

## ANALISIS KINERJA LAYANAN PUBLIK DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL ( Studi kasus: Kantor Mal Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi)

Sri Indah Lestari<sup>1</sup>, Gina Havieza Elmizan<sup>2</sup>, Rika Widianita<sup>3</sup>, Novera Martilova<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Email: [indahleestari2002@gmail.com](mailto:indahleestari2002@gmail.com)<sup>1</sup>, [ginahaviezaelmiza@gmail.com](mailto:ginahaviezaelmiza@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[rikawidia41@gmail.com](mailto:rikawidia41@gmail.com)<sup>3</sup>, [martilovanovera@gmail.com](mailto:martilovanovera@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelanggan Mal Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi yang menjadi sasaran untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner, wawancara, dan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan indeks kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara umum berada pada kategori baik, dengan penilaian tertinggi pada aspek fasilitas fisik dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait dengan durasi penyelesaian layanan dan transparansi informasi prosedur. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti merekomendasikan untuk melakukan peninjauan berkala terhadap standar operasional prosedur, peningkatan kapasitas pegawai melalui program pengembangan kompetensi, dan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pelayanan Publik, Servqual

### Abstract

*This research is motivated by customers of the Public Service Mall in Bukittinggi City who are targeted to measure public satisfaction with licensing services and provide recommendations for service quality improvement. The purpose of this study is to analyze the level of user satisfaction at the Bukittinggi City Public Service Mall and identify factors that influence this satisfaction. Data collection was conducted through questionnaires, interviews, and direct observation of the service process. The collected data was then analyzed using a public satisfaction index considering five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the level of public satisfaction is generally in the good category, with the highest ratings on aspects of physical facilities and staff attitude in providing services. Nevertheless, there are several aspects that still need improvement, particularly related to service completion duration and transparency of procedural information. Based on these findings, the researcher recommends conducting periodic reviews of standard*

*operating procedures, enhancing employee capacity through competency development programs, and utilizing information technology more optimally to improve service efficiency.*

**Keywords:** *Performance, Public Service, Servqual.*

## A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai warga negara, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan berkualitas dari institusi pemerintah, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan tersebut mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dalam implementasinya, pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai tantangan dan kendala yang perlu diatasi. Salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi melalui layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat, semakin baik pula kinerja pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanannya.

Sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Kota Bukittinggi telah mengembangkan Mal Pelayanan Publik (MPP). Konsep MPP mengintegrasikan berbagai jenis layanan perizinan dan non-perizinan dalam satu lokasi, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik tanpa perlu berpindah dari satu kantor ke kantor lainnya. Inisiatif ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Evaluasi terhadap kinerja MPP Kota Bukittinggi menjadi hal yang krusial untuk memastikan bahwa tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara maksimal. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat merupakan instrumen penting untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan yang diberikan dan mengidentifikasi area-area yang masih memerlukan perbaikan. Hasil dari pengukuran tersebut dapat dijadikan sebagai landasan bagi pengembangan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Bukittinggi. Melalui pendekatan sistematis, penelitian ini akan mengkaji berbagai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk aspek bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di MPP Kota Bukittinggi dan menghasilkan rekomendasi yang aplikatif untuk peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan konsep fundamental dalam administrasi pemerintahan yang menjadi tolok ukur kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara konseptual, pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh badan atau lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan/atau administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik secara singkat adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penilaian kualitas ini didasarkan pada berbagai dimensi seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan.

#### **3. Azas Azas Pelayanan Publik**

Beberapa prinsip dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, di antaranya:

- 1) Prinsip keterbukaan dan aksesibilitas, yaitu kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat untuk mengakses dan memahami layanan yang tersedia.
- 2) Prinsip pertanggungjawaban, yakni pelaksanaan layanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Prinsip kesesuaian, di mana pelayanan diberikan dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima layanan sambil tetap mengutamakan efisiensi dan efektivitas.

