
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI DISPENDUK CAPIL GRESIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)

Aris Setiawan¹, Eko Budi Leksono²

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia
e-mail : arissetiawan081094@gmail.com

ABSTRAK

Semakin banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan Dispenduk Capil Gresik, maka pelayanan Dispenduk Capil Gresik harus berkualitas dikarenakan kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan memberikan saran prioritas perbaikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Improvement Gap Analysis (IGA)*. Berdasarkan pengolahan dan analisa data per kriteria dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik secara keseluruhan memiliki nilai negatif. Sehingga masyarakat belum puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Servqual, IGA

ABSTRACT

The more people who use the Gresik Capil Dispenduk service, the Gresik Capil Dispenduk service must be of quality because service activities are the spearhead of activities carried out in a public service center. This research was conducted with the aim of knowing the quality of service and providing suggestions for priority improvements at the Gresik Regency Population and Civil Registration Office. In this study, service quality was measured using the Service Quality (Servqual) method and the Improvement Gap Analysis (IGA) method. Based on data processing and analysis per criteria, it can be seen that the level of service quality of the Gresik Regency Population and Civil Registration Service as a whole has a negative value. So that people are not satisfied with the services provided

Keywords: Service Quality, Servqual, IGA

Jejak Artikel

Upload artikel : 1 Desember 2021

Revisi : 14 Desember 2021

Publish : 31 Januari 2022

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dispenduk Capil kabupaten Gresik merupakan instansi pelaksana dan juga penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan akomodir setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang ada di masyarakat. Capaian dan prioritas secara nasional meningkatkan kerja dan kinerja

Dispenduk Capilakan tetapi tidak mengesampingkan dari penyelenggara pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan yang baik bagi masyarakat sangat bergantung pada kemampuan aparat pelaksana dan tersedianya fasilitas yang memadai.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pelayanan pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan yang selama ini hanya berkutat pada kertas-kertas saja, kini tak ketinggalan telah memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan. Pendaftaran setiap kejadian peristiwa kependudukan dapat dilakukan secara konvensional dan elektronik. Dengan demikian

perlakuan terhadap aplikasi Pendaftaran Online Administrasi Kependudukan (POEDAK) harus ditingkatkan melalui Pengembangan Aplikasi Guna memecahkan persoalan yang sering dihadapi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Pelayanan Pendaftaran online Administrasi Kependudukan (Poedak) merupakan salah satu alternatif untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan pendaftaran dan penerbitan dokumen peristiwa kependudukan. Dimana masyarakat dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan dokumen kependudukan tidak harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui Pendaftaran online Administrasi Kependudukan (Poedak) operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memproses setiap laporan peristiwa kependudukan yang masuk serta memprosesnya mulai dari pengecekan persyaratan permohonan apakah sudah lengkap ataupun masih ada kekurangan, jika permohonannya telah memenuhi persyaratan maka segera di proses dan hasilnya di kirim melalui Pendaftaran online Administrasi Kependudukan (Poedak) sehingga masyarakat dapat mencetak dokumen tersebut. Hal ini untuk mempermudah masyarakat, sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam melaporkan peristiwa kependudukan.

Semakin banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan Dispenduk Capil Gresik, maka pelayanan Dispenduk Capil Gresik harus berkualitas di karenakan kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang di laksanakan dalam sebuah pusat pelayanan publik. Jumlah penduduk di Kabupaten Gresik adalah 1.310.439 jiwa, secara administrasi pemerintahan Kabupaten Gresik terdiri dari 18 kecamatan, 330 des dan 26 kelurahan. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Dispenduk Capil Gresik ada beberapa metode yang di gunakan untuk mengukur kepuasan dari suatu layanan. Metode Service Quality (SERVQUAL) adalah salah satunya. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas

layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah di terima dengan harapan terhadap yang akan di terima. Sebagaimana yang dikatakan Huggest dalam bukunya "Public Management and Administration (1994)", bahwa era pendekatan legalistic yang menghambat sector pelayanan public akan segera berakhir dan di gantikan oleh era baru yang disebut Servqual.

Peneliti menggunakan metode lainnya yaitu Improvement Gap Analysis (IGA) merupakan metode analisis kuadran dimana hasil pemetaan matriks dapat memberikan prioritas perbaikan untuk atribut pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya. Metode IGA digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan saat ini, tingkat kepentingan dan prioritas perbaikan dari atribut penelitian. Metode Servqual mempunyai kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada setiap atribut pelayanan, namun metode ini memiliki kekurangan yaitu penilaiannya secara subyektif dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada gap yang memiliki nilai tertinggi saja. IGA merupakan suatu analisis kuadran sederhana untuk mengarahkan upaya perbaikan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang berhubungan dengan *excitemantattributes* dan *basicattributes* (Tontini et.al., 2010). *Excitemantattributes* yang dimaksud merupakan atribut unik dari suatu perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *basicattributes* merupakan atribut dasar yang diharapkan dimiliki oleh seluruh perusahaan sejenis. Integrasi kedua metode ini akan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat. Perpaduan metode ini sesuai dengan tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan dan memberikan saran prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan di Dispendum Capil Gresik. Penelitian kuantitatif adalah metode pengukuran data kuantitatif dan statistika objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dilakukan dengan melakukan survey kepada responden, responden atau populasi di penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan pengurusan di Dispendum Capil Gresik.

