
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BAPPEDA GRESIK DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Muhammad Zaid Muttaqin ¹, Akhmad Wasiur Rizqi ²
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia
e-mail : zaidmuttaqin27@gmail.com

ABSTRAK

Dalam era pelayanan publik yang semakin berkembang, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik pada BAPPEDA Gresik berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat pengguna layanan. Metode penelitian menggunakan Service Quality (SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan, serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan BAPPEDA Gresik. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy masih menunjukkan ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan responden. Berdasarkan pemetaan kuadran IPA, diperoleh atribut prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu A4, B4, B5, E2, E3, E4, dan E5, yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi BAPPEDA Gresik dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui perbaikan prosedur operasional, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta perbaikan komunikasi pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Layanan, BAPPEDA Gresik, Servqual, IPA

ABSTRACT

In an era of increasingly developing public services, service quality is a crucial factor in maintaining public satisfaction and trust in government agencies. This study aims to evaluate the quality of public services at the Gresik Regional Development Planning Agency (BAPPEDA) based on the perceptions and expectations of service users. The research method uses Service Quality (SERVQUAL) to measure the gap between perceptions and expectations, and Importance Performance Analysis (IPA) to determine service attributes that are prioritized for improvement. Data were collected through a questionnaire to 100 respondents who are BAPPEDA Gresik service users. The analysis results show that all SERVQUAL dimensions have negative gap values, indicating that service quality has not fully met public expectations. The dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy still show a mismatch between respondents' perceptions and expectations. Based on the IPA quadrant mapping, the top priority attributes for improvement are A4, B4, B5, E2, E3, E4, and E5, which have a high level of importance but low performance. This study provides strategic recommendations for BAPPEDA Gresik in improving the quality of public services through improving operational procedures, increasing human resource competency, and improving service communication to the public.

Keywords : Service Quality, BAPPEDA Gresik, SERVQUAL, IPA

Jejak Artikel

Upload artikel : 7 Desember 2025

Revisi : 6 Januari 2026

Publish : 30 Januari 2026

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan kinerja pemerintah yang efektif, transparan, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat.

Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik, menimbulkan ketidakpuasan, serta menghambat pencapaian tujuan pembangunan daerah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Maryam, 2016). Dalam hal

tersebut, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting bagi keberhasilan organisasi publik dalam memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat (Marwiyah, 2023).

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Gresik merupakan instansi yang memiliki peran strategis dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan daerah. Bappeda tidak hanya berfungsi sebagai lembaga teknis yang menyusun rencana pembangunan, tetapi juga menjadi pusat koordinasi berbagai program lintas sektor yang membutuhkan pelayanan efektif, baik kepada instansi pemerintah lain maupun kepada masyarakat. Dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat dan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi serta akuntabilitas, Bappeda Gresik dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mendukung efektivitas program pembangunan daerah (Fuadi, 2022).

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanan publik di lingkungan Bappeda Gresik. Hal ini dapat diketahui melalui pengamatan terhadap proses pelayanan administrasi serta telaah terhadap penelitian terdahulu yang membahas kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Permasalahan yang muncul antara lain keterlambatan dalam penyampaian informasi, kurangnya kecepatan tanggapan terhadap permintaan layanan, serta belum optimalnya komunikasi antara pegawai dan masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara harapan pengguna layanan dengan kinerja aktual yang diberikan oleh instansi. Kesenjangan ini umumnya terjadi akibat belum optimalnya penerapan standar pelayanan publik serta keterbatasan sumber daya aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Apabila kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan melemahkan citra institusi di mata publik (Putri & Meirinawati, 2024).

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan suatu analisis mendalam yang dapat mengukur kualitas pelayanan secara objektif sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Service Quality*

(SERVQUAL). Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Melalui pendekatan ini, dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bappeda Gresik sesuai dengan harapan masyarakat (Albari, 2020).

