

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penentuan Jumlah Sampel

Objek penelitian yang digunakan oleh penulis adalah masyarakat di Kecamatan Kesugihan. Penulis menentukan jumlah sampel dari total populasi masyarakat Kecamatan Kesugihan sebanyak 131.283 penduduk dengan menggunakan rumus *slovin*. Berdasarkan hasil perhitungan sampel tersebut, penulis mendapatkan hasil sampel minimal sebanyak 100 sampel.

B. Uji Validitas Kuisiener

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan signifikansi 5 %. Berikut merupakan hasil uji validitas kuisiener yang dilakukan penulis dengan bantuan *microsoft excel* terhadap 150 responden:

Tabel 4. 1 Uji validitas

Kuisiener Persepsi				Kuisiener Harapan			
No.	r Hitung	r Tabel	Hasil	No.	r Hitung	r Tabel	Hasil
P1	0,764	0,160	Valid	P1	0,722	0,160	Valid
P2	0,742	0,160	Valid	P2	0,765	0,160	Valid
P3	0,779	0,160	Valid	P3	0,684	0,160	Valid
P4	0,695	0,160	Valid	P4	0,636	0,160	Valid
P5	0,719	0,160	Valid	P5	0,711	0,160	Valid
P6	0,664	0,160	Valid	P6	0,626	0,160	Valid
P7	0,745	0,160	Valid	P7	0,635	0,160	Valid
P8	0,864	0,160	Valid	P8	0,778	0,160	Valid
P9	0,785	0,160	Valid	P9	0,714	0,160	Valid
P10	0,779	0,160	Valid	P10	0,724	0,160	Valid
P11	0,733	0,160	Valid	P11	0,719	0,160	Valid
P12	0,835	0,160	Valid	P12	0,755	0,160	Valid
P13	0,814	0,160	Valid	P13	0,757	0,160	Valid
P14	0,791	0,160	Valid	P14	0,722	0,160	Valid
P15	0,814	0,160	Valid	P15	0,699	0,160	Valid
P16	0,849	0,160	Valid	P16	0,758	0,160	Valid
P17	0,821	0,160	Valid	P17	0,768	0,160	Valid
P18	0,841	0,160	Valid	P18	0,793	0,160	Valid
P19	0,875	0,160	Valid	P19	0,761	0,160	Valid
P20	0,850	0,160	Valid	P20	0,734	0,160	Valid
P21	0,829	0,160	Valid	P21	0,798	0,160	Valid
P22	0,722	0,160	Valid	P22	0,664	0,160	Valid
P23	0,735	0,160	Valid	P23	0,666	0,160	Valid
P24	0,823	0,160	Valid	P24	0,767	0,160	Valid
P25	0,779	0,160	Valid	P25	0,662	0,160	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa semua item valid dan dapat digunakan.

C. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari sebuah kuisisioner. Kuisisioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* $\geq 0,7$. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan *microsoft excel* didapat nilai reliabilitas dari harapan sebesar 0,961 dan nilai reliabilitas persepsi sebesar 0,974. Hal ini menunjukkan hasil yang reliabel, sehingga kuisisioner layak digunakan.

D. Rekapitulasi Skor

Berikut merupakan hasil rekapitulasi skor data persepsi dan harapan yang didapat dari responden:

Tabel 4. 2 Rekapitulasi skor persepsi

No.	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
P1	3	7	45	64	31	150
P2	2	8	47	57	36	150
P3	1	5	36	74	34	150
P4	4	3	37	44	62	150
P5	2	4	31	43	70	150
P6	2	7	35	52	54	150
P7	1	3	37	70	39	150
P8	1	6	38	61	44	150
P9	2	10	47	51	40	150
P10	2	5	42	74	27	150
P11	3	9	40	60	38	150
P12	1	6	44	62	37	150
P13	3	7	44	59	37	150
P14	1	10	45	67	27	150
P15	2	13	47	53	35	150
P16	4	6	43	59	38	150
P17	3	5	38	63	41	150
P18	1	7	38	62	42	150
P19	1	5	42	50	52	150
P20	2	7	41	63	37	150
P21	1	9	49	62	29	150
P22	2	5	43	66	34	150
P23	2	10	51	55	32	150
P24	2	7	41	56	44	150
P25	1	7	49	55	38	150

Tabel 4. 3 Rekapitulasi skor harapan

No.	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	Total
P1	2	2	25	63	58	150
P2	3	1	19	67	60	150
P3	2	0	21	68	59	150
P4	2	3	15	28	102	150
P5	2	3	13	36	96	150
P6	1	5	15	52	77	150
P7	2	3	20	70	55	150
P8	3	0	15	60	72	150
P9	1	3	36	54	56	150
P10	0	5	23	56	66	150
P11	2	2	25	57	64	150
P12	1	4	23	54	68	150
P13	2	2	27	57	62	150
P14	1	4	22	55	68	150
P15	0	4	26	53	67	150
P16	4	0	24	53	69	150
P17	2	0	23	56	69	150
P18	1	4	16	61	68	150
P19	1	2	20	57	70	150
P20	1	2	16	67	64	150
P21	3	1	24	74	48	150
P22	2	2	27	67	52	150
P23	2	0	28	65	55	150
P24	1	4	16	44	85	150
P25	0	4	16	53	77	150

E. Penentuan *Membership Function*

Pada tahap ini akan ditentukan nilai dari setiap jawaban yang terdiri dari sangat tidak penting/puas, tidak penting/puas, cukup penting/puas, penting/puas, sangat penting/puas. Untuk menentukan membership function penulis menentukan semesta pembicaraan yaitu dari 0-10 yang selanjutnya digunakan untuk menentukan domain *fuzzy*. Penentuan nilai semesta pembicaraan dilakukan secara bebas dan pembagian nilai domain dilakukan berdasarkan tingkat kepentingannya. Berikut merupakan penentuan domain *fuzzy* dengan membagi nilai semesta pembicaraan ke dalam 5 kategori penilaian :

Tabel 4. 4 Domain himpunan fuzzy

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range
0-10	Sangat Tidak Penting/Puas	0-2	0,1,2
0-10	Tidak Penting/Puas	2-4	2,3,4
0-10	Cukup Penting/Puas	4-6	4,5,6
0-10	Penting/Puas	6-8	6,7,8
0-10	Sangat Penting/Puas	8-10	8,9,10

Dari domain tersebut selanjutnya akan dibuat *membership function* berdasarkan persamaan fungsi keanggotaan fuzzy sebagai berikut :



Gambar 4. 1 Kurva *membership function*

Fungsi keanggotaan untuk himpunan fuzzy Sangat Tidak Penting/Puas yang memiliki domai 0-2 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 0 \text{ atau } x \geq 2 \\ \frac{x - 0}{1 - 0}; & 0 \leq x < 1 \\ \frac{2 - x}{2 - 1}; & 1 \leq x < 2 \end{cases}$$

Fungsi keanggotaan untuk himpunan fuzzy Tidak Penting/Puas yang memiliki domai 2-4 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 2 \text{ atau } x \geq 4 \\ \frac{x - 2}{3 - 2}; & 2 \leq x < 3 \\ \frac{4 - x}{4 - 3}; & 3 \leq x < 4 \end{cases}$$

Fungsi keanggotaan untuk himpunan *fuzzy* Cukup Penting/Puas yang memiliki domai 4-6 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 4 \text{ atau } x \geq 6 \\ \frac{x-4}{5-4}; & 4 \leq x < 5 \\ \frac{6-x}{6-5}; & 5 \leq x < 6 \end{cases}$$

Fungsi keanggotaan untuk himpunan *fuzzy* Penting/Puas yang memiliki domai 6-8 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 6 \text{ atau } x \geq 8 \\ \frac{x-6}{7-6}; & 6 \leq x < 7 \\ \frac{8-x}{8-7}; & 7 \leq x < 8 \end{cases}$$

Fungsi keanggotaan untuk himpunan *fuzzy* Sangat Penting/Puas yang memiliki domai 8-10 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 8 \text{ atau } x \geq 10 \\ \frac{x-8}{9-8}; & 8 \leq x < 9 \\ \frac{10-x}{10-9}; & 9 \leq x < 10 \end{cases}$$

Dari persamaan-persamaan tersebut akan di proses menggunakan program *Visual basic for excel* yang merupakan salah satu fitur dari menu *developer*. Dari persamaan-persamaan fungsi keanggotaan tersebut akan dibuat sebuah kode macro yang nantinya akan digunakan sebagai rumus perhitungan fungsi keanggotaan. Berikut merupakan penyajian dari persamaan-persamaan fungsi keanggotaan dalam bentuk kode macro :

```
Attribute VB_Name = "Module1"
Function STPN(ByVal x As Double) As Double
If x < 0 Or x > 2 Then
    STPN = 0
ElseIf x >= 0 And x < 1 Then
    STPN = (x - 0) / (1 - 0)
Else
    STPN = (2 - x) / (2 - 1)
```

```

End If
End Function
Function TPN(ByVal x As Double) As Double
If x < 2 Or x > 4 Then
    TPN = 0
ElseIf x >= 2 And x < 3 Then
    TPN = (x - 2) / (3 - 2)
Else
    TPN = (4 - x) / (4 - 3)
End If
End Function
Function CPN(ByVal x As Double) As Double
If x < Or x > 6 Then
    CPN = 0
ElseIf x >= 4 And x < 5 Then
    CPN = (x - 4) / (5 - 4)
Else
    CPN = (6 - x) / (6 - 5)
End If
End Function
Function PN(ByVal x As Double) As Double
If x < 6 Or x > 8 Then
    PN = 0
ElseIf x >= 6 And x < 7 Then
    PN = (x - 6) / (7 - 6)
Else
    PN = (8 - x) / (8 - 7)
End If
End Function
Function SPN(ByVal x As Double) As Double
If x < 8 Or x > 10 Then

```

```

    SPN = 0
ElseIf x >= 8 And x < 9 Then
    SPN = (x - 8) / (9 - 8)
Else
    SPN = (10 - x) / (10 - 9)
End If
End Function

```

F. *Fuzzyfikasi*

Pada tahap ini akan ditentukan nilai dari batas atas (c), batas tengah (b), dan batas bawah (a). Berikut merupakan hasil *fuzzyfikasi* indikator pernyataan pertama berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner persepsi menggunakan rumus *overall effectiveness measure* :

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{0(3) + 2(7) + 4(45) + 6(64) + 8(31)}{150} \\
 &= \frac{0 + 14 + 180 + 384 + 348}{150} \\
 &= 5,507 \\
 b &= \frac{1(3) + 3(7) + 5(45) + 7(64) + 9(31)}{150} \\
 &= \frac{3 + 21 + 225 + 448 + 279}{150} \\
 &= 6,507 \\
 c &= \frac{2(3) + 4(7) + 6(45) + 8(64) + 10(31)}{150} \\
 &= \frac{6 + 28 + 270 + 512 + 310}{150} \\
 &= 7,507
 \end{aligned}$$

Untuk perhitungan selanjutnya akan dilakukan menggunakan *microsoft excel*, dan didapatkan hasil seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4. 5 *Fuzzyfikasi*

No.	DIMENSI <i>SERVQUAL</i>	TFN (PERSEPSI)			TFN (HARAPAN)		
		a	b	c	a	b	c
P1	<i>TANGIBLE</i>	5,507	6,507	7,507	6,307	7,307	8,307
P2		5,560	6,560	7,560	6,400	7,400	8,400
P3		5,800	6,800	7,800	6,427	7,427	8,427
P4		6,093	7,093	8,093	7,000	8,000	9,000
P5		6,333	7,333	8,333	6,947	7,947	8,947
P6		5,987	6,987	7,987	6,653	7,653	8,653
P7	<i>REABILITY</i>	5,907	6,907	7,907	6,307	7,307	8,307
P8		5,880	6,880	7,880	6,640	7,640	8,640
P9		5,560	6,560	7,560	6,147	7,147	8,147
P10		5,587	6,587	7,587	6,440	7,440	8,440
P11	<i>RESPONSIVENESS</i>	5,613	6,613	7,613	6,387	7,387	8,387
P12		5,707	6,707	7,707	6,453	7,453	8,453
P13		5,600	6,600	7,600	6,333	7,333	8,333
P14		5,453	6,453	7,453	6,467	7,467	8,467
P15		5,413	6,413	7,413	6,440	7,440	8,440
P16	<i>ASSURANCE</i>	5,613	6,613	7,613	6,440	7,440	8,440
P17		5,787	6,787	7,787	6,533	7,533	8,533
P18		5,827	6,827	7,827	6,547	7,547	8,547
P19		5,960	6,960	7,960	6,573	7,573	8,573
P20		5,680	6,680	7,680	6,547	7,547	8,547
P21	<i>EMPATHY</i>	5,453	6,453	7,453	6,173	7,173	8,173
P22		5,667	6,667	7,667	6,200	7,200	8,200
P23		5,400	6,400	7,400	6,280	7,280	8,280
P24		5,773	6,773	7,773	6,773	7,773	8,773
P25		5,627	6,627	7,627	6,707	7,707	8,707

G. *Defuzzyfikasi*

Defuzzyfikasi dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal dari setiap indikator pertanyaan. Nilai tunggal yang didapatkan dari proses ini yang nantinya akan digunakan dalam perhitungan gap. Berikut merupakan hasil *defuzzyfikasi* untuk indikator pernyataan pertama kuisisioner persepsi yang akan dihitung menggunakan rumus *arithmetic mean* :

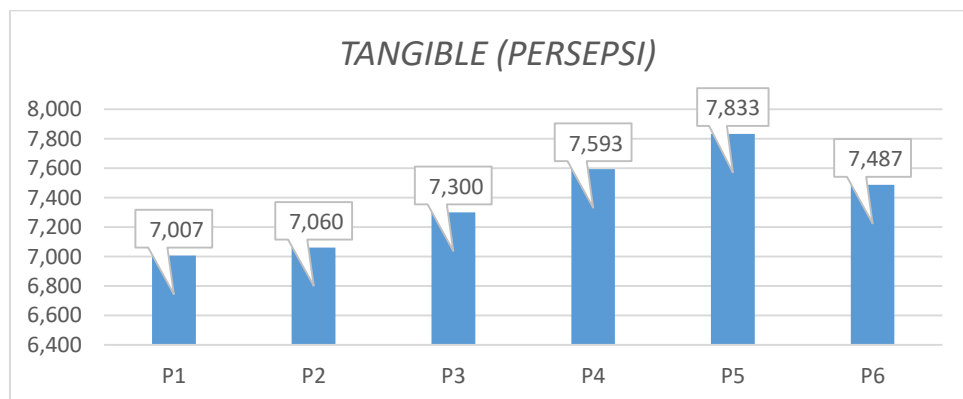
$$\begin{aligned}\mu(B \cap C) &= \frac{6,507 + 7,507}{2} \\ &= 7,007\end{aligned}$$

Untuk perhitungan selanjutnya akan dihitung menggunakan *microsoft excel*, dan didapatkan hasil seperti tabel di bawah ini :

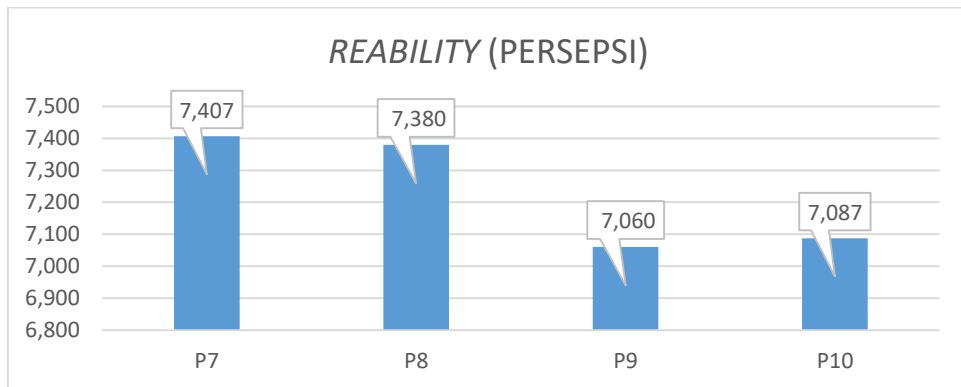
Tabel 4. 6 Defuzzyfikasi

Pernyataan	DEFUZZYFIKASI PERSEPSI	Pernyataan	DEFUZZYFIKASI HARAPAN
P1	7,007	P1	7,807
P2	7,060	P2	7,900
P3	7,300	P3	7,927
P4	7,593	P4	8,500
P5	7,833	P5	8,447
P6	7,487	P6	8,153
P7	7,407	P7	7,807
P8	7,380	P8	8,140
P9	7,060	P9	7,647
P10	7,087	P10	7,940
P11	7,113	P11	7,887
P12	7,207	P12	7,953
P13	7,100	P13	7,833
P14	6,953	P14	7,967
P15	6,913	P15	7,940
P16	7,113	P16	7,940
P17	7,287	P17	8,033
P18	7,327	P18	8,047
P19	7,460	P19	8,073
P20	7,180	P20	8,047
P21	6,953	P21	7,673
P22	7,167	P22	7,700
P23	6,900	P23	7,780
P24	7,273	P24	8,273
P25	7,127	P25	8,207

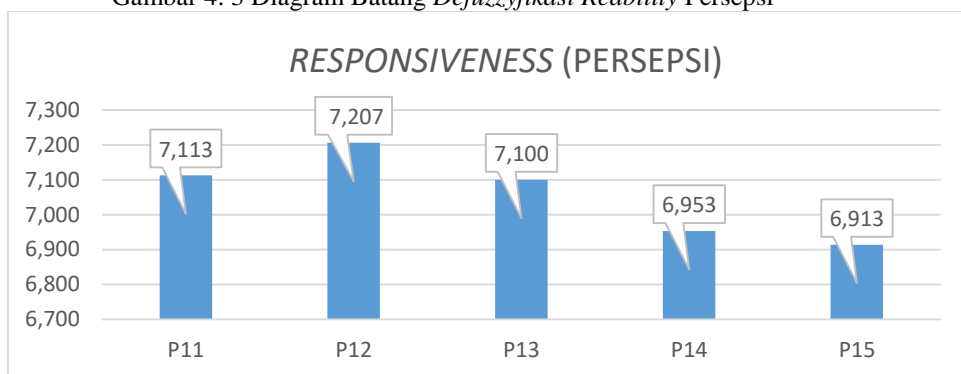
Berikut merupakan penyajian hasil *defuzzyfikasi* persepsi per dimensi pelayanan dalam bentuk diagram batang :



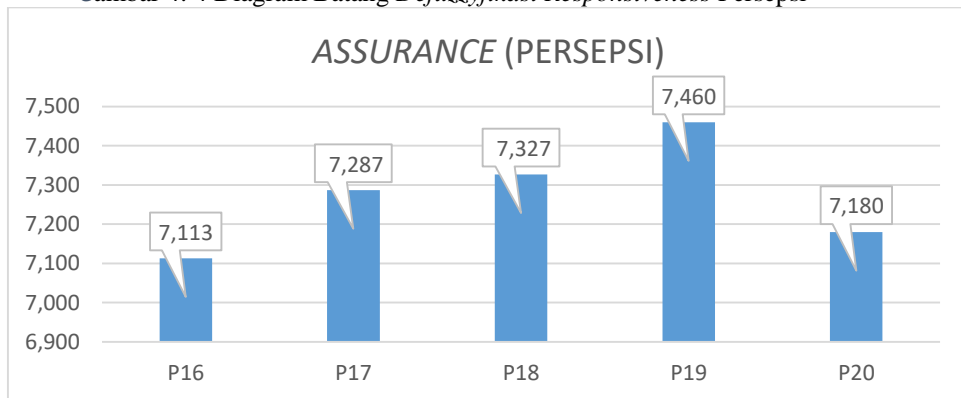
Gambar 4. 2 Diagram Batang Defuzzyfikasi Tangibel Persepsi



