

**PENILAIAN KINERJA LAYANAN DI KANTOR DESA PERKEBUNAN
GUNUNG MELAYU DENGAN METODE *SERVQUAL***

Alan Wahyuda Nasution¹, Riki Andri Yusda^{2*}, Santoso³

¹Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

²Prodi Teknik Komputer Komputer, STMIK Royal

³Prodi Manajemen Informatika, STMIK Royal

**email*: rikiandriyusda@gmail.com

Abstract: Technological progress is currently growing rapidly, almost all human life has been touched by technology. Current technological advances are also utilized by organizations, companies or agencies, both private and government. An example of the use of technological advances by companies or agencies is to create applications that can accommodate assessments from customers, consumers or the public for the services received. This study aims to solve the problems that occur in the Gunung Melayu Plantation Village by using the service quality method, making it easier for the residents of the Gunung Melayu Plantation Village to assess the quality of village administration services. By collecting answers from questionnaires that have been filled out by residents, then the answer data is then managed using the service quality method. The results of this study are recommendations for decisions that can be taken by village heads in maintaining, improving or improving the quality of village government services.

Keywords: decision support system; service quality; village administration; government service

Abstrak: Kemajuan teknologi pada saat ini sangat berkembang dengan pesat, hampir diseluruh kehidupan manusia sudah tersentuh dengan teknologi. Kemajuan teknologi saat ini, juga dimanfaatkan oleh organisasi, perusahaan atau instansi baik itu dari swasta maupun pemerintah. Contoh pemanfaatan kemajuan teknologi yang dilakukan perusahaan atau instansi tersebut yaitu membuat aplikasi yang dapat menampung penilaian dari pelanggan, konsumen atau masyarakat atas layanan yang diterima. Penelitian ini dibuat bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di desa Perkebunan Gunung Melayu dengan menggunakan metode *servqual*, sehingga memudahkan warga desa Perkebunan Gunung Melayu dalam menilai kualitas pelayanan administrasi desa. Dengan mengumpulkan jawaban kuesioner yang telah diisi oleh warga, maka selanjutnya data jawaban tersebut dikelola dengan menggunakan metