

# ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN JATIWARINGIN KOTA BEKASI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Nabila Mumtazah<sup>1</sup>, Saghifa Fitriana<sup>2</sup>

Universitas Nusa Mandiri<sup>1,2</sup>

Nusa Mandiri Tower, Jl. Jatiwaringin Raya No.2 Jakarta Timur

[nabilamumtazah99@gmail.com](mailto:nabilamumtazah99@gmail.com)<sup>1</sup>, [saghifa.sff@nusamandiri.ac.id](mailto:saghifa.sff@nusamandiri.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak** - Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu instansi dalam melakukan berbagai macam tugasnya. Dengan adanya rasa kepuasan dari masyarakat, menunjukkan nilai terhadap kinerja instansi tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kelurahan jatiwaringin, perlu dilakukan analisa untuk mengidentifikasi apa yang diperlukan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh kelurahan jatiwaringin. Metode yang digunakan yaitu metode *servqual* yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari berbagai macam aspek. Setelah dilakukan analisa maka hasil yang didapatkan adalah secara keseluruhan gap memiliki nilai negatif. Sehingga masyarakat belum puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi. Secara prioritas kinerja yang perlu ditingkatkan lagi yaitu pada dimensi *reliability* dengan nilai gap -0,63 dan dimensi *tangible* dengan nilai gap -0,59. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi.

**Kata kunci** : Metode *Servqual*, Kepuasan, Pelayanan, Kelurahan Jatiwaringin

**Abstract** - Community satisfaction is one of the indicators of the success of an agency in performing various tasks. With a sense of satisfaction from the community, shows the value to the performance of the agency. This research was conducted to find out the satisfaction of the community to the service in the jatiwaringin village office, it is necessary to conduct an analysis to identify what is needed by the community regarding the services provided by jatiwaringin village. The method used is *servqual* method consisting of five main dimensions, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. So that it can know the level of public satisfaction from various aspects. After the analysis, the result is that the overall gap has a negative value. So that the community is not satisfied with the services provided by the Jatiwaringin Village Office in Bekasi City. The priority of performance that needs to be improved again is on *reliability* dimension with gap value -0.63 and *tangible* dimension with gap value -0.59. This proves that community satisfaction affects the quality of service in jatiwaringin village office in Bekasi City.

**Keywords**: *Servqual* Method, Satisfaction, Service, Jatiwaringin Village

## PENDAHULUAN

### 1.1 Kelurahan

Kantor Kelurahan Jatiwaringin merupakan salah satu kelurahan yang terdapat pada Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. Kelurahan ini memiliki luas wilayah 325 ha dengan jumlah penduduk hampir 40.000an jiwa. Wilayah Kelurahan Jatiwaringin terletak di Pondok Gede, dengan mencakup batasan wilayah sebagai berikut:

1. Timur : berbatasan dengan Kecamatan Bekasi selatan
2. Barat : berbatasan dengan Kecamatan Makasar dan Cipayung
3. Selatan : berbatasan dengan Kecamatan Pondok Melati dan Jatiasih
4. Utara : berbatasan dengan Kecamatan Makasar dan Cipayung

### 1.2 Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono dalam (Putri & Utomo, 2017) suatu perusahaan yang mementingkan kepuasan pelanggan akan mendapatkan beberapa keuntungan utama yaitu nama baik perusahaan dapat dipandang semakin positif oleh pelanggan dan masyarakat, serta mampu mendorong terwujudnya loyalitas pelanggan bagi perusahaan, hubungan perusahaan dengan pelanggan terjalin dengan baik, meningkatkan keuntungan, dan mendorong setiap karyawan untuk bekerja dengan tujuan



yang semakin baik.

### **1.3 Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, et al dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) ada lima model dalam mengidentifikasi kesenjangan pelayanan (gap) yang dapat menyebabkan kegagalan delivery jasa, yaitu:

#### **1. Gap Antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen**

Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa tidak akurat. Beberapa penyebabnya adalah informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi pelanggan, tidak adanya analisis permintaan, aliran informasi ke atas dari pegawai kontak pelanggan ke pihak manajemen tidak berjalan lancar, terlalu banyak tingkat manajerial yang menghalangi atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.