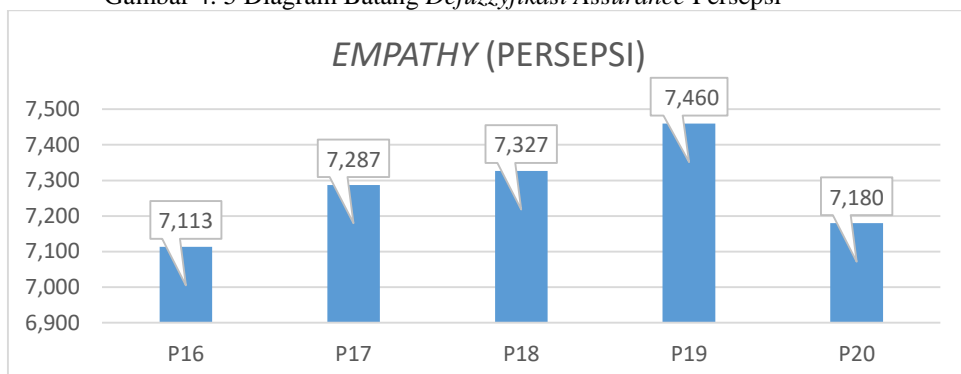
Gambar 4. 3 Diagram Batang Defuzzyfikasi Reability Persepsi



Gambar 4. 4 Diagram Batang Defuzzyfikasi Responsiveness Persepsi

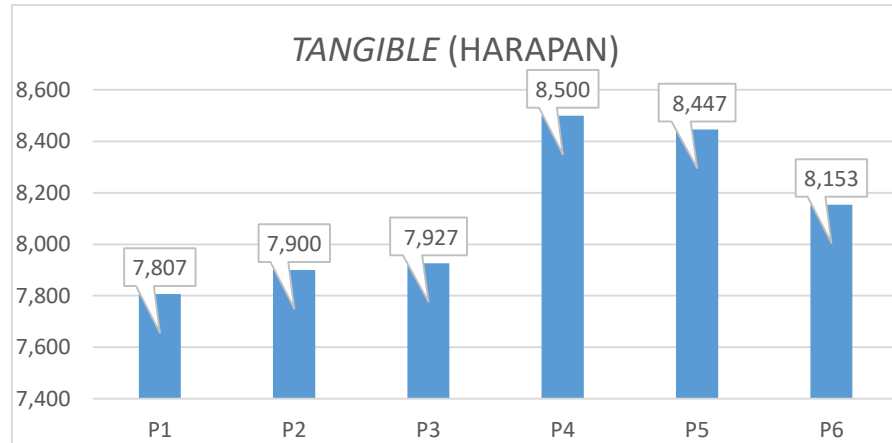


Gambar 4. 5 Diagram Batang Defuzzyfikasi Assurance Persepsi

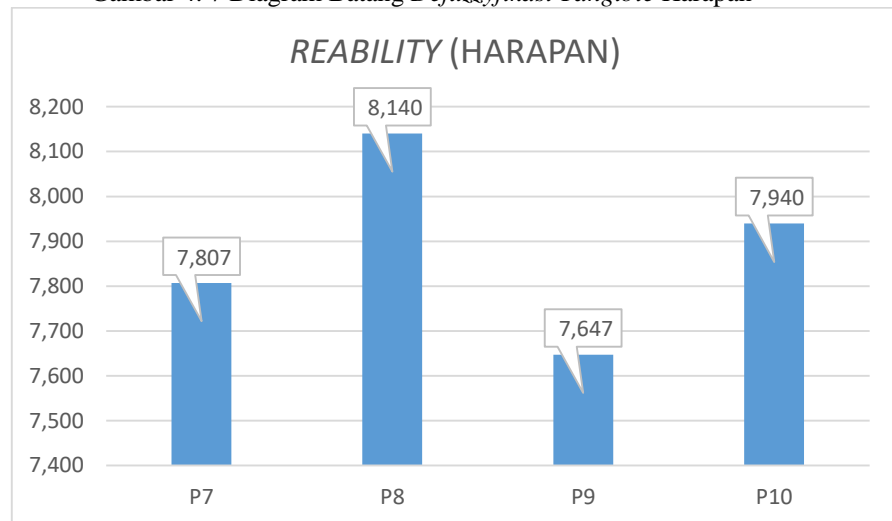


Gambar 4. 6 Diagram Batang Defuzzyfikasi Empathy Persepsi

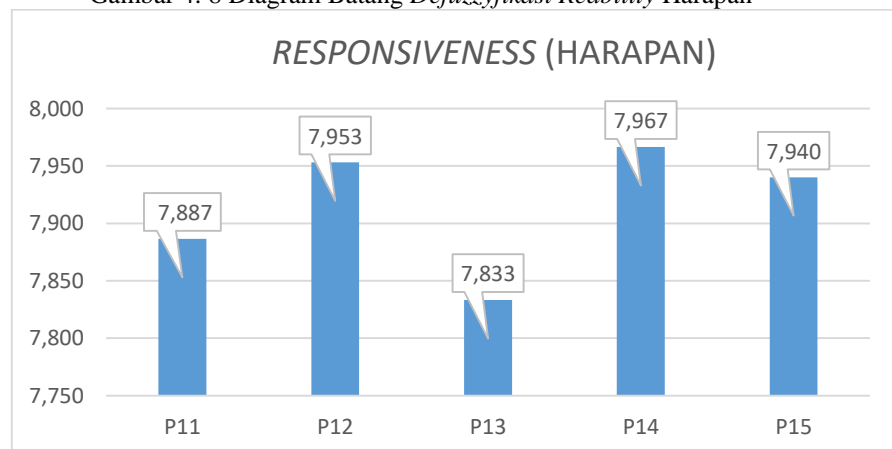
Berikut merupakan penyajian hasil *defuzzyfikasi* harapan per dimensi pelayanan dalam diagram batang :