- 4) Prinsip partisipatif, yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mendengarkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Prinsip kesetaraan, yaitu memperlakukan semua pengguna layanan secara adil, tidak diskriminatif tanpa memandang ras, suku, gender atau status sosial.
- 6) Prinsip keseimbangan hak dan kewajiban, di mana baik pemberi maupun penerima pelayanan publik perlu memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga didasarkan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 asas:

1. Asas kepentingan umum
2. Asas kepastian hukum
3. Asas kesamaan hak
4. Asas keseimbangan hak dan kewajiban
5. Asas keprofesionalan
6. Asas partisipatif
7. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Asas keterbukaan
9. Asas akuntabilitas
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Asas ketepatan waktu
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik adalah tolak ukur kualitas pelayanan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Standar ini mencakup berbagai aspek seperti prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan kualitas hasil layanan, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

#### **5. Jenis Jenis Pelayanan Publik**

Secara umum, jenis-jenis pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Administratif: Layanan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen resmi, seperti KTP, akta kelahiran, perizinan, sertifikat, dan lain-lain.
- 2) Pelayanan Barang: Layanan yang menghasilkan barang publik yang dibutuhkan masyarakat, contohnya penyediaan air bersih, listrik, jalan, dan transportasi publik.
- 3) Pelayanan Jasa: Layanan yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan, pos, dan pemadam kebakaran.
- 4) Pelayanan Regulatif: Layanan berupa penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan untuk menciptakan ketertiban dan keamanan masyarakat.

## 6. Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Sederhana: Prosedur pelayanan mudah, tidak berbelit, dan gampang dipahami.
2. Jelas: Adanya informasi yang pasti mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan petugas yang bertanggung jawab.
3. Kepastian Waktu: Penyelesaian layanan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.
4. Akurat: Hasil pelayanan benar, tepat, dan sah.
5. Aman: Proses dan hasil pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab: Adanya kejelasan petugas dan mekanisme pertanggungjawaban.
7. Lengkap Sarana Prasarana: Tersedianya fasilitas pendukung yang memadai.
8. Mudah Diakses: Layanan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat.
9. Disiplin, Sopan, Ramah: Petugas memberikan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah.
10. Nyaman: Lingkungan pelayanan yang tertib dan nyaman.

## Teori Servqual

### 1) Pengertian Servqual

SERVQUAL (*Service Quality*) adalah model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan (*expectations*) dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima (*perceptions*). Pada tahun 1988, Parasuraman mengembangkan model Servqual untuk melihat berbagai bagian kualitas layanan dan bagaimana orang melihatnya. Dengan menggunakan kuesioner, survei, dan metode penelitian kualitatif lainnya, bisnis dapat belajar banyak tentang pengalaman pelanggan mereka.

## Rumus Servqual

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = Kualitas pelayanan pelanggan ( skor servqual )

P = Pelanggan yang harus diterima ( Skor persepsi )

E = Pelayanan yang diterima ( skor harapan )

## 2) Dimensi Dimensi Servqual

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Ini mencakup kebersihan, desain, kerapihan karyawan, dan daya tarik visual dari lingkungan layanan.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Ini berkaitan dengan konsistensi kinerja dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi janjinya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Ini mencakup kecepatan dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan, dan kesiapan karyawan dalam melayani.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Ini berkaitan dengan kompetensi karyawan, keramahan, rasa hormat, dan kemampuan mereka untuk membuat pelanggan merasa aman dan percaya diri.
5. *Empathy* (Empati): Perhatian yang bersifat individual dan peduli yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Ini mencakup upaya untuk memahami kebutuhan spesifik pelanggan, memberikan perhatian pribadi, dan membuat pelanggan merasa dihargai.

## 3) Kelebihan dan Kekurangan Servqual

Berikut adalah kelebihan dan kekurangan SERVQUAL, yaitu:

1. Kelebihan
  - a. Komprehensif: Mengukur kualitas layanan dari berbagai dimensi penting.

- b. Identifikasi Kesenjangan: Membantu mengidentifikasi area spesifik di mana harapan pelanggan tidak terpenuhi.
  - c. Alat Diagnostik: Berguna untuk memahami kekuatan dan kelemahan layanan.
  - d. Perbandingan: Memungkinkan perbandingan kualitas layanan dari waktu ke waktu atau dengan pesaing.
  - e. Perspektif Pelanggan: Fokus pada persepsi pelanggan, yang krusial untuk kepuasan.
2. Kekurangan:
- a) Subjektif: Bergantung pada persepsi pelanggan yang bisa berubah-ubah.
  - b) Ekspektasi Dinamis: Harapan pelanggan dapat berubah seiring waktu dan pengalaman.
  - c) Sensitif Terhadap Pewaktuan: Hasil survei hanya mencerminkan kondisi pada saat pengumpulan data.
  - d) Kuesioner Panjang: Survei SERVQUAL bisa panjang dan melelahkan bagi responden.
  - e) Tidak Selalu Prediktif Perilaku: Kepuasan tidak selalu berkorelasi langsung dengan loyalitas atau perilaku pembelian.