Dalam penelitian ini terdapat flowchart penelitian yang berisi diantaranya :

1. Identifikasi Masalah

Pada awal penelitian ini melakukan Identifikasi masalah ini dilakukan untuk merumuskan permasalahan yang akan dianalisa dan diamati dalam penelitian. Perumusan masalah yang akan diteliti mengacu pada latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya. Dengan rumusan masalah yang jelas sehingga diharapkan saat melakukan penelitian baik permasalahan atau pun obyek yang akan diteliti tidak mengalami perubahan atau perluasan. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah tentang permasalahan kualitas pelayanan Dispendum Capil Gresik.

2. Studi Pustaka

Mengumpulkan Segala informasi yang sesuai dengan permasalahan yang di temukan di Dispendum Capil Gresik dengan tujuan memperkuat permasalahan yang digunakan untuk dasar teori dalam melakukan penelitian ini. Referensi dapat di cari dari jurnal, artikel, buku, laporan penelitian atau referensi lain.

3. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah pengumpulan data dari Dispendum Capil Gresik dengan cara mengumpulkan data-data dari pengguna layanan Dispendum

Capil Gresik .Wawancara juga adalah salah satu cara untuk menggumpulkan data. Data-data yang diperoleh dan di kumpulkan dalam penelitian ini adalah data pengguna layanan administrasi kependudukan di Dispendum Capil Gresik, dan juga kondisi Dispendum Capil Gresik itu sendiri.

4. Rumusan Masalah

Dari masalah yang sudah teridentifikasi, selanjutnya dirumuskan dan digunakan sebagai objek penelitian. Perumusan masalah adalah suatu hal yang penting karena digunakan sebagai penuntun bagi langkah selanjutnya.

5. Tujuan Masalah

Tujuan Masalah berisi tentang tujuan dilakukannya penelitian untuk mencapai target atau sasaran konsumen yang ingin dicapai. Tujuan Masalah dalam penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan Dispendum Capil untuk masyarakat Gresik.

6. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner untuk mengetahui keinginan pengguna layanan Dispendum Capil Gresik yaitu pengumpulan data kuantitatif. Penyebaran kuisioner dalam penelitian ini mengacu atribut Servqual dan IGA yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Populasi dari penelitian merupakan masyarakat/pelanggan yang sedang melakukan kepengurusan di Dispendum Capil Kabupaten Gresik. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan metode sampling insidental. Menurut Sugiyono (2017), sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan insidental bertemu dengan peneliti agar dapat digunakan sebagai sampel. Kriteria

sampel yang digunakan adalah masyarakat yang sedang menggunakan pelayanan di Dspenduk Capil Kabupaten Gresik.

Penyusunan Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan skala linkert yang di gunakan untuk memberikan bobot pada setiap pilihan/jawaban pada kuisisioner yang di berikan kepada responden. Berikut adalah skala linkert yang digunakan dalam penelitian ini :

Skala Linkert Untuk Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan

Tingkat Kepentingan	Skala	Tingkat Kepuasan
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Setuju
Tidak Penting	2	Tidak Setuju
Cukup Penting	3	Kurang Setuju
Penting	4	Setuju
Sangat Penting	5	Sangat Setuju

Untuk penyebaran kuisisioner dalam penelitian ini bertujuan menyakinkan bahwa responden bisa memahami pertanyaan yang diberikan dan juga mendapatkan data kualitatif berupa data yang termasuk dalam atribut tingkat pelayanan yang di butuhkan oleh Dspenduk Capil Gresik. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan dua cara yaitu mendatangi dan membagikan langsung kuisisioner kepada masyarakat yang menggunakan layanan di Dspenduk Capil Gresik. Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 80 responden.

7. Uji Kecukupan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Dspenduk Capil tahun bulan Juni tahun 2021. Pembatasan tersebut untuk menjangring masyarakat yang telah benar-benar merasakan pelayanan, sehingga

mereka bisa menilai tingkat kepuasan serta tingkat urgensi dari pelayanan tersebut.

8. Uji Validitas dan Realibilitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument . Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah jika r hitung $>$ dari r tabel, maka item pertanyaan atau pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau dengan kata lain item angket dinyatakan valid. Dan jika sebaliknya r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau dengan kata lain item angket tersebut tidak valid.

