibatan sesuai dengan harapan yang diantisipasi (Eriksson, 2009). Sejalan dengan pendapat Pakurár *et al.*, (2019) bahwa kepuasan masyarakat adalah keadaan dimana seseorang merasa puas atau kecewa yang disebabkan oleh perbandingan antara kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

Layanan sering kali digunakan untuk mengukur keberhasilan organisasi atau lembaga pemerintah. Penting untuk diketahui bahwa institusi pemerintah terus mengalami transformasi dalam hal paradigma dan pola layanan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan juga perubahan internal pemerintah (Kaura *et al.*, 2015). Aparatur negara dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik pada dasarnya harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, pegawai, dan pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pengguna jasa (Li & Shang, 2020). Pegawai pemerintah harus bersikap selaras dengan pemangku kepentingan lainnya sebagai pengguna layanan dan sebagai abdi masyarakat, baik dari segi jumlah, kemampuan, pengetahuan, dan pemahaman, serta menguasai bidang teknologi informasi, sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan publik sebaik mungkin, yang didukung oleh infrastruktur dan sumber daya (Chan *et al.*, 2021).

Salah satu instansi pemerintah daerah yang menawarkan layanan kepegawaian secara umum adalah Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan. Layanan disediakan dengan tujuan membantu karyawan serta sebagian kecil masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pekerjaan dan pelatihan (Uzir *et al.*, 2021). Meskipun Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan telah menetapkan standar layanan di setiap bagian yang bertanggung jawab atas layanan tersebut, beberapa fungsi kepegawaian masih jauh dari tolok ukur ini, terutama dalam hal penyelesaian layanan yang tepat waktu.

Operasional Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan sangat terbantu dengan kualitas pegawai, pelayanan yang diberikan, dan sarana prasarana yang ada. Menurut pengamatan penulis, kondisi ruang arsip elektronik dan arsip fisik yang dimiliki oleh setiap pegawai kurang memadai, pendingin ruangan yang rusak, dan pegawai yang masih bekerja di dalam ruangan. Akibatnya, infrastruktur bangunan dan peralatan kantor juga kurang memadai. Berdasarkan pada fenomena yang telah diuraikan maka perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas mengacu pada tingkat kesesuaian suatu barang, layanan, produk, atau proses dengan aturan atau persyaratan. Sejauh mana suatu barang atau layanan memenuhi harapan konsumen secara langsung terkait dengan kualitasnya (Afrizal *et al.*, 2021). Kualitas dapat mengacu pada berbagai aspek, salah satunya yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan mengukur dari sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan klien. Hal ini mencakup ketepatan waktu, keramahan, ketangkasan, dan kepatuhan terhadap persyaratan pelanggan