## **Teori Pelayanan Perizinan Publik**

### **1) Pengertian Perizinan Publik**

Perizinan publik secara singkat adalah izin yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah kepada individu atau badan hukum untuk melakukan suatu kegiatan tertentu yang menyangkut kepentingan umum atau diatur oleh peraturan perundang-undangan. Tujuannya adalah untuk mengendalikan, menertibkan, dan mengawasi berbagai kegiatan agar sesuai dengan peraturan yang berlaku, demi kepentingan dan keselamatan masyarakat luas.

### **2) Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan**

1. Izin Usaha Perkebunan
2. Izin Usaha Perternakan
3. Izin Pemakaian Studio
4. Izin pemakaian Lapanga
5. Izin Pemakaman

6. Izin Pendirian Satuan Pendidikan
7. Izin Pengumpulan Dana

## **Teori Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi emosional positif atau negatif yang dirasakan oleh pelanggan setelah melakukan perbandingan antara ekspektasi awal mereka dengan realitas kinerja produk atau layanan yang diterima. Apabila kinerja aktual yang dirasakan oleh pelanggan sesuai atau melebihi harapan mereka, maka pelanggan akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja aktual berada di bawah standar harapan yang telah terbentuk, maka pelanggan akan mengalami ketidakpuasan.

### **2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik, yaitu

:

1. Kualitas Pelayanan: Seberapa baik layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan (misalnya, keramahan, kecepatan, ketepatan).
2. Kemudahan Akses: Seberapa mudah pelanggan dapat mengakses layanan (misalnya, lokasi, prosedur, informasi).
3. Responsivitas: Seberapa cepat dan tanggap petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan.
4. Keandalan: Kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten.
5. Transparansi: Keterbukaan informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian layanan.
6. Akuntabilitas: Kejelasan petugas dan mekanisme pertanggungjawaban dalam memberikan layanan.
7. Fasilitas dan Lingkungan: Kondisi fisik tempat pelayanan yang nyaman dan memadai.
8. Biaya: Kewajaran biaya layanan dibandingkan dengan manfaat yang diterima.
9. Hasil Layanan: Sejauh mana hasil layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

10. Empati: Perhatian dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan individual pelanggan

## C. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang merupakan suatu upaya untuk memahami fenomena sosial yang terjadi melalui interpretasi dan analisis mendalam.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Jl. Perwira No. 33, Belakang Balok, Kecamatan. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatra Barat.

#### b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2024 sampai dengan 2025.

### Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, akan tetapi penulis lebih memfokuskan kepada data primer. Data primer biasanya data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya untuk menjawab pertanyaan penelitian spesifik. Peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian atau mengamati langsung objek penelitian untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Sedangkan data sekunder adalah data telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, yang kemudian digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berbeda. Data ini bukan dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk studi yang sedang berjalan, melainkan sudah tersedia dalam berbagai bentuk dan sumber seperti dari situs internet, jurnal dan lembaga lainnya yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti.

### Informan Penelitian

Informan penelitian adalah Seorang yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau perspektif yang relevan dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Informan penelitian untuk mendapatkan sampel yang *representatif* yaitu memakai *Simple Random*

*Sampling* Pengambilan sampel secara acak dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Mal Pelayanan Publik, Staf Kantor Mal Pelayanan Publik, Staf Kantor Urusan Mal Pelayanan Publik bagian Fungsional dan Pelaksana, Staf Kantor bagian Umum dan Kepegawaian, Masyarakat Kecamatan Aur Tigo Baleh, Guguk Panjang, Koto Selayan, Sungai Pua.

## Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara

Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab langsung dengan informan.

### 2. Dokumentasi

Kegiatan dokumentasi pada penelitian digunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat akan melakukan penelitian.

### 3. Kuesioner

Daftar pertanyaan tertulis yang terstruktur dan digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dari responden tentang topik tertentu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan jawaban yang seragam dan dapat dianalisis untuk menarik kesimpulan.