Reliabilitas merupakan suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Alfian & Putra, 2017) .Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Alpha Cornbach .Instrumen dikatakan reliabel, jika hasil perhitungan memiliki koefisien keandalan (Reliabilitas) sebesar $\alpha = 0,05$ atau lebih (Singaribun, Metode Penelitian Survai, 2006).

9. Pengolahan Data

a. Perhitungan Metode SERVQUAL, dilakukan perhitungan nilai ekpektasi tiap atribut dan juga nilai ekpektasi responden pada setiap dimensi.

b. Perhitungan nilai gap

10. Hasil Dan Pembahasan

Dalam hal ini dilakukan analisa dan pembahasan metode *servqual* apakah pelayanan yang dilakukan sudah baik atau bernilai negatif. Selanjutnya menentukan atribut yang perlu dilakukan perbaikan menggunakan

metode IGA, dan memberikan usulan terkait atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Umumnya Metode Servqual kerap kali digunakan sebagai metode tunggal dalam peningkatan kualitas pelayanan. Namun, Servqual memiliki kecenderungan untuk mendapatkan data dengan tingkat subjektivitas cukup tinggi. Hal ini disebabkan, dalam pengukuran kualitas data yang digunakan murni dari pendapat pelanggan. Improvement Gap Analysis merupakan suatu analisis kuadran sederhana untuk mengarahkan upaya perbaikan (Tontini et.al.,2010). Metode IGA mencoba mengatasi kelemahan Importance Performance Analysis (IPA) yang memiliki keterbatasan dalam membedakan kedua jenis atribut ini. Atribut *basic* dan atribut *excitement* membutuhkan tindak lanjut perbaikan yang berbeda, sesuatu yang tidak teridentifikasi oleh metode IPA.

Integrasi kedua metode ini akan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat. Perpaduan metode ini sesuai dengan tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan dan memberikan saran prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

11. Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan yang menjadi rangkaian penelitian ini di dasarkan pada tujuan yang ingin dicapai peneliti. Kemudian saran akan diberikan untuk penelitian selanjutnya dan untuk pihak Dispenduk Capil Gresik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perhitungan Nilai Persepsi Pengguna

Dari hasil pengolahan data setelah di hitung dengan Software Ms. Excel dapat diketahui nilai persepsi tertinggi dari kualitas pelayanan

Dispenduk Capil Gresik pada pengguna layanan adalah Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengurusan administrasi kependudukan dengan nilai 347 dan nilai terendah adalah yang diberikan pegawai sudah baik saat melayani masyarakat dengan nilai 242.

B. Perhitungan Nilai Harapan Pengguna

Dari hasil pengolahan data harapan pengguna layanan dapat diketahui nilai harapan tertinggi dari Dispenduk Capil Gresik pada pengguna layanan adalah pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang pengurusan administrasi kependudukan dengan nilai 471 dan nilai terendah adalah pihak Dispenduk Capil memiliki bangunan gedung Dispenduk yang sudah terlihat bersih dengan nilai 410.

C. Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap) per

Kriteria antara Persepsi dan Harapan Pengguna Layanan Kualitas layanan tiap criteria direpresentasikan dengan nilai gap yang diperoleh. Nilai gap yang negative menunjukkan bahwa kualitas layanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai gap sama dengan nol, dimana nilai persepsi sudah sesuai dengan harapan yang mengindikasikan criteria kualitas layanan. Untuk itu kriteria harus dipertahankan. Apabila nilai yang diperoleh adalah positif, berarti persepsi melebihi harapan pengguna. Semakin besar nilai negative suatu gap, maka kriteria tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya

Dari hasil perhitungan nilai *Servqual* (Gap) per kriteria dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak Dispenduk Capil Gresik telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Peran bobot gap

akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil Gap tertinggi adalah pada pegawai memberikan pelayanan yang sama dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa memandang status social dengan nilai -1.0875 dan nilai gap terendah pada Pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik saat melayani masyarakat dengan nilai -2.1875.

D. Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap) per Dimensi anantara Persepsi dan Harapan Pengguna Layanan

Hasil perhitungan gap perdimensi menunjukkan bahwa Dimensi *Empaty* menempati ranking yang pertama dengan nilai -4.3375 dan di ikuti Dimensi *Responsiveness* (-4.525), Dimensi *Reliability* (-6.6), Dimensi *Assurance* (-7.775), dan ranking terakhir adalah Dimensi *Tangibles* dengan nilai -8.525. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria- kriteria dalam Dimensi *Empaty* sangat perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

E. Perhitungan IGA Keseluruhan anantara Persepsi dan Harapan Pengguna Layanan

Hasil perhitungan IGA secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif sebesar -6.3525, berarti apa yang diharapkan pengguna layanan belum sesuai dengan apa yang diperoleh pengguna layanan di Dspenduk Capil Gresik.