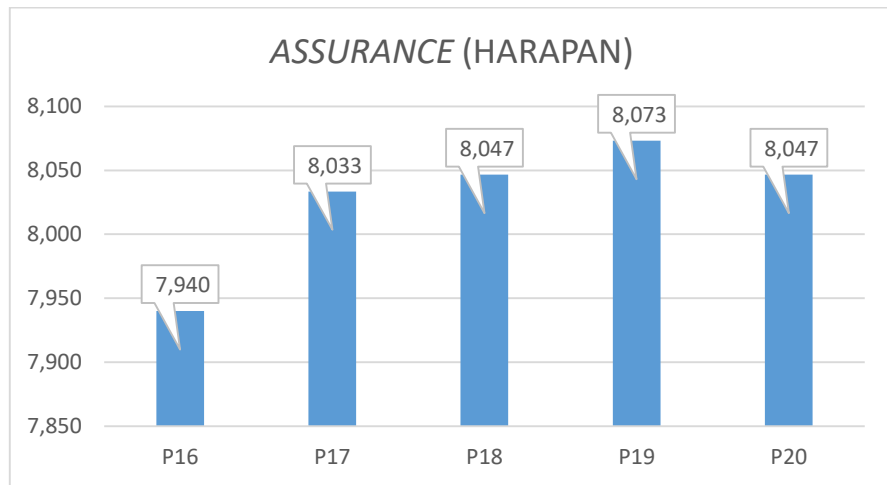
Gambar 4. 7 Diagram Batang *Defuzzyfikasi Tangible* Harapan



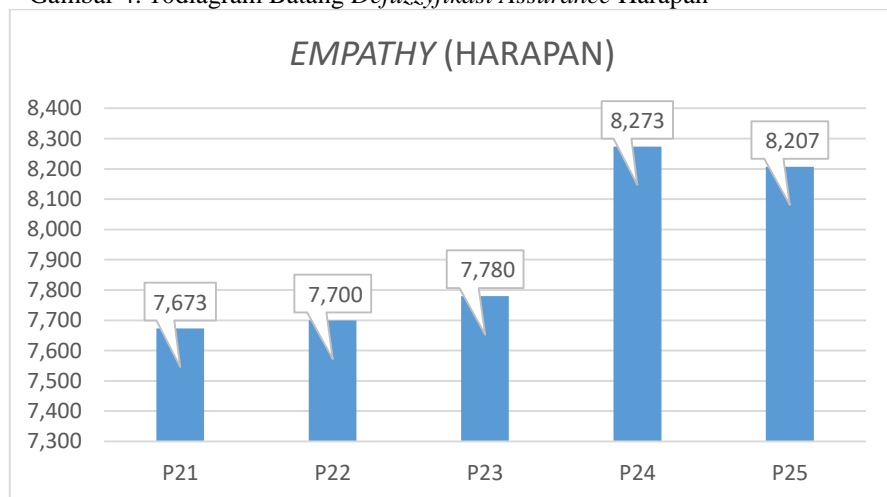
Gambar 4. 8 Diagram Batang *Defuzzyfikasi Reability* Harapan



Gambar 4. 9 Diagram Batang *Defuzzyfikasi Responsiveness* Harapan



Gambar 4. 10diagram Batang Defuzzyfikasi Assurance Harapan



Gambar 4. 11 Diagram Batang Defuzzyfikasi Empathy Harapan

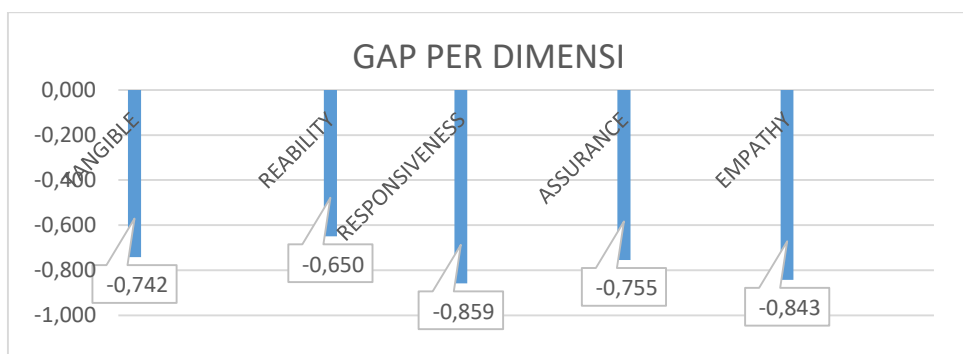
H. Perhitungan Gap

Perhitungan gap dilakukan dengan cara mencari selisih antara persepsi dan harapan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara penilaian dan harapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Apabila hasil gap bernilai negatif maka hasil yang diharapkan oleh masyarakat belum terpenuhi. Semakin negatif hasil suatu gap menandakan semakin rendah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. 7 Perhitungan gap