## Teknik Analisis Data

Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik sampling. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memilih sebagian dari populasi yang dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan sampel yang representatif yaitu memakai *Simple Random Sampling* Pengambilan sampel secara acak dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu SKPD yang berada di kota Bukittinggi yang berlokasi di Jl. Perwira No. 33 Belakang Balok, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatra Barat. Tujuan pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Bukittinggi untuk memudahkan pelayanan dan investasi untuk itu pembentukan Mal Pelayanan Publik ini

harus memberikan manfaat yang baik bagi pemerintah, pelaku usaha maupun masyarakat pada umumnya.

Pemerintah kota bukittinggi pada tahun 2001 telah membentuk suatu lembaga yang mengurus perizinan yaitu kantor pelayanan terpadu (KPT) yang dibentuk berdasarkan perda Nomor 1 tahun 2001 tentang susunan organisasi perangkat daerah kota bukittinggi sebagai salah satu lembaga fungsional memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat di kota bukittinggi dengan adanya kantor KPT ini diharapkan terselenggaranya aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha akan kebutuhan perizinan yang cepat, pasti dan transparan dalam biaya, dengan budaya kerja memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Kemudian bulan Desember tahun 2008 KPT berubah nama menjadi kantor pelayanan perizinan terpadu berdasarkan perda kota bukittinggi nomor 11 tahun 2008 tanggal 15 desember 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja lembaga kota bukittinggi.

Kemudian bulan januari 2014 berubah menjadi BP2TPM berdasarkan perda kota bukittinggi tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja lembaga daerah kemudian pada tahun 2017 BP2TPM berubah menjadi Mal Pelayanan Publik atau Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja (DPMPTSP) sesuai dengan peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 9 tahun 2017.

## Hasil Analisis

Penelitian yang dilakukan pada tanggal 18 Februari - 18 Maret dapat dijabarkan. Responden pada penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Mal Pelayanan Publik Bukittinggi dan telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik. Dalam penyebaran kuesioner ini, penulis dibantu oleh pihak manajemen kantor Mal Pelayanan Publik agar jumlah responden dalam penelitian ini terpenuhi. Penyebaran kuesioner ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik. dengan jumlah 100 responden. Berikut adalah penjabaran mengenai karakteristik responden.

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah, 2025

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia**

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	39	39 %
2	26-35 Tahun	37	37 %
3	36-45 Tahun	17	17 %
4	>46 tahun	7	7 %
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2025

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	0	0%
2	SMP/MTS	11	11%
3	SMA/SMK	54	54%
4	D1, D2, D3	6	6%
5	S1, S2, S3	29	29%
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2025

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	38	38 %
2	Pegawai Negri	14	14 %
3	Pegawai Swasta	14	14 %
4	Buruh	21	21 %
5	Pedagang	10	10 %

6	Lainya	3	3 %
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2025

## Hasil Uji Penelitian

### Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Penentuan r tabel menggunakan degree of freedom (df) = n - 2, dimana n adalah jumlah sampel yaitu 100, sehingga df = 98 dengan tingkat signifikansi (alpha) 0,05. Kriteria pengujian validitas yang digunakan adalah: jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka item instrumen dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item instrumen dinyatakan tidak valid.. Hasil uji validitas instrumen dapat dilihat pada berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Harapan	Kenyataan		
Tangibles	Item 1	0.480	0.595	0,195	Valid
	Item 2	0.233	0.610	0,195	Valid
	Item 3	0.233	0.512	0,195	Valid
	Item 4	0.233	0.510	0,195	Valid
	Item 5	0.653	0.628	0,195	Valid
	Item 6	0.902	0.781	0,195	Valid
	Item 7	0.902	0.765	0,195	Valid
Reliability	Item 1	0.760	0.654	0,195	Valid
	Item 2	0.760	0.573	0,195	Valid
	Item 3	0.760	0.654	0,195	Valid
	Item 4	0.760	0.678	0,195	Valid