#### **2. Gap Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen dan Spesifikasi Jasa**

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain standar kinerja yang tidak jelas, kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen dari manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa, kekurangan sumber daya dan permintaan yang berlebihan.

#### **3. Gap Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa**

Gap ini berarti bahwa kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi dengan baik. Penyebabnya adalah spesifikasi kualitas terlalu rumit, para karyawan tidak setuju dengan spesifikasi tersebut dan karenanya tidak memenuhinya, spesifikasi tidak sesuai dengan budaya perusahaan yang ada, manajemen operasi jasa yang buruk, kurang memadainya aktivitas internal marketing, sistem dan teknologi yang tidak menyediakan kinerja yang sesuai dengan spesifikasi, karyawan yang kurang terlatih dan beban kerja yang berlebihan.

#### **4. Gap Antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Ekonomi Eksternal**

Gap ini berarti bahwa janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak sesuai dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Hal ini disebabkan oleh perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi jasa, organisasi tidak dapat memenuhi spesifikasi yang ditetapkannya sementara kampanye komunikasi pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut.

#### **5. Gap Antara Jasa Yang Dipersepsikan dan Jasa Yang Diharapkan**

Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan. Gap ini menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif seperti masalah kualitas, dampak negatif citra lokal dan kehilangan pelanggan.

### **1.4 Metode *Servqual***

*Servqual* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi atas layanan dengan layanan yang mereka terima.

Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu karyawan bersedia untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat.
3. Kompetensi (*Competence*), yaitu menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai kebutuhan pelanggan.
4. Akses (*Access*), meliputi kemudahan untuk dihubungi, sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan jasa yang diinginkan.
5. Kesopanan (*Courtesy*), meliputi sikap santun dan rasa hormat.
6. Komunikasi (*Communication*), meliputi penyampaian informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami.
7. Kredibilitas (*Credibility*), yaitu sifat dapat dipercaya dan jujur.
8. Keamanan (*Security*), yaitu tidak ada bahaya, resiko, atau kekhawatiran.

9. Kemampuan Memahami Pelanggan (*Understanding the customer*), yaitu memahami pelanggan dan kebutuhan secara spesifik, memberikan perhatian, dan mengenal pelanggan reguler.
10. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu termasuk penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

Dimensi layanan dapat diringkas menjadi lima dimensi utama. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan digabungkan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian terdapat lima dimensi utama dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), termasuk fasilitas fisik, perangkat, petugas, dan media komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), merupakan keahlian untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, cermat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kesediaan dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan secara tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), yang meliputi pemahaman, kekuatan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya dari pegawai untuk membuat pelanggan merasa terbebas dari bahaya dan resiko serta menghilangkan sifat keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, pemahaman dan perhatian pribadi tentang kebutuhan pelanggan.

Skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus : skor *servqual* = Skor Persepsi – Skor Ekspektasi

- Jika  $ES > PS$ ; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang didapatkan
- Jika  $ES = PS$ ; pelanggan puas atas pelayanan yang didapatkan
- Jika  $ES < PS$ ; pelanggan lebih puas atas pelayanan yang didapatkan atau kondisi yang ideal. (Erika & Muhlisoh, 2019)

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari 25 pernyataan yang merupakan penjabaran dari lima dimensi kualitas pelayanan versi *Servqual*. Kuesioner ini juga dilengkapi dengan kata pengantar yang berisi maksud dan tujuan peneliti membuat kuesioner dan petunjuk pengisian yang berisi petunjuk cara mengisi kuesioner dengan lengkap dan benar.

Menurut sugiyono dalam (Mulyadi, 2018) Populasi merupakan suatu subyek atau obyek didalam wilayah generalisasi yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Suharsimi (Tarjo, 2019) sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti.

Dalam menentukan sampel digunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi Sampel

e = error (kesalahan) 5%

Maka n adalah :

$$n = \frac{57}{1+57(0,05)^2}$$
$$n = 49,89$$

Jumlah sampel minimal dibulatkan menjadi 50 sampel.

Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut tepat dan dapat dipercaya maka dilakukan :

1. Uji Validitas

Menurut sugiyono dalam (Amanda et al., 2019) validitas merupakan suatu indikator yang menunjukkan alat ukur tersebut akurat terhadap apa yang sedang diukur. Semakin tinggi validitas instrument maka dalam mengukur suatu data tersebut semakin akurat.

2. Uji Reliabilitas

Menurut sugiyono dalam (Handono et al., 2019) uji reliabilitas merupakan pengujian suatu indikator sebagai alat ukur yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas digunakan setiap indikator dalam kuesioner untuk mengukur konsistensinya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Perhitungan Persepsi**

Untuk mengetahui jumlah bobot persepsi menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\sum Xi = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)$$

Keterangan :

$\sum Xi$  = jumlah bobot jawaban pernyataan

$\sum STS$  = jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju

$\sum TS$  = jumlah responden yang memilih jawaban tidak setuju

$\sum N$  = jumlah responden yang memilih jawaban netral

$\sum S$  = jumlah responden yang memilih jawaban setuju

$\sum SS$  = jumlah responden yang memilih jawaban sangat setuju

1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Rumus yang digunakan dalam perhitungan rata-rata (Mean) atribut adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = rata-rata jawaban responden (mean)

$\sum Xi$  = jumlah bobot jawaban pernyataan

n = jumlah responden

**Tabel 1. Perhitungan Persepsi**

Persepsi		
Keterangan	$\sum Xi$	$\bar{X}$
Bobot		
Peralatan dan perlengkapan sarana yang memadai	192	3,84
Kebersihan lingkungan kelurahan	206	4,12
Penampilan pegawai yang rapih	204	4,08
Lokasi Kantor Kelurahan strategis dan mudah dicari	206	4,12
Tersedianya lahan parkir yang luas	212	4,24
Pegawai mengerti dan memahami kebutuhan masyarakatnya	200	4,00

kecepatan dalam proses pelayanan	186	3,72
Kualitas hasil kerja pelayanan	202	4,04
Selalu mengikuti jam operasional yang ada	217	4,34
prosedur pelayanan mudah dipahami	217	4,34
Menyambut masyarakat dengan ramah	214	4,28
Kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat	202	4,04
Kecekatan pegawai memberikan pelayanan	211	4,22
Tanggung jawab terhadap masyarakat yang sedang dilayani	214	4,28
Umpan balik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat	211	4,22
Informasi tentang pelayanan administrasi mudah didapatkan	217	4,34
Pegawai dapat menjawab setiap pertanyaan masyarakat	216	4,32
Pegawai mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat	214	4,28
Keamanan dan kenyamanan diruang tunggu	214	4,28
Keramahan pegawai kelurahan pada saat melayani	215	4,30
Pelayanan pada masyarakat tidak membedakan status sosial	207	4,14
Keinginan pihak pegawai dalam menerima saran	207	4,14
Pegawai mudah dihubungi masyarakat	210	4,20
Mengutamakan kepentingan masyarakat	214	4,28
Kesabaran pegawai dalam melayani masyarakat	213	4,26

### 3.2 Perhitungan Harapan

Untuk mengetahui jumlah bobot harapan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\sum Xi = (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)$$

Keterangan :

$\sum Xi$  = jumlah bobot jawaban pernyataan

$\sum STS$  = jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju

$\sum TS$  = jumlah responden yang memilih jawaban tidak setuju

$\sum N$  = jumlah responden yang memilih jawaban netral

$\sum S$  = jumlah responden yang memilih jawaban setuju  
 $\sum SS$  = jumlah responden yang memilih jawaban sangat setuju  
 1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Rumus yang digunakan dalam perhitungan rata-rata (Mean) atribut adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = rata-rata jawaban responden (mean)