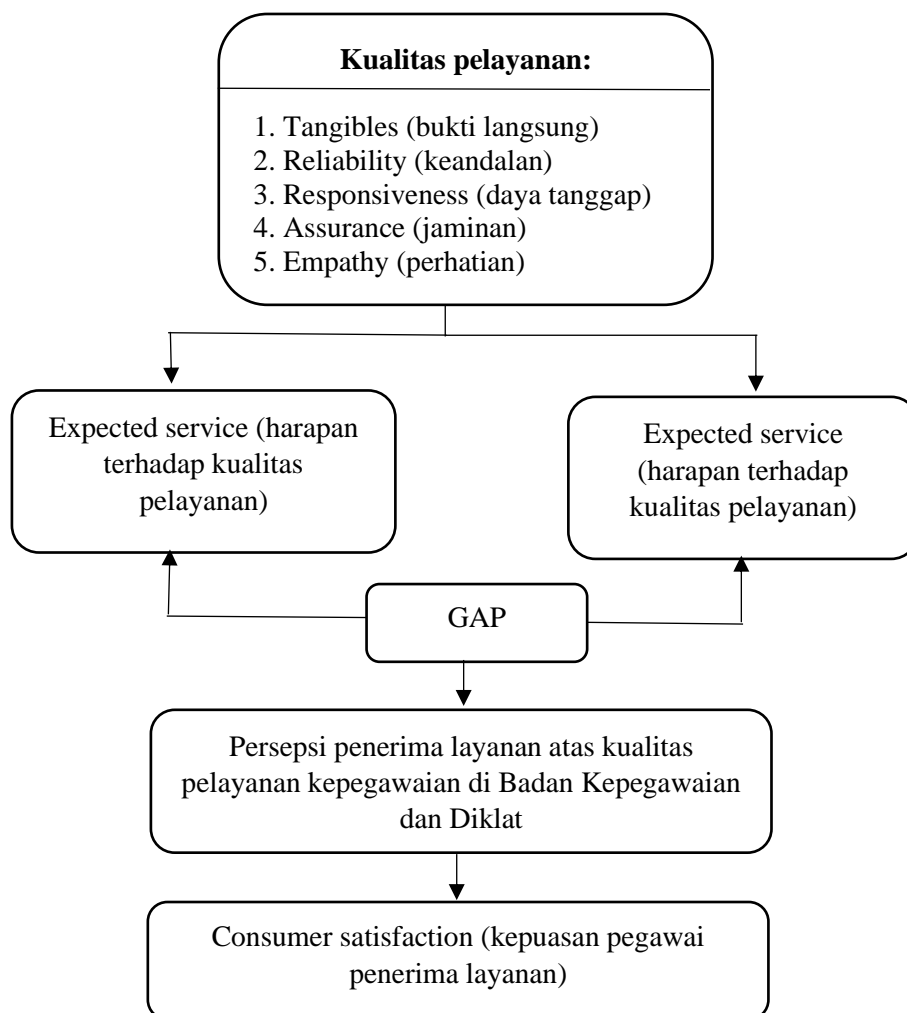
Pelayanan merupakan kegiatan ketika pihak penerima layanan berinteraksi dengan pegawai yang disediakan oleh lembaga yang memberikan layanan dengan tujuan untuk mengatasi masalah yang terjadi (Beltagui *et al.*, 2016). Berbeda dengan pendapat Moteki (2021) Melayani orang lain adalah perbuatan tanpa pamrih yang pada dasarnya tidak memiliki kepemilikan dan tidak berwujud. Setiap tindakan yang melibatkan pembentukan hubungan dan menggunakan kesadaran sosial untuk membantu orang lain. Secara umum, memberikan layanan dapat dipahami sebagai upaya yang meningkatkan kepuasan masyarakat (Rana *et al.*, 2019). Oleh karena itu, memberikan layanan harus mencakup kualitas seperti kejujuran dan integritas yang tidak dapat diukur dengan uang. Layanan pemerintah berfungsi sebagai sistem layanan yang menggabungkan sistem operasi layanan dan sistem penyampaian layanan. penekanan pada pemberian layanan mengacu pada sistem yang digunakan pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat (Lapuenta & Walle, 2020). Cara penyampaian layanan yang diberikan pemerintah daerah ditentukan oleh efektivitas layanan yang diberikan, bagaimana layanan tersebut dinilai dari kinerja layanan dan layanan yang dirasakan (seperti yang dilihat oleh masyarakat) serta harapan masyarakat (Budiawan & Nuryati, 2022).

Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana sebuah instansi pemerintah menyediakan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan, hubungan jangka panjang dengan pelanggan, dan kesuksesan di pasar yang sangat ketat, semuanya bergantung pada kualitas layanan yang diberikan (Beltagui *et al.*, 2016). Kotler & Keller (2009), mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu suatu bukti nyata dari kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Bukti nyata yang dimaksud seperti infrastruktur fisik, fasilitas, dan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan.
2. *Reliability* atau kehandalan, yaitu kinerja organisasi untuk memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta memberikan informasi dengan cara yang mudah dimengerti.
4. *Assurance* atau jaminan, hal ini berhubungan dengan keyakinan dan kepercayaan pelanggan bahwa pegawai atau penyedia layanan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.
5. *Empathy*, yaitu kemampuan untuk memahami dan memenuhi secara efektif kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup kemampuan untuk berkomunikasi, mendengarkan, dan memberikan reaksi terhadap berbagai emosi pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan lembaga pemerintahan dapat menggunakan berbagai cara, seperti pelatihan karyawan, peningkatan proses internal, penilaian kepuasan pelanggan, dan komunikasi pelanggan yang efektif. Untuk membangun reputasi baik dan mencapai tujuan para pegawai perlu memahami keinginan dan preferensi masyarakat serta berupaya memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan, maka pelanggan cenderung akan menggunakan penyedia layanan tersebut di masa mendatang. Oleh karena itu konsistensi penyedia layanan yang dapat memuaskan harapan pelanggan menentukan apakah layanan memiliki kualitas yang sangat baik atau buruk, yang pada dasarnya mempengaruhi bagaimana pelanggan memandang penyedia layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa citra yang berkualitas tinggi harus dilihat dari sudut pandang pengguna layanan, bukan dari sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa.

Kerangka Teori



Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian adalah terdapat kesenjangan yang signifikan antara kinerja dengan harapan pada kualitas pelayanan badan kepegawaian dan diklat kabupaten lampung Selatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Gap Analysis, Satisfaction Level Analysis, dan Importance-Performance Analysis (IPA) untuk menganalisa data kuantitatif secara deskriptif. Penelitian ini menguji kepuasan karyawan penerima layanan terhadap kualitas layanan dengan menggunakan lima aspek layanan ServQual yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode penelitian ini merupakan pendekatan penelitian survei, yaitu melakukan penelitian pada populasi besar maupun kecil, tetapi menggunakan sampel yang diambil dari kelompok tersebut sebagai sumber data. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan publik yang ditentukan oleh 5 indikator pelayanan, yaitu bukti fisik

(tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder untuk pengumpulan data. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung, tanpa menggunakan perantara, dari sumber aslinya. Data primer untuk penelitian ini berasal dari responden yang menerima kuesioner tentang pengalaman menggunakan layanan kepegawaian. Sedangkan data sekunder adalah sumber informasi yang telah dikumpulkan dan didokumentasikan oleh pihak lain dan mungkin diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara media. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari situs resmi Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, penyebaran kuesioner, dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai penerima layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan yang ada di 53 Organisasi Perangkat Daerah. Sampel ditentukan dengan menggunakan pendekatan cluster random sampling, yang menggunakan pengacakan kelompok dan bukan pengacakan subjek secara individu. Sampel dalam penelitian ini adalah 48 responden yang terdiri dari 20 responden Dinas Pendidikan, 20 responden Bappeda, dan 8 responden Kecamatan Kalianda. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Tangible	Sesuatu yang bersifat fisik, dapat dilihat. Kemegahan bangunan, kelengkapan peralatan, sarana dan prasarana, kebersihan dan kelengkapan penunjang lainnya memberi kontribusi pada tampilan fisik pemberi layanan, kerapihan petugas dalam balutan seragam member kontribusi pada tampilan fisik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi pelayanan 2. Gedung pelayanan 3. Perlengkapan dan peralatan pelayanan 4. Kebersihan dan kenyamanan 5. Jumlah petugas pelayanan 6. Kerapihan petugas pelayanan 	Skala Likert
	Reliability	Kemampuan organisasi untuk memberikan gambaran bagaimana suatu organisasi melayani publik secara akurat dan terpercaya. Komponen-komponen reliabilitas meliputi akurasi hasil kerja, ketepatan waktu pelayanan, tingkat kesalahan yang kecil dan penyimpanan data secara benar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas 2. Ketepatan waktu pelayanan 3. Standar pelayanan 4. Prosedur pelayanan kepegawaian 	Skala Likert
	Responsiveness	Menunjukkan kecepatan organisasi dalam merespon kebutuhan penerima layanan terkait dengan pelayanan yang diberikan. Komponen-komponen yang terkait dengan daya tanggap adalah respon cepat, kemauan membantu dengan senang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan secara cepat terhadap keluhan 2. Kesabaran petugas pelayanan 3. Respon atau Tanggap terhadap pertanyaan 4. Memiliki kerjasama tim yang baik 	Skala Likert

		hati/antusias, kesediaan untuk memberikan penjelasan dengan bijak dan sabar	5. Kejelasan informasi	
	Assurance	Suatu organisasi memberikan jaminan atau kepastian kepada penerima layanan melalui wawasan yang luas, keramahan dan ketulusannya, keadilan, keamanan, keselamatan, keramahan, kesopanan, kredibilitas, tanggung jawab dan akses kepada penerima layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan tentang keterampilan dan pengetahuan petugas dalam Memberikan pelayanan 2. Jaminan bahwa petugas akan bersikap sopan dan ramah pada semua penerima layanan 3. Jaminan bawa petugas akan bersikap adil 4. Jaminan bahwa petugas akan bertanggung jawab 	Skala Likert
	Emphaty	Berkaitan dengan kemampuan organisasi memberikan perhatian dengan turut merasakan apa yang dirasakan oleh pegawai penerima layanan. Organisasi berusaha untuk memahami keinginan sekaligus memperhatikan kebutuhan penerima layanan secara lebih dalam. Hal ini terkait juga dengan sentuhan personal yang diberikan petugas terhadap permasalahan pegawai penerima layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mampu memberikan perhatian secara individu 2. Kesiediaan membantu penerima pelayanan 3. Ketanggapan dan keakrapan dalam komunikasi 4. Mampu memberikan solusi dan memahami keinginan penerima layanan 	Skala Likert

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil dan Pembahasan

Untuk menghasilkan penelitian berkualitas tinggi, perencanaan yang matang merupakan suatu kewajiban yang harus diterapkan. Hal ini memerlukan berbagai program dan alat penelitian yang mengikuti standar penelitian yang baik.

Analisis Gap dan Tingkat Kepuasan

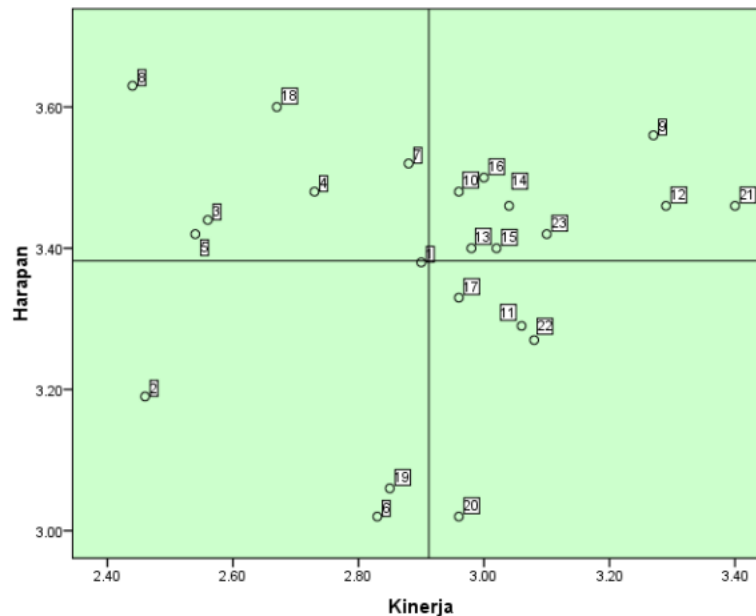
Tabel 2. Skor Kinerja dan Harapan Responden, Gas dan Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayan di Badan Kepegawaian dan Diklat

Item Pernyataan	Skor		GAP Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan (%)
	Kinerja	Harapan		
Lokasi pelayanan	2.9	3.38	-0.48	85.80%
Gedung pelayanan	2.46	3.19	-0.73	77.12%