Selain menggunakan SERVQUAL, penelitian ini juga akan memanfaatkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah alat analisis yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan (importance) suatu atribut pelayanan menurut pengguna dengan tingkat kinerja (performance) yang dirasakan. Hasil analisis IPA biasanya disajikan dalam bentuk diagram kuadran yang dapat mengelompokkan atribut pelayanan ke dalam empat kategori, yaitu “prioritas utama perbaikan”, “pertahankan prestasi”, “prioritas rendah”, dan “berlebihan”. Dengan kombinasi SERVQUAL dan IPA, penelitian ini tidak hanya dapat mengukur tingkat kesenjangan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan arahan strategis bagi Bappeda Gresik terkait aspek pelayanan mana yang harus diprioritaskan dalam peningkatan kualitas aplikasi Sepekan (Sinnun, 2017).

Kabupaten Gresik sebagai salah satu daerah industri strategis di Provinsi Jawa Timur memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi, mobilitas masyarakat yang dinamis, dan kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks. Hal ini menuntut Bappeda Gresik untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi langkah penting agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan serta mendukung efektivitas pembangunan daerah (Hasyim et al., 2014)

Urgensi penelitian ini semakin kuat jika dikaitkan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE menuntut setiap instansi pemerintah, termasuk Bappeda, untuk mampu mengelola pelayanan yang efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan

kualitas pelayanan tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga bagian dari komitmen untuk mewujudkan pemerintahan yang modern dan profesional (Mawla, 2023).

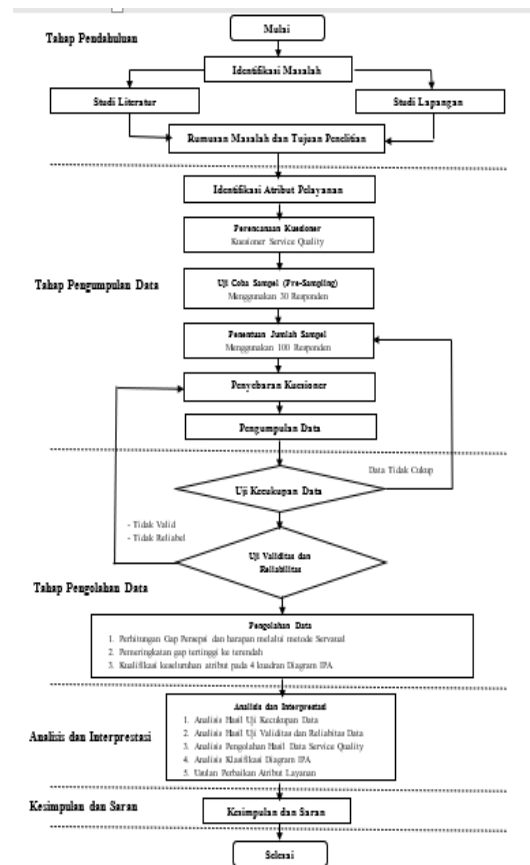
Kabupaten Gresik sebagai salah satu daerah industri strategis di Provinsi Jawa Timur memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi, mobilitas masyarakat yang dinamis, dan kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks. Hal ini menuntut Bappeda Gresik untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi langkah penting agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan serta mendukung efektivitas pembangunan daerah (Hasyim et al., 2014). Dengan demikian, latar belakang ini menegaskan pentingnya penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan di Bappeda Gresik melalui metode SERVQUAL dan IPA.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan objek penelitian adalah kualitas pelayanan publik di BAPPEDA Gresik. Data penelitian diperoleh dari 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan BAPPEDA Gresik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Instrumen penelitian mengukur dua aspek utama, yaitu harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengguna layanan. Sebelum dilakukan analisis, data diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen. Selanjutnya, analisis SERVQUAL digunakan untuk menghitung nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pada setiap dimensi pelayanan.