Reliability	Item 1	0.760	0.654	0,195	Valid
	Item 2	0.760	0.573	0,195	Valid
	Item 3	0.760	0.654	0,195	Valid
	Item 4	0.760	0.678	0,195	Valid
Responsiveness	Item 1	0.760	0.693	0,195	Valid
	Item 2	0.760	0.748	0,195	Valid
	Item 3	0.760	0.656	0,195	Valid
Assurance	Item 1	0.760	0.595	0,195	Valid
	Item 2	0.470	0.669	0,195	Valid
	Item 3	0.760	0.695	0,195	Valid
	Item 4	0.790	0.635	0,195	Valid
Empathy	Item 1	0.790	0.689	0,195	Valid
	Item 2	0.790	0.662	0,195	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel yang diuji memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel (0,195). Hal ini mengindikasikan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan dan dapat dinyatakan valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan kuesioner penelitian yang dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian bersifat reliabel atau tidak. Uji reliabilitas mengacu pada nilai  $\alpha$ , interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliabel jika  $Cronbach's\ Alpha > 0,60$ . Apabila  $Cronbach's\ Alpha < 0,60$  variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Butir	Alpha Cronbach		Keterangan
		Harapan	Kenyataan	
Tangibles	Item 1	0.832	0.800	Reliabel
	Item 2	0.883	0.787	Reliabel

	Item 3	0.883	0.782	Reliabel
	Item 4	0.883	0.731	Reliabel
	Item 5	0.823	0.780	Reliabel
	Item 6	0.849	0.781	Reliabel
	Item 7	0.849	0.758	Reliabel
Reliability	Item 1	1	0.757	Reliabel
	Item 2	1	0.681	Reliabel
	Item 3	1	0.711	Reliabel
	Item 4	1	0.806	Reliabel
Responsiveness	Item 1	1	0.875	Reliabel
	Item 2	1	0.900	Reliabel
	Item 3	1	0.879	Reliabel
Assurance	Item 1	0.760	0.689	Reliabel
	Item 2	0.872	0.792	Reliabel
	Item 3	0.860	0.833	Reliabel

	Item 4	0.790	0.766	Reliabel
Empathy	Item 1	0.910	0.901	Reliabel
	Item 2	0.872	0.935	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 4.6 Hasil pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk variabel-variabel penelitian. Berdasarkan data yang tersaji, nilai Cronbach's Alpha untuk semua variabel penelitian (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) menunjukkan angka yang melebihi 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa respons-respons dari para responden pada variabel-variabel yang diteliti dapat diandalkan (reliabel), sehingga instrumen kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk tahapan penelitian berikutnya.

### Hasil Uji Servqual

Pada bagian Hasil Uji Servqual dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan metode Servqual untuk mengukur dan memahami kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima pada lima dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). Metode Servqual ini berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari analisis servqual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Hasil Analisis Servqual (GAP)**

Indikator	Harapan	Persepsi	GAP
<b>Bukti Langsung (Tangible)</b>			
Kantor Mal Pelayanan Publik ini memiliki lokasi yang mudah dijangkau	4,32	3,81	0,51

Kantor Mal Pelayanan Publik ini selalu terjaga kebersihannya	4,25	3,85	0,84
Kantor Mall Pelayanan Publik memiliki area parkir yang luas	4,26	3,91	0,35
Kantor Mall Pelayanan Publik memiliki ruang tunggu yang cukup, dan nyaman	4,27	3,96	0,31
Penampilan pegawai Kantor Mal Pelayanan Publik rapi dan bersih	4,51	3,99	0,52
Kantor Mall Pelayanan Publik memiliki peralatan pendukung (scanner, printer, perekam KTP) selalu tersedia saat dibutuhkan	4,60	3,62	0,98
Sistem antrian yang ada di Mal Pelayanan Publik dapat memudahkan masyarakat mendapatkan layanan	4,61	3,82	0,79
<b>Rata-rata</b>	<b>4,40</b>	<b>3,85</b>	<b>0,61</b>
<b>Kehandalan (Reliability)</b>			
Jam buka-tutup Kantor Mall Pelayanan Publik sesuai	4,39	3,26	1,13
Biaya penanganan sesuai dengan ketentuan resmi	4,40	3,66	0,74

Persyaratan pelayanan Mall Pelayanan Publik jelas dan konsisten	4,41	3,73	0,68
Proses pelayanan Mall Pelayanan Publik sesuai dengan urutan antrian	4,42	3,78	0,64
<b>Rata-rata</b>	<b>4,40</b>	<b>3,60</b>	<b>1,26</b>
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>			
Pegawai menangani masalah dan kendala secara cepat dan efektif	4,43	3,33	1,1
Informasi yang didapatkan pegawai mudah dipahami	4,44	3,70	0,74
Pegawai cepat dalam memberikan pelayanan	4,45	3,63	0,82
<b>Rata-rata</b>	<b>4,44</b>	<b>3,55</b>	<b>0,88</b>
<b>Jaminan (Assurance)</b>			
Area parkir Mal Pelayanan Publik aman	4,46	3,79	0,67
Data dan dokumen ditangani dengan aman oleh pegawai Mal Pelayanan Publik	4,70	3,80	0,09
Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan	4,48	3,77	0,71
Pegawai Mal Pelayanan Publik memberikan kepastian waktu penyelesaian dokumen	4,72	3,60	1,12

<b>Rata-rata</b>	<b>4,59</b>	<b>3,74</b>	<b>0,85</b>
<b>Empati (Empathy)</b>			
Komunikasi dengan pegawai berlangsung dengan mudah	4,73	3,69	1,04
Pegawai dapat memahami dan membantu yang masyarakat butuhkan	4,97	3,71	1,26
<b>Rata-rata</b>	<b>4,85</b>	<b>3,07</b>	<b>1,15</b>

Sumber: Data diolah, 2025

Nilai servqual (*gap*) per dimensi didapatkan dari selisih antara nilai persepsi dan harapan per dimensi. Indikator yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar diperlakukan perbaikan yang utama. Perhitungan nilai servqual (*gap*) dapat dilihat dibawah ini:

$$\text{Kualitas pelayanan (Q)} = \frac{\text{Penilaian Persepsi}}{\text{Harapan}}$$

**Tabel 4.8 Perhitungan Kualitas Pelayanan**

No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (E)	GAP	Q= P/E
1	Tangible	3,85	4,40	-0,55	0,875
2	Reliability	3,60	4,40	-0,08	0,818
3	Responsiveness	3,55	4,44	-0,89	0,799
4	Assurance	3,74	4,59	-0,85	0,814
5	Empathy	3,07	4,85	-1,78	0,632
<b>Rata-rata</b>		<b>3,56</b>	<b>4,53</b>	<b>0,83</b>	<b>0,7876</b>

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.8 mengenai Perhitungan Kualitas Pelayanan, dapat dianalisis bahwa kesenjangan (*gap*) terbesar terdapat pada dimensi Empathy dengan nilai -1,78. Sementara kesenjangan terkecil ditemukan pada dimensi Reliability dengan nilai -0,08. Urutan dimensi-dimensi berdasarkan nilai kesenjangan dari yang terbesar hingga terkecil

adalah: Empathy (-1,78), Responsiveness (-0,89), Assurance (-0,85), Tangible (-0,55), dan Reliability (-0,08). Nilai rata-rata untuk kinerja seluruh dimensi adalah 3,56, sedangkan nilai rata-rata harapan mencapai 4,53, menghasilkan nilai kesenjangan rata-rata sebesar -0,83. Nilai kualitas pelayanan (Q) yang dihitung dengan membandingkan Persepsi/Harapan adalah 0,7876.

Nilai Q yang kurang dari 1 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik belum optimal dan masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam perhitungan kualitas pelayanan, hasil negatif atau nilai Q yang kurang dari satu menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi dinilai kurang baik dan masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode Servqual untuk mengukur dan memahami kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *Empathy*, yang menunjukkan bahwa aspek pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan individual pelanggan perlu mendapat perhatian lebih.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Zeithaml, L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Sumatra Barat: CV.Azka Pustaka
- Akbar Nagara, A. O., & Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2(2), 97–104. <https://doi.org/10.37631/jri.v2i2.183>

- Effendi, H., Dalimunthe, R. A., & 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), 584–592.*
- Hengki Mangiring Parulian Simarmata, D. Y. S. N. J. P. (2018). PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN PELANGGAN HOTEL. *Jurnal EK & BI.*
- Purnawan, R. A., Ramdhani, A., Fahmi, F., & Nurbudiwati, N. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAROGONG KALER KABUPATEN GARUT. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 9(1), 1–12.*
- Putri, U. M. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi, 4(2), 149–159.*
- Rahman, N. M., Basuki, M., & Pranatal, E. (2022). Analisis Pelayanan Penumpang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm37 Tahun 2015 dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan (SEMATAN), 1(1), 408–414.*
- Sahabuddin. (2022). Pengaruh Penerapan Kedisiplinan Dalam Upaya Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik , 18(1), 127–142.*  
<https://doi.org/10.52316/jap.v18i1.87>