Perlengkapan dan peralatan pelayanan	2.56	3.44	-0.88	74.42%
Kebersihan dan kenyamann	2.73	3.48	-0.75	78.45%
Jumlah petugas pelayanan	2.54	3.42	-0.88	74.27%
Kerapihan petugas pelayanan	2.83	3.02	-0.19	93.71%
Kemampuan petugas	2.88	3.52	-0.64	81.82%
Ketepatan waktu pelayanan	2.44	3.63	-1.19	67.22%
Standar pelayanan	3.27	3.56	-0.29	91.85%
Prosedur pelayanan kepegawaian	2.96	3.48	-0.52	85.06%
Pelayanan secara cepat terhadap keluhan	3.06	3.29	-0.23	93.01%
Kesabaran petugas pelayanan	3.29	3.46	-0.17	95.01%
Respon atau Tanggap terhadap pertanyaan	2.98	3.40	-0.42	87.65%
Memiliki kerjasama tim yang baik	3.04	3.46	-0.42	85.86%
Kejelasan informasi	3.02	3.40	-0.38	88.89%
Jaminan Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam Memberikan pelayanan	3	3.50	-0.5	85.71%
Jaminan bahwa petugas akan bersikap sopan dan ramah pada setiap penerima layanan	2.96	3.33	-0.37	88.89%
Jaminan bahwa petugas akan bersikap adil	2.67	3.60	-0.93	74.17%
Jaminan bahwa petugas akan bertanggung jawab	2.85	3.06	-0.21	93.14%
Petugas mampu memberikan perhatian secara individu	2.96	3.02	-0.06	98.01%
Petugas mampu memberikan perhatian secara individu	3.4	3.46	-0.06	98.27%
Ketanggapan dan keakrapan dalam komunikasi	3.08	3.27	-0.19	94.19%
Mampu memberikan solusi dan memahami keinginan penerima layanan	3.1	3.42	-0.32	90.64%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2 menyajikan data skor Kinerja dan Harapan pada tiap-tiap item pertanyaan. Pada item ketepatan waktu pelayanan, Kinerja tercatat pada skor 2.44 dan Harapan 3.63. Item ketepatan waktu pelayanan menempati Gap Kualitas Pelayanan tertinggi dibanding item lainnya dengan Gap sebesar (-) 1.19 dan Tingkat Kepuasan hanya 67.22%. Gap terendah ditemukan pada item Kesediaan membantu penerima pelayanan. Skor Harapan pengguna jasa terhadap Kesediaan membantu penerima pelayanan relative kecil, yaitu 3.46. Sedangkan responden mempersepsi Kinerjanya senilai 3.4 sehingga Gap hanya senilai (-) 0.06. Tingkat Kepuasan penerima layanan terhadap item ini sebesar 98.27%. Skor Kinerja dan Harapan pada tiap item bervariasi di antara nilai tertinggi dan terendah. Setelah memasukkan data skor kinerja dan harapan, Matriks Importance-Performance akan menghasilkan diagram seperti di bawah ini:

Gambar 1. Matriks *Importance-Performance*

Berdasarkan gambar 1 dapat diinterpretasikan bahwa kuadran A Importance-Performance Analysis Matrix menampilkan indikator layanan yang dinilai penting oleh pengguna layanan namun tidak diimplementasikan dengan baik oleh organisasi penyedia layanan. Pada kuadran B terdapat titik-titik yang dianggap signifikan, memuaskan penerima layanan, dan telah diimplementasikan dengan baik oleh lembaga yang menyediakan layanan. Pada kuadran C menunjukkan indikator-indikator yang tidak dilaksanakan dengan baik oleh lembaga penyedia layanan dan dipandang kurang signifikan oleh pengguna layanan atau penerima manfaat. Pada kuadran D menunjukkan indikator-indikator yang terlalu sering digunakan oleh lembaga penyedia layanan namun dianggap kurang signifikan oleh penerima atau pengguna layanan.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan rumus Product Moment melalui aplikasi SPSS 21, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika r -hitung positif dan r -hitung $>$ r -tabel maka butir pertanyaan tersebut valid.
- Jika r -hitung negatif atau r -hitung $<$ r -tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- Nilai r -hitung dapat dilihat pada tabel validitas item pertanyaan pada variabel kinerja dan harapan. Untuk menilai kepuasan pegawai penerima layanan dan harapan mengenai layanan yang diinginkan, indikator utama kualitas pelayanan publik dikarakterisasi dalam dua variabel, yaitu Harapan dan Kinerja. Terdapat 23 pertanyaan untuk masing-masing variabel, yang sesuai dengan lima aspek pelayanan yaitu penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kinerja