Selain itu, penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Agar proses penelitian tetap selaras dengan topik yang dikaji, penulis merancang tahapan penelitian secara sistematis dan berurutan. Tahapan tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian dan disajikan secara rinci pada Gambar 1:

Gambar 1. Flowcart Penelitian



Tahap Pendahuluan

- Perumusan masalah
- Penentuan tujuan penelitian
- Studi lapangan dan studi literatur

Tahap Pengumpulan Data

- Identifikasi atribut kualitas pelayanan
- Penentuan Jumlah Sampel
- Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tahap Pengolahan, Analisis Dan Interpretasi Data

- Pengolahan dan analisa data service quality
- Pengolahan dan analisa Importance Performance Analysis

Kesimpulan dan saran

Kesimpulan berisi ringkasan dari hasil utama yang ditemukan selama penelitian, yang sekaligus menjawab rumusan masalah dan menggambarkan ketercapaian tujuan penelitian. Adapun saran ditujukan kepada pihak terkait sebagai rekomendasi untuk perbaikan kualitas maupun efektivitas pelayanan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan diawali dengan pemaparan karakteristik instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di BAPPEDA Gresik. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil pengisian kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna layanan pada setiap dimensi

pelayanan. Selanjutnya, hasil analisis SERVQUAL dipetakan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan serta atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya.

a. Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Identifikasi atribut pelayanan merupakan tahap awal dalam pengumpulan data guna menentukan indikator-indikator yang akan dinilai oleh pengguna. Atribut penelitian ini ditampilkan pada tabel 1. dan selanjutnya akan digunakan dalam kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan di Bappeda Gresik.

Tabel 1. Atribut Penelitian Tiap Dimensi

Dimensi	Kode	Atribut	Sumber
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	A1	Peralatan dan sarana pelayanan yang memadai.	(Yanwar & Suhartini, 2024)
	A2	Tersedianya tempat parkir yang luas, teratur dan aman	(Manurung et al., 2022)
	A3	Kenyamanan ruang tunggu	(Yanwar & Suhartini, 2024)
	A4	Kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan layanan	Data Primer (Muttaqin, 2025)
	A5	Kebersihan dan kerapian lingkungan sekitar area layanan terjaga dengan baik	Data Primer (Muttaqin, 2025)
<i>Reliability</i> (Keandalan)	B1	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan	(Gerson et al., 2025)
	B2	Ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan Pengguna	(Sakinah et al., 2024)
	B3	Kemampuan staf untuk melaksanakan tugas tanpa melakukan kesalahan	(Winarno & Absor, 2018)
	B4	Karyawan bersedia membantu keluhan pengguna berdasarkan prosedur	Data Primer (Muttaqin, 2025)
	B5	Karyawan mampu menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	Data Primer (Muttaqin, 2025)
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	C1	Cepat dalam memberikan solusi	(Winarno & Absor, 2018)
	C2	Petugas memberikan layanan dengan cepat	(Yanwar & Suhartini, 2024)
	C3	Petugas merespon setiap keluhan pengguna layanan	(Yanwar & Suhartini, 2024)
	C4	Petugas langsung memberikan bantuan saat diminta bantuan	Data Primer (Muttaqin, 2025)
	C5	Kecepatan petugas dalam menanggapi permasalahan	Data Primer (Muttaqin, 2025)
<i>Assurance</i> (Jaminan)	D1	Tersedia kotak atau nomor prngaduan untuk menyampaikan kritik dan saran	(Cathrine et al., 2023)
	D2	Pekerja mempunyai pengetahuan yang diperlukan pekerjaan	(Winarno & Absor, 2018)