Dimensi Servqual	No.	Defuzzyfikasi		Gap Per Indikator Pertanyaan	R a n k	Gap Per Aspek	R a n k	Ket
		Persepsi	Harapan					
Tangible	P1	7,007	7,807	-0,800	4	-0,742	2	Tidak Puas
	P2	7,060	7,900	-0,840	5			
	P3	7,300	7,927	-0,627	2			
	P4	7,593	8,500	-0,907	6			
	P5	7,833	8,447	-0,613	1			
	P6	7,487	8,153	-0,667	3			
Reability	P7	7,407	7,807	-0,400	1	-0,650	1	Tidak Puas
	P8	7,380	8,140	-0,760	3			
	P9	7,060	7,647	-0,587	2			
	P10	7,087	7,940	-0,853	4			
Responsiveness	P11	7,113	7,887	-0,773	3	-0,859	5	Tidak Puas
	P12	7,207	7,953	-0,747	2			
	P13	7,100	7,833	-0,733	1			
	P14	6,953	7,967	-1,013	4			
	P15	6,913	7,940	-1,027	5			
Assurance	P16	7,113	7,940	-0,827	4	-0,755	3	Tidak Puas
	P17	7,287	8,033	-0,747	3			
	P18	7,327	8,047	-0,720	2			
	P19	7,460	8,073	-0,613	1			
	P20	7,180	8,047	-0,867	5			
Empathy	P21	6,953	7,673	-0,720	2	-0,843	4	Tidak Puas
	P22	7,167	7,700	-0,533	1			
	P23	6,900	7,780	-0,880	3			
	P24	7,273	8,273	-1,000	4			
	P25	7,127	8,207	-1,080	5			

Berikut merupakan penyajian perhitungan gap dalam bentuk diagram batang :



Gambar 4. 12 Gap Per Dimensi

Dari hasil perhitungan gap tersebut, semua nilai gap menunjukkan nilai yang kurang dari nol. Hal ini menandakan jika pelayanan yang diberikan oleh kecamatan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan masih perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil gap terendah dari dimensi *service quality* yang menduduki peringkat 5 diperoleh oleh dimensi *responsiveness* sebesar -0,859, sehingga dimensi *responsiveness* menjadi perhatian utama untuk ditingkatkan lagi kualitasnya. Gap terendah selanjutnya yang menduduki peringkat ke 4 diperoleh oleh dimensi *empathy* sebesar -0,843. Dimensi *assurance* menduduki peringkat ke 3 dengan nilai gap sebesar -0,755. Peringkat ke 2 diperoleh oleh dimensi *tangible* dengan nilai gap sebesar -0,742 dan perolehan gap tertinggi dengan nilai gap sebesar -0,650 adalah dimensi *reability*.

Pada dimensi *responsiveness* yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya adalah pernyataan nomor 15 yaitu “Petugas meminta maaf untuk pelayanan yang tidak sesuai” dengan nilai gap -1,027. Pada dimensi *empathy* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 25 yaitu “Petugas tidak sulit ditemui saat dibutuhkan” dengan nilai gap sebesar -1,080. Pada dimensi *assurance* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 20 yaitu “Petugas pelayanan tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai gap -0,867. Pada dimensi *tangible* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 4 yaitu “Kecamatan menyediakan *handsanitizer* sebagai penerapan protokol kesehatan” dengan nilai gap sebesar -0,907. Pada dimensi *reability* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 10 yaitu “Petugas pelayanan bersedia menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat dengan nilai gap -0.853.

I. Tindak lanjut

Berdasarkan hasil perhitungan gap, dapat diketahui jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terjadi akibat masih rendahnya penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan. Dalam hal ini, pihak kecamatan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan. Berikut usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan.