F. Perbaikan Dengan Metode IGA

Pada dasarnya, untuk setiap atribut, pengguna layanan menanggapi apa yang mereka harapkan "kepuasan atau ketidakpuasan" dengan dua pertanyaan hipotetis: pertanyaan fungsional *Expected Satisfaction with Functional Question* (ESFQ), di mana atribut memiliki kinerja tinggi; dan pertanyaan

disfungsional *Expected Satisfaction with Disfunctional Question* (ESDQ), di mana atribut memiliki kinerja rendah. Berikut ini 5 atribut dengan nilai *servqual* yang di urutkan dari yang terbesar hingga terendah dengan tujuan mana yang harus menjadi perhatian utama Dspenduk Capil dalam perbaikan kualitas pelayanan dengan digambarkan pada kuadran IGA.

Kuadran I

Kuadran I, merupakan kuadran dengan prioritas yang tinggi atau pertama. Dalam kuadran ini, atribut yang termasuk dalam kuadran I mempunyai prioritas utama untuk diperbaiki karena atribut yang berada pada kuadran ini mempunyai nilai kepentingan yang tinggi untuk diperbaiki agar memperoleh kenyamanan untuk masyarakat. Adapun atribut yang terdapat pada kuadran I adalah Dimensi *Empathy* (3) atribut dan Dimensi *Responsiveness* (3) atribut.

Kuadran II

Kuadran II merupakan kuadran dengan prioritas rendah. Hal tersebut dimaksudkan, atribut yang termasuk pada kuadran II dianggap prioritasnya rendah dan kurang penting bagi pengguna layanan di Dspenduk Capil Gresik. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran II yaitu Dimensi *Reliability* (4) atribut.

Kuadran III

Kuadran III, merupakan kuadran dengan skala berlebihan, maksud dari skala berlebihan karena atribut pada kuadran III dianggap tidak penting oleh pengguna layanan, namun sudah dilakukan dengan baik oleh pihak Dspenduk Capil Gresik. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran III yaitu Dimensi *Assurance* (3) atribut

Kuadran IV

Kuadran IV, merupakan kuadran prestasi. Kuadran ini menjelaskan bahwa atribut yang termasuk dalam kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang baik yang telah dicapai oleh pihak Dispenduk Capil Gresik, sehingga perlu dipertahankan oleh Dispenduk Capil Gresik itu sendiri. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran IV yaitu Dimensi Tangibles (5) atribut.

4. KESIMPULAN

Dari uraian dan pembahasan analisa, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang mereka terima, tingkat kemudahan, kemudahan informasi, kecepatan dan kecakapan pelayanan, dan tanggap terhadap keluhan masyarakat.
2. Berdasarkan pengolahan dan analisa data per kriteria dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik secara keseluruhan memiliki nilai negatif. Sehingga masyarakat belum puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan.
3. Kriteria yang memiliki nilai gap tertinggi pegawai memberikan pelayanan yang sama dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa memandang status sosial. Dengan demikian kriteria ini merupakan kriteria yang banyak dikeluhkan masyarakat sehingga perlu segera

dilakukan perbaikan. Sedangkan kriteria yang ranking terendah adalah pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik saat melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- @info.disdukcapilgresik. (2021, Februari 2). Dipetik Mei 24, 2021, dari Instagram: <http://www.instagram.com>
- Alfian, R., & Putra, A. (2017). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Medication Adherence Report Scale (MARS) Terhadap Pasien Diabetes Mellitus. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 2-18.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry, Parasuraman, & Zeithaml, V. A. (1985). Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research. *Jurnal Marketing*, Vol 49, 41-50.
- Djarwanto, P. (1994). *Pokok-Pokok Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: BPFE.
- Ekasari, R., & dkk. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam*, Vol. IX 86-93.
- Hughes, O. E. (1994). *Public Management And Administration, An Introduction*. London: Martin Press.
- Parasuraman, & Berry. (2012). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, Vol. 64.
- Pranandra, Y., & dkk. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, Vol. 12 1.
- Putra, M. F., & dkk. (2019). Gap Analysis Persiapan Implementasi ISO 9001:2005 Pada PT. Trans Power Marine, Tbk. *Jurnal Pasti*, Vol. XIII 149-153.

Ruslan, R. (2008). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.

Singaribun, M. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Grassindo.

Sitorus, H. M., Fransiscus, H., & Martin. (2013). Improvement Gap Analysis Pada Rumah Makan X. *Indonesia Statistical Analysis Conference*, 161-167.

Supriyono, M. (2012). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tontini, G., & Zanchett, R. (2010). Atributos de satisfacao e lealdade em servicos logísticos. *Gestao & Producao*, 801-816.

Triguno. (1997). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Golden Rayon Press.

Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 67-88.

Zauhar, S. (2005). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucrazy*. Malang: Unibraw Press.