	D3	Jaminan kepastian waktu pelayanan	(Yanwar & Suhartini, 2024)
	D4	Jaminan adanya penyampaian informasi yang diberikan petugas secara maksimal dan jelas sehingga mudah dimengerti pengguna layanan	Data Primer (Muttaqin, 2025)
	D5	Petugas mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna selama proses pelayanan berlangsung	Data Primer (Muttaqin, 2025)
<i>Empaty</i> (Empati)	E1	Memberikan kesan yang baik dalam setiap pekerjaan	(Winarno & Absor, 2018)
	E2	Penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan	(Gerson et al., 2025)
	E3	Petugas dengan sikap ramah	(Yanwar & Suhartini, 2024)
	E4	Petugas melakukan pelayanan dengan sikap sopan santun	Data Primer (Muttaqin, 2025)
	E5	Petugas memberikan perhatian penuh mengenai layanan kepada pengguna layanan	Data Primer (Muttaqin, 2025)

b. Penentuan Jumlah Sampel

Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus Bernoulli sebagai berikut:

$$N = \frac{\left(\frac{Z\alpha}{2}\right)^2 (p \cdot q)}{e^2}$$

Sumber : (Saputra & Rosihan, 2023)

Keterangan :

- N : jumlah sampel minimum
- Z : nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan peluang
- e : tingkat kesalahan
- p : probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel
- q : probabilitas populasi yang diambil sebagai sampel (1-p)

Penentuan sampel penelitian ini digunakan tingkat ketelitian (α) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga diperoleh nilai $Z = 1.96$, nilai e (tingkat kesalahan) telah ditentukan sebesar 10%. Probabilitas kuesioner benar q (diterima) atau salah p (ditolak) masing-masing 50% (0,5). Berdasarkan rumus Bernoulli maka perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2} = 96,04 = 96$$

Dengan demikian, jumlah minimal responden yang dibutuhkan adalah 96 orang untuk pengisian kuesioner. Namun, dalam praktiknya, penelitian ini melibatkan 100 responden agar data yang diperoleh lebih lengkap dan temuan penelitian menjadi lebih akurat serta representatif.

c. Uji Validitas

Dasar pengambilan Keputusan uji validitas membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Pada taraf signifikansi 5% dengan r tabel sebesar 0,197. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka atribut dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.
- b. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka atribut dinyatakan tidak valid dan tidak layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Atribut Pada Setiap Dimensi

Kode	rhitung		rtabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>				
A1	0,677	0,721	0,195	Valid
A2	0,720	0,718	0,195	Valid
A3	0,692	0,712	0,195	Valid
A4	0,767	0,721	0,195	Valid

A5	0,707	0,629	0,195	Valid
Reliability (Keandalan)				
B1	0,681	0,728	0,195	Valid
B2	0,749	0,763	0,195	Valid
B3	0,739	0,697	0,195	Valid
B4	0,727	0,702	0,195	Valid
B5	0,719	0,717	0,195	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)				
C1	0,653	0,652	0,195	Valid
C2	0,683	0,746	0,195	Valid
C3	0,706	0,718	0,195	Valid
C4	0,698	0,744	0,195	Valid
C5	0,740	0,729	0,195	Valid
Assurance (Jaminan)				
D1	0,587	0,701	0,195	Valid
D2	0,755	0,752	0,195	Valid
D3	0,756	0,682	0,195	Valid
D4	0,699	0,652	0,195	Valid
D5	0,783	0,642	0,195	Valid
Empaty (Empati)				
E1	0,690	0,762	0,195	Valid
E2	0,795	0,701	0,195	Valid
E3	0,790	0,663	0,195	Valid
E4	0,794	0,721	0,195	Valid
E5	0,841	0,810	0,195	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap seluruh atribut pada kelima dimensi dinyatakan valid ($>0,195$) dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

d. Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan Keputusan pada uji reliabilitas ini adalah Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