Tabel 4. 8 Tindak lanjut

NO	PERTANYAAN	GAP	USULAN PERBAIKAN
	TANGIBLE (BUKTI FISIK)		
1	Kecamatan kesugihan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai	-0,800	Perlu disediakan nomor antrian supaya kegiatan pelayanan berlangsung lebih tertib, kotak saran untuk bagian pelayanan agar dapat menampung masukan dari masyarakat, dan tambahan kursi di ruang tunggu
2	Ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan bersih	-0,840	Kenyamanan pelanggan perlu diperhatikan lagi diantaranya disediakan alat pendingin ruangan, <i>free wifi</i> untuk pelanggan agar pelanggan tidak bosan
3	Petugas pelayanan berpenampilan rapi dan bersih	-0,627	Petugas pelayanan sebaiknya lebih meningkatkan kerapian penampilan dengan memakai seragam dengan atribut yang lengkap
4	Kecamatan menyediakan <i>handsanitizer</i> sebagai penerapan protokol kesehatan	-0,907	Petugas pelayanan seharusnya menyediakan <i>handsanitizer</i> dibagian ruang tunggu untuk masyarakat yang datang
5	Petugas pelayanan selalu mengenakan masker saat bertugas	-0,613	Petugas pelayanan harus meningkatkan penggunaan masker dengan tidak melepas masker selama melakukan kegiatan pelayanan
6	Kecamatan menrapkan <i>social distancing</i> dengan memberi jarak tempat antar tempat duduk dan memasang tirai plastik di meja pelayanan	-0,667	Petugas pelayanan harus meningkatkan usaha untuk meminimalisir terjadinya kerumunan dengan selalu memberikan himbauan kepada masyarakat dan dengan mempercepat proses pelayanan
	REABILITY (KEANDALAN)		
7	Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	-0,400	Petugas perlu lebih memperhatikan prosedur dalam melayani masyarakat

NO	PERTANYAAN	GAP	USULAN PERBAIKAN
8	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan teliti	-0,760	Petugas perlu meningkatkan ketelitian ketika melayani, terutama dalam hal pengetikan identitas dalam pembuatan dokumen yang diminta
9	Petugas pelayanan melayani dengan cepat	-0,587	Petugas tidak menunda pekerjaan, sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama
10	Petugas pelayanan bersedia menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat	-0,853	Petugas pelayanan harus mau menerima masukan yang diberikan masyarakat demi terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan
	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)		
11	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sigap	-0,773	Petugas perlu lebih meningkatkan sikap cekatan ketika memberikan pelayanan kepada orang yang dilayani
12	Petugas pelayanan bersedia membantu ketika anda mengalami kesulitan	-0,747	Petugas pelayanan harus meningkatkan sikap bersedia membantu dengan memberikan pengarahan kepada orang yang dilayani, ketika mereka kurang memahami persyaratan dan cara-cara pengurusan administrasi kependudukan
13	Petugas pelayanan selalu tanggap dalam merespon permintaan anda	-0,733	Petugas perlu meningkatkan sikap tanggap terhadap permintaan orang yang dilayani
14	Petugas pelayanan cepat dalam menindak lanjuti kesalahan dalam pelayanan	-1,013	Ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan, petugas harus segera memperbaiki kesalahan yang terjadi
15	Petugas meminta maaf untuk pelayanan yang tidak sesuai	-1,027	Petugas pelayanan sebaiknya mengucapkan permintaan maaf jika orang yang dilayani merasa kecewa dengan pelayanan yang didapat
	ASSURANCE (JAMINAN)		
16	Petugas pelayanan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan	-0,827	Petugas pelayanan perlu meningkatkan sikap amanah dan tanggung jawab
17	Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	-0,747	Petugas pelayanan perlu meningkatkan sikap ramah tamah kepada masyarakat dengan mengamalkan senyum, sapa, salam
18	Petugas pelayanan melayani dengan aman	-0,720	Petugas pelayanan perlu meningkatkan keamanan selama pelayanan dengan lebih memperhatikan protokol kesehatan, karena dimasa sekarang terlalu rawan untuk berinteraksi dengan orang lain, dan untuk pencegahan penularan Covid 19

NO	PERTANYAAN	GAP	USULAN PERBAIKAN
			Petugas harus lebih meningkatkan kehati-hatian dalam penyimpanan dokumen agar tidak hilang
19	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan yang anda butuhkan	-0,613	Petugas pelayanan lebih meningkatkan pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, syarat dan tata cara untuk mengurus suatu dokumen serta mau menjelaskan hal tersebut kepada orang yang dilayani
20	Petugas pelayanan tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan	-0,867	Petugas pelayanan perlu melayani dengan penuh keyakinan, sehingga petugas pelayanan harus menguasai prosedur pembuatan dokumen
	EMPATHY (EMPATI)		
21	Petugas pelayanan mampu menjalin komunikasi dengan pelanggan	-0,720	Petugas perlu meningkatkan kemampuan dalam menjelaskan persyaratan dan tatacara pengurusan dokumen dengan menggunakan bahasa yang dapat dipahami oleh orang yang dilayani
22	Petugas memberikan pengertian terhadap masalah masyarakat	-0,533	Petugas mampu meningkatkan kemampuan untuk memahami maksud dari masyarakat mengenai pelayanan apa yang harus diberikan berdasarkan keluhan yang disampaikan masyarakat
23	Petugas tidak mengabaikan pelanggan ketika bertugas	-0,880	Petugas pelayanan harus meningkatkan perhatian kepada orang yang dilayani, dengan menyapa dan menawarkan bantuan kepada orang yang datang
24	Petugas pelayanan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	-1,000	Dalam memberikan pelayanan hendaknya petugas tidak membedakan masyarakat dan memberikan pelayanan dengan kualitas yang sama
25	Petugas tidak sulit ditemui saat dibutuhkan	-1,080	Petugas pelayanan harus selalu di ruang pelayanan selama jam pelayanan dibuka, supaya ketika dibutuhkan tidak membuat orang lain menunggu lama