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.1	0.541	0.284	Valid
X1.2	0.363	0.284	Valid
X1.3	0.408	0.284	Valid
X1.4	0.441	0.284	Valid
X1.5	0.381	0.284	Valid
X1.6	0.352	0.284	Valid
X1.7	0.540	0.284	Valid
X1.8	0.381	0.284	Valid
X1.9	0.428	0.284	Valid
X1.10	0.377	0.284	Valid
X1.11	0.796	0.284	Valid
X1.12	0.451	0.284	Valid
X1.13	0.582	0.284	Valid
X1.14	0.840	0.284	Valid
X1.15	0.702	0.284	Valid
X1.16	0.705	0.284	Valid
X1.17	0.817	0.284	Valid
X1.18	0.468	0.284	Valid
X1.19	0.359	0.284	Valid
X1.20	0.817	0.284	Valid
X1.21	0.403	0.284	Valid
X1.22	0.668	0.284	Valid
X1.23	0.372	0.284	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Dapat dilihat pada tabel 3 bahwa nilai r-hitung yang didapat dibandingkan dengan nilai r-tabel pada $\alpha = 0.05$ dengan $N=48$, yaitu 0.284. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pernyataan pada variabel kinerja adalah valid karena r-hitung > r-tabel.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Harapan

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X2.1	0.539	0.284	Valid
X2.2	0.464	0.284	Valid
X2.3	0.496	0.284	Valid
X2.4	0.832	0.284	Valid
X2.5	0.666	0.284	Valid
X2.6	0.481	0.284	Valid
X2.7	0.747	0.284	Valid
X2.8	0.531	0.284	Valid
X2.9	0.620	0.284	Valid

X2.10	0.621	0.284	Valid
X2.11	0.596	0.284	Valid
X2.12	0.561	0.284	Valid
X2.13	0.411	0.284	Valid
X2.14	0.525	0.284	Valid
X2.15	0.595	0.284	Valid
X2.16	0.671	0.284	Valid
X2.17	0.642	0.284	Valid
X2.18	0.634	0.284	Valid
X2.19	0.441	0.284	Valid
X2.20	0.481	0.284	Valid
X2.21	0.477	0.284	Valid
X2.22	0.519	0.284	Valid
X2.23	0.580	0.284	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Dapat dilihat pada tabel 4 diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel harapan adalah valid, dimana $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ pada $\alpha=0.05$ dan $N=48$.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach's Alpha dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika $r\text{-alpha}$ positif dan lebih besar dari pada $r\text{-tabel}$ maka reliabel.
- b) Jika $r\text{-alpha}$ negatif atau lebih kecil dari pada $r\text{-tabel}$ maka tidak reliabel.

Tabel 5. Reliabilitas Varibel Kinerja

Cronbach's Alpha	r-tabel	Jumlah Item Pernyataan
0.906	0.284	23

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 6. Reliabilitas Varibel Harapan

Cronbach's Alpha	r-tabel	Jumlah Item Pernyataan
0.924	0.284	23

Sumber: Data Diolah, 2023

Pada tabel 5 dan 6 masing-masing pertanyaan yang mewakili Variabel Kinerja dan Harapan telah dinyatakan reliabel sehingga kuesioner dapat digunakan untuk penelitian. Nilai $r = 0,906$ pada Variabel Kinerja dan $r = 0,924$ pada Variabel Harapan menunjukkan bahwa tingkat hubungan koefisien korelasi sangat kuat.

Uji Hipotesis

Dalam penelitian pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik analisis Uji-t. Dasar pengambilan keputusan kriteria penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai probabilitas atau Sig. (2-tailed) < dari 0.05 maka hipotesis kerja diterima.
- b) Jika nilai probabilitas atau Sig. (2-tailed) > dari 0.05 maka hipotesis kerja ditolak.

Tabel 7. Uji t-Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Kinerja - Harapan	-.47000	.30382	.06335	-.60138	-.33862	-7.419	22	.000