Tabel 3. Hasi Uji Reliabilitas

Dimensi	Cronbach's Alpha		Status
	Persepsi	Harapan	
Tangible (Bukti Fisik)	0,757	0,739	Reliabel
Reliability (Keandalan)	0,771	0,770	Reliabel
Responsiveness (Daya Tanggap)	0,733	0,764	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0,762	0,718	Reliabel
Empathy (Empati)	0,841	0,779	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, instrumen penelitian pada tingkat persepsi dan tingkat harapan menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas 0,60 . Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada tingkat persepsi dan tingkat harapan dinyatakan reliabel,

sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

e. Perhitungan dan Analisa Service Quality

Skor Servqual digunakan sebagai indikator untuk mengidentifikasi adanya kesenjangan kualitas pada setiap atribut layanan. Apabila selisih antara persepsi dan harapan bernilai negatif (< 0), kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila selisihnya bernilai positif (> 0), maka kualitas layanan dinilai telah melebihi ekspektasi pelanggan dan apabila selisih bernilai nol (0) mengindikasikan bahwa kualitas layanan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

Untuk menghitung kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan, digunakan rumus sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan :

Q = Quality of Service

P = Persepsi

E = Ekspektasi/Harapan

Rincian hasil perhitungan GAP service quality untuk setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 4. berikut:

Tabel 4. Rincian hasil perhitungan GAP service quality

Kode	Mean (Rata-rata)		GAP Servqual (Q)
	Persepsi	Harapan	
Tangible (Bukti Fisik)			
A1	4,00	4,04	-0,04
A2	3,84	4,02	-0,18
A3	3,99	4,10	-0,11
A4	3,99	4,13	-0,14
A5	3,98	4,05	-0,07
Rata-rata Dimensi Tangible (Bukti Fisik)			-0,11
Reliability (Keandalan)			
B1	3,98	4,04	-0,06
B2	4,19	4,24	-0,05
B3	4,19	4,21	-0,02
B4	4,07	4,18	-0,11
B5	4,09	4,18	-0,09
Rata-rata Dimensi Reliability (Keandalan)			-0,09
Responsiveness (Daya Tanggap)			
C1	4,03	4,08	-0,05
C2	4,19	4,21	-0,02
C3	4,25	4,35	-0,10
C4	4,22	4,37	-0,15

Kode	Mean (Rata-rata)		GAP Servqual (Q)
	Persepsi	Harapan	
C5	4,19	4,18	0,01
Rata-rata Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)			-0,08
<i>Assurance</i> (Jaminan)			
D1	3,95	4,06	-0,11
D2	4,18	4,23	-0,05
D3	4,25	4,41	-0,16
D4	4,3	4,31	-0,01
D5	4,33	4,24	0,09
Rata-rata Dimensi Assurance (Jaminan)			-0,06
<i>Empathy</i> (Empati)			
E1	3,93	4,00	-0,07
E2	4,17	4,22	-0,05
E3	4,07	4,22	-0,15
E4	4,11	4,21	-0,10
E5	4,1	4,29	-0,19
Rata-rata Dimensi Empaty (Empati)			-0,12

Adapun hasil analisa kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) disajikan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* memiliki nilai gap sebesar -0,11. Dengan demikian, aspek bukti fisik pada layanan BAPPEDA Gresik masih belum mampu memenuhi harapan pelanggan secara optimal.
2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)
Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode SERVQUAL, dimensi *Reliability* memperoleh nilai gap yang bernilai -0,09. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BAPPEDA Gresik pada aspek keandalan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga diperlukan upaya perbaikan untuk meningkatkan konsistensi dan ketepatan pelayanan yang diberikan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, dimensi *Responsiveness* menunjukkan nilai gap yang bernilai -0,08. Hal ini menandakan bahwa tingkat daya tanggap pelayanan di BAPPEDA Gresik masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam kecepatan pelayanan, ketanggapan terhadap

kebutuhan masyarakat, serta kesiapan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan yang dibutuhkan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL, dimensi *Assurance* menunjukkan nilai gap yang bernilai -0,06. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek jaminan pelayanan di BAPPEDA Gresik masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.
5. Dimensi *Empathy* (Empati)
Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, dimensi *Empathy* menunjukkan nilai gap yang bernilai -0,12. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan di BAPPEDA Gresik pada aspek empati masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