$\sum Xi$  = jumlah bobot jawaban pernyataan

n = jumlah responden

**Tabel 2. Perhitungan Harapan**

Harapan		
Keterangan	$\sum Xi$	$\bar{X}$
Bobot		
Peralatan dan perlengkapan sarana yang memadai	233	4,66
Kebersihan lingkungan kelurahan	235	4,70
Penampilan pegawai yang rapih	233	4,66
Lokasi Kantor Kelurahan strategis dan mudah dicari	235	4,70
Tersedianya lahan parkir yang luas	231	4,62
Pegawai mengerti dan memahami kebutuhan masyarakatnya	229	4,58
kecepatan dalam proses pelayanan	232	4,64
Kualitas hasil kerja pelayanan	240	4,80
Selalu mengikuti jam operasional yang ada	242	4,84
prosedur pelayanan mudah dipahami	237	4,74
Menyambut masyarakat dengan ramah	229	4,58
Kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat	233	4,66
Kecekatan pegawai memberikan pelayanan	234	4,68
Tanggung jawab terhadap masyarakat yang sedang dilayani	238	4,76
Umpan balik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat	241	4,82
Informasi tentang pelayanan administrasi mudah didapatkan	235	4,70
Pegawai dapat menjawab setiap pertanyaan masyarakat	232	4,64

Pegawai mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat	235	4,70
Keamanan dan kenyamanan diruang tunggu	234	4,68
Keramahan pegawai kelurahan pada saat melayani	237	4,74
Pelayanan pada masyarakat tidak membedakan status sosial	236	4,72
Keinginan pihak pegawai dalam menerima saran	235	4,70
Pegawai mudah dihubungi masyarakat	236	4,72
Mengutamakan kepentingan masyarakat	233	4,66
Kesabaran pegawai dalam melayani masyarakat	241	4,82

### 3.3 Nilai Servqual (Gap) Per Item

Perhitungan nilai gap kesenjangan antara tingkat harapan dan persepsi masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi dengan persamaan sebagai berikut :

$$Q = P - E$$

Keterangan :

Q = kualitas pelayanan (Quality of Service)

P = Persepsi terhadap pelayanan

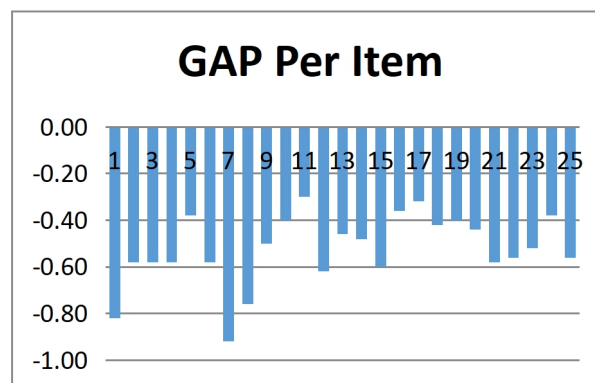
E = Ekspektasi atau harapan terhadap pelayanan

Hasil perhitungan nilai gap per item dari selisih tingkat persepsi dan harapan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Jatiwaringin sesuai dengan keinginan masyarakatnya. Hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.12**  
**GAP Per Item**

Dimensi	Atribut	Rata-rata Per Item		GAP Q = P - E
		Persepsi	Harapan	
Tangible	Peralatan dan perlengkapan sarana yang memadai	3,84	4,66	-0,82
	Kebersihan lingkungan kelurahan	4,12	4,70	-0,58
	Penampilan pegawai yang rapih	4,08	4,66	-0,58
	Lokasi Kantor Kelurahan strategis dan mudah dicari	4,12	4,70	-0,58
	Tersedianya lahan parkir yang luas	4,24	4,62	-0,38
Reliability	Pegawai mengerti dan memahami kebutuhan masyarakatnya	4	4,58	-0,58
	Kecepatan dalam proses pelayanan	3,72	4,64	-0,92
	Kualitas hasil kerja pelayanan	4,04	4,80	-0,76
	Selalu mengikuti jam operasional yang ada	4,34	4,84	-0,50
	Prosedur pelayanan mudah dipahami	4,34	4,74	-0,40
Responsiveness	Menyambut masyarakat dengan ramah	4,28	4,58	-0,30

	Kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat	4,04	4,66	-0,62
	Kecekatan pegawai memberikan pelayanan	4,22	4,68	-0,46
	Tanggung jawab terhadap masyarakat yang sedang dilayani	4,28	4,76	-0,48
	Umpan balik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat	4,22	4,82	-0,60
Assurance	Informasi tentang pelayanan administrasi mudah didapatkan	4,34	4,70	-0,36
	Pegawai dapat menjawab setiap pertanyaan masyarakat	4,32	4,64	-0,32
	Pegawai mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat	4,28	4,70	-0,42
	Keamanan dan kenyamanan diruang tunggu	4,28	4,68	-0,40
	Keramahan pegawai kelurahan pada saat melayani	4,3	4,74	-0,44
Empathy	Pelayanan pada masyarakat tidak membedakan status sosial	4,14	4,72	-0,58
	Keinginan pihak pegawai dalam menerima saran	4,14	4,70	-0,56
	Pegawai mudah dihubungi masyarakat	4,2	4,72	-0,52
	Mengutamakan kepentingan masyarakat	4,28	4,66	-0,38
	Kesabaran pegawai dalam melayani masyarakat	4,26	4,82	-0,56



**Gambar 2. Gap Per Item**

### 3.4 Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi

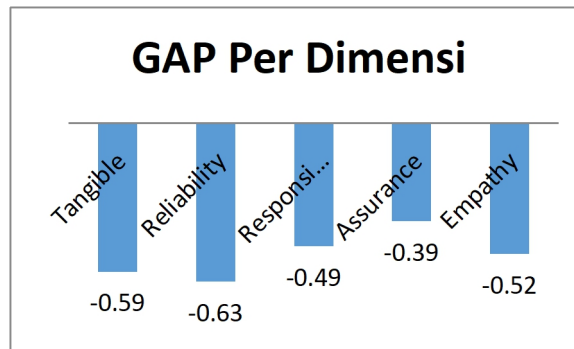
**Tabel 8. Gap Per Dimensi**

Dimensi	Rata-rata Per Dimensi		Skor Servqual (Gap)	Rangking
	Persepsi	Harapan		
<i>Tangible</i>	4,08	4,67	-0,59	2
<i>Reliability</i>	4,09	4,72	-0,63	1



<i>Responsiveness</i>	4,21	4,70	-0,49	4
<i>Assurance</i>	4,30	4,69	-0,39	5
<i>Empathy</i>	4,20	4,72	-0,52	3

Dari hasil perhitungan dalam tabel diketahui bahwa yang menempati rangking pertama yaitu dimensi reliability dengan nilai kesenjangan -0,63, kemudian tangible dengan nilai kesenjangan -0,59, empathy dengan nilai kesenjangan -0,52, responsiveness dengan nilai kesenjangan -0,49 dan yang terakhir adalah dimensi assurance dengan nilai kesenjangan -0,39.



Gambar 3. Gap Per Dimensi

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan servqual diketahui nilai gap antara harapan dengan persepsi terdapat beberapa atribut yang menempati rangking teratas sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan diantaranya adalah atribut kecepatan dalam proses pelayanan dengan nilai kesenjangan sebesar -0,92, atribut peralatan dan perlengkapan sarana yang memadai dengan kesenjangan sebesar -0,82, dan atribut kualitas hasil kerja pelayanan dengan nilai kesenjangan sebesar -0,76.
2. Dari hasil perhitungan per dimensi diketahui nilai gap antara harapan dengan persepsi yang menempati rangking teratas yaitu dimensi reliability dengan nilai kesenjangan sebesar -0,63 kemudian dimensi tangible dengan nilai kesenjangan sebesar -0,59 sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi.
3. Berdasarkan pengolahan dan analisa data menggunakan metode servqual dapat diketahui nilai gap secara keseluruhan memiliki nilai yang negatif. Sehingga masyarakat belum puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi.
4. Kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi.

## REFERENSI

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Erika, E., & Muhliso, S. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality. *Sainstech: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Sains Dan Teknologi*, 29(1), 31–38. <https://doi.org/10.37277/stch.v29i1.314>
- Handono, F. W., Nurdin, H., & Sumarna, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana dengan Metode Servqual. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*, 7(3), 154. <https://doi.org/10.26418/justin.v7i3.33295>
- Mulyadi, A. (2018). Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan Toko Fashion Online Zalora Di Indonesia. *Agora*, 6(2), 287026.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>

- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian Sistem 3x Baca.* Deepublish.  
<https://books.google.co.id/books?id=SizGDwAAQBAJ>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction* (4th ed.). ANDI Yogyakarta.