Sumber: Data Diolah, 2023

Pada tabel 7 hasil pengujian menunjukkan bahwa Sig. (2-tailed) sebesar 0.000 < dari 0.05 sehingga hipotesis kerja diterima. Sesuai dengan hal itu, dapat dinyatakan bahwa “Terdapat kesenjangan yang signifikan antara Kinerja dan Harapan pada Kualitas pelayanan di Badan Kepegawaian dan Diklat”.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kinerja pelayanan Badan Pegawai dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan belum sesuai harapan bagi para penerima layanan, dengan demikian hipotesis kerja diterima dan dapat dinyatakan bahwa “Terdapat kesenjangan yang signifikan antara Kinerja dan Harapan pada Kualitas pelayanan di Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan”.
2. Kualitas pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan dilihat dari lima dimensi bahwa dimensi empati dari instansi pelayanan memiliki Tingkat Kepuasan tertinggi yaitu 95.28%, dimensi Tampilan Fisik dengan Tingkat Kepuasan paling rendah, yaitu 80.63%. Berturut-turut dari tingkat kepuasan tertinggi menuju tingkat kepuasan terendah, yaitu dimensi Empati, Daya Tanggap, Jaminan, Reliabilitas dan Tampilan Fisik.
3. Dari hasil metode Importance-performance Analysis dapat dilihat elemen-elemen yang perlu dipertahankan dalam memberikan pelayanan meliputi indikator-indikator yang terletak pada Kuadran B yaitu Standar pelayanan, Prosedur pelayanan kepegawaian, Kesabaran petugas pelayanan, Respon atau tanggap terhadap pertanyaan, Memiliki kerjasama tim yang baik, Kejelasan informasi, Jaminan tentang keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, Kesiediaan membantu penerima pelayanan, dan Mampu memberikan solusi dan memahami keinginan penerima layanan. sedangkan indikator-indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan terletak pada Kuadran A yaitu Perlengkapan dan peralatan pelayanan, Kebersihan dan kenyamanan, Jumlah petugas pelayanan, Kemampuan petugas, Ketepatan waktu pelayanan dan Jaminan bahwa petugas akan bersikap adil.

Implikasi

Saran yang dapat dikemukakan penulis terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kinerja pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan untuk mengurangi gap/kesenjangan antara kinerja dan harapan penerima pelayanan.
- 2) Elemen-elemen pada tampilan fisik menjadi faktor utama yang menentukan rendahnya kualitas pelayanan Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Lampung Selatan oleh karena itu perlu ditingkatkan terutama pada Perlengkapan dan peralatan pelayanan dan Gedung pelayanan. Elemen yang kedua yang turut mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan adalah dimensi Reliabilitas karena itu perlu juga ditingkatkan terutama pada Ketepatan waktu pelayanan, dan Prosedur pelayanan kepegawaian.
- 3) Berdasarkan metode IPA peningkatan kualitas pelayanan disarankan agar fokus pada keenam indikator pelayanan yang terletak pada Kuadran A, yaitu indikator yang berkaitan dengan Perlengkapan dan peralatan pelayanan, Kebersihan dan kenyamanan, Jumlah petugas pelayanan, Kemampuan petugas, Ketepatan waktu pelayanan, dan Jaminan bahwa petugas akan bersikap adil.

Daftar Pustaka

- Afrizal, D. (2018). Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai. *SOROT*, 13(1), 53.
- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 1(1), 60–67.
- Anggraini, T. (2020). Analisis Kinerja Birokrasi di Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus: Relokasi Pasar Rakyat oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Pengelolaan Pasar Tahun 2016). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 23(1), 101.
- Beltagui, A., Candi, M., & Riedel, J. C. K. H. (2016). Setting the stage for service experience: design strategies for functional services. *Journal of Service Management*, 27(5), 751–772.
- Bowen, J. T., & Chen McCain, S.-L. (2015). Transitioning loyalty programs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 415–430. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0368>
- Budiawan, F. P., & Nuryati, T. (2022). Understanding the Implementation of Good Government Governance (GGG) on The Quality of Public Services. *Journal of Accounting and Finance Management*, 3(3), 105–120.
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894.
- Eriksson, J. (2009). Canadian Journal of Administrative Sciences: Style Guide. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 23(3), 270–271. <https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.2006.tb00631.x>
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91–97.
- Kaura, V., Durga Prasad, C. S., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction.

- International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 404–422.
- Kotler, P., & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Lapiente, V., & Walle, S. V. de W. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197.
- Moteki, Y. (2021). *Factors Determining Customer Satisfaction with Counter Services of Local Government Offices : On- Site Survey Examining Service Quality at Higashihiroshima City Hall, japan*. 1–24.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Rana, F., Ali, A., Riaz, W., & Irfan, A. (2019). Impact of Accountability on Public Service Delivery efficiency. *Journal of Public Value and Administration Insights*, 2(1), 7–9.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721.