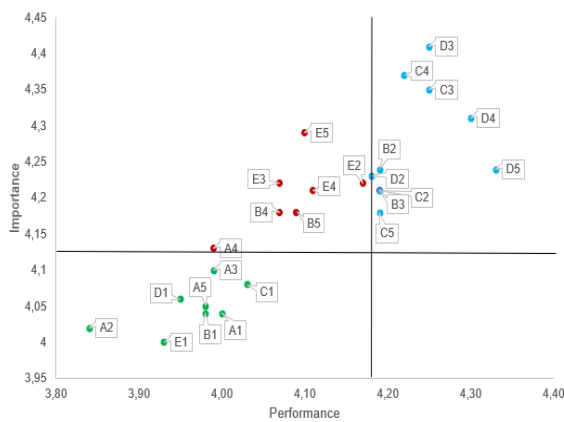
Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL di BAPPEDA Gresik, seluruh dimensi menunjukkan nilai gap negatif yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan masih berada di bawah harapan masyarakat. Sesuai dengan nilai GAP maka perbaikan kualitas pelayanan di BAPPEDA Gresik sebaiknya diprioritaskan pada dimensi *Empathy* dan *Tangible*, tanpa mengabaikan peningkatan pada dimensi lainnya.

f. Pengolahan dan analisa *Importance Performance Analysis*

Diagram kartesius pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu grafik yang terbagi ke dalam empat kuadran yang dibentuk oleh dua garis yang saling berpotongan secara tegak lurus pada sumbu X dan sumbu Y. Dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada laporan tugas akhir ini, setiap kuadran ditandai dengan simbol dan warna yang berbeda, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama) ditunjukkan dengan simbol lingkaran berwarna merah
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dengan simbol lingkaran berwarna biru
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) dengan simbol lingkaran berwarna hijau
4. Kuadran IV (Berlebihan) dengan simbol lingkaran berwarna kuning.

Berikut Diagram kartesius pada penelitian ini :



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Adapun penjelasan masing-masing kuadran dalam analisis IPA dijabarkan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu A4, B4, B5, E2, E3, E4, dan E5, sehingga perlu menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 5. Atribut dalam Kuadran I

Kode	Dimensi	Atribut	Solusi
A4	Tangible	Kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan layanan	Penyederhanaan prosedur dan penyediaan akses layanan yang mudah, baik secara langsung maupun daring
B4	Reliability	Karyawan bersedia membantu keluhan pengguna berdasarkan prosedur	Peningkatan kesigapan karyawan dalam menangani keluhan sesuai prosedur yang berlaku.
B5	Reliability	Karyawan mampu menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	Penegasan jadwal pelayanan dan pengawasan kinerja karyawan.
E2	Empaty	Penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan	Penegakan penggunaan seragam kerja yang rapi dan sopan.
E3	Empaty	Petugas dengan sikap ramah	Pembiasaan perilaku ramah melalui pembinaan etika pelayanan.
E4	Empaty	Petugas melakukan pelayanan dengan sikap sopan santun	Penegasan standar etika dan tata krama dalam pelayanan.
E5	Empaty	Petugas memberikan perhatian penuh mengenai layanan kepada pengguna layanan	Peningkatan kepedulian petugas melalui pendekatan pelayanan berorientasi pengguna.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran II (Pertahankan Prestasi) menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang

sama-sama tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini meliputi B2, B3, C2, C3, C4, C5, D2, D3, D4, dan D5, sehingga kinerjanya perlu dipertahankan

Tabel 6. Atribut dalam Kuadran II

Kode	Dimensi	Atribut
B2	Reliability	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan
B3	Reliability	Ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan Pengguna
C2	Responsiveness	Petugas memberikan layanan dengan cepat

C3	<i>Responsiveness</i>	Petugas merespon setiap keluhan pengguna layanan
C4	<i>Responsiveness</i>	Petugas langsung memberikan bantuan saat diminta bantuan
C5	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan petugas dalam menanggapi permasalahan
D2	<i>Assurance</i>	Pekerja mempunyai pengetahuan yang diperlukan pekerjaan
D3	<i>Assurance</i>	Jaminan kepastian waktu pelayanan
D4	<i>Assurance</i>	Jaminan adanya penyampaian informasi yang diberikan petugas secara maksimal dan jelas sehingga mudah dimengerti pengguna layanan
D5	<i>Assurance</i>	Petugas mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna selama proses pelayanan berlangsung

3. Kuadran III (Prioritas Rendah) yang termasuk dalam kuadran ini yaitu A1, A2, A3, A5, B1, C1, D1, dan E1, sehingga Kuadran III (Prioritas Rendah) terdiri dari atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Atribut tidak menjadi prioritas utama untuk perbaikan:

Tabel 7. Atribut dalam Kuadran III

Kode	Dimensi	Atribut	Solusi
A1	Tangible	Peralatan dan sarana pelayanan yang memadai.	Penyediaan dan pemeliharaan peralatan serta sarana pelayanan
A2	Tangible	Tersedianya tempat parkir yang luas, teratur dan aman	Penataan dan pengamanan area parkir secara optimal
A3	Tangible	Kenyamanan ruang tunggu	Peningkatan fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan tertata
A5	Tangible	Kebersihan dan kerapian lingkungan sekitar area layanan terjaga dengan baik	Peningkatan pengawasan dan pemeliharaan kebersihan area layanan serta dilakukan penjadwalan rutin untuk pembersihan dan penataan lingkungan, tidak hanya itu melakukan sosialisasi dan pembiasaan tertib lingkungan bagi petugas dan pengunjung.
B1	<i>Reliability</i>	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan	Memastikan setiap janji layanan terpenuhi sesuai prosedur dan melakukan pengawasan rutin agar layanan tetap konsisten dengan komitmen
C1	<i>Responsiveness</i>	Cepat dalam memberikan solusi	Meningkatkan kecepatan petugas dalam memberikan solusi kepada pengguna layanan melalui pelatihan respons cepat, penyederhanaan prosedur, dan pemantauan kinerja petugas
D1	<i>Assurance</i>	Tersedia kotak atau nomor prngaduan untuk menyampaikan kritik dan saran	Penyediaan kotak saran dan nomor pengaduan yang mudah diakses
E1	<i>Empaty</i>	Memberikan kesan yang baik dalam setiap pekerjaan	Meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan dalam setiap tugas seperti pelatihan etika kerja, pembinaan disiplin, dan pengawasan kualitas pelayanan

4. KESIMPULAN

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BAPPEDA Gresik masih berada di bawah harapan pengguna layanan, ditandai dengan nilai gap negatif pada seluruh dimensi, yaitu tangible (-0,11), reliability (-0,09), responsiveness (-0,08), assurance (-0,06), dan empathy (-0,11). Analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa atribut prioritas utama perbaikan berada pada Kuadran I, yaitu A4, B4, B5, E2, E3, E4, dan E5 karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, sementara atribut pada Kuadran II perlu dipertahankan dan Kuadran III tidak menjadi prioritas utama. Upaya peningkatan kualitas pelayanan difokuskan pada penyederhanaan prosedur layanan, penegasan dan penerapan SOP, peningkatan kompetensi serta etika petugas, penguatan pengawasan kinerja, dan peningkatan orientasi pelayanan yang berfokus pada pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- albari. (2020). *Pengembangan Model Pengukuran Kualitas Layanan Rumah Sakit*.
- Cathrine, M., Djanggu, N., & Wijayanto, D. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Pontianak Barat Menggunakan Metode Servqual Dan Ipa (Importance Performance Analysis). *Integrate: Industrial Engineering And Management System*, 7(1), 1–9.
- Fuadi, B. (2022). Penataan Perkotaan Di Kabupaten Gresik (Analisis Rpjmd Kabupaten Gresik Dengan Pelaksanaan Perpres No. 59). *Journal Of Islamic Management*, 2(2), 119–130.
- Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual (Service Quality) Dan Ipa (Importance Performance Analysis). *Jutin : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2).
- Hasyim, F., Chalik, A., Fikriyah, L., & Arifin, S. (2014). Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Gresik Analisis Potensi Dan Sumber. *Uin Sunan Ampel Surabaya*.
- Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, T. (2022). Rawat Inap Di Rsia Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual), Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Integrate: Industrial Engineering And Management System*, 6(2), 8–15.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*, 219.
- Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Palyanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vi(1), 1–18.
- Mawla, M. F. (2023). *Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kota Pontianak*. 17, 302.
- Putri, S. C., & Meirinawati, M. (2024). Layanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi Digital Sebagai Strategi Dalam Membangun Smart City Di Kabupaten Gresik. *Publika*, 12(3), 308–321.
- Sakinah, N., Achmadi, F., & Septiari, R. (2024). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus di PDAM Kabupaten Banggai). *Jurnal Teknik*, 18, 18–31.
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1), 146–154.
- Winarno, H., & Absor. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162.
- Yanwar, S. G., & Suhartini. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Kantor Kecamatan Soko , Kabupaten Tuban Analysis of Public Service Quality using Service Quality and Importance Performance Analysis Methods at. *Jurnal RIset Sains Dan Teknologi*, 8(2), 115–126.
- Pratama, M. R. A. (2024). Analysis of Service Quality in Early Child Care Services

- Businesses Using SERVQUAL and Quality Function Deployment. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 10(1), 91-99.
- Alfath, Ramadhan Muhammad (2024) *Analisis Produktivitas Proyek Fabrikasi Menggunakan Metode Objective Matrix, Analytical Hierarchy Proses, Dan Fault Tree Analysis*. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 7 (6). pp. 2273-2281.
- Suwanto, M. (2024). Analysis Of the Quality of Childcare Services Using the Servqual Method and The Zone of Tolerance Method (Case study: Yayasan Peduli Lingkungan dan Sosial Indonesia). *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 21(2), 254-261.
- Taufiqurrahman, M. (2023). Pengembangan dan Implementasi Strategi Pemasaran Inovatif untuk Produk Rengginang Mini dalam Industri Makanan Ringan Metode Analisis SWOT dan Marketing MIX. *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(4), 1336-1344.
- Farodisah, H. (2023). Strategi Pemasaran Produk Nugget Bandeng Menggunakan Metode SWOT dan Penerapan 4P di Kabupaten Gresik (Studi Kasus-Coaching Kewirausahaan ISS). *Jurnal Serambi Engineering*, 8(4), 7266-7272.
- Azharuddin, A. (2023). Community Satisfaction with the SEPEKAN System at Bappeda Service Quality Gresik Regency. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(4), 6881-6889.
- Shubbani, A., Rizqi, A. W., & Hidayat, H. (2023). Marketing Strategy Analysis Using SWOT And QSPM Methods In SMEs. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 20(2), 506-513.
- Yaqin, A. (2023). Analisis Penerimaan Siswa Baru dan Sarana Prasarana Bengkel Permesinan dengan Metode SWOT di SMK Nurul Islam. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(2), 5083-5090.
- Saputra, D. Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (IPGCV) Studi kasus outlet Yossmi Dimsum. *Serambi Engineering*, 7(2), 3144-3154.
- Indranata, M. D. (2022). Pengendalian Kualitas Produk Kerupuk Bawang Menggunakan Metode Seven Tools (Studi Kasus: UMKM Kerupuk Dinda). *Serambi Engineering*, 7(2), 3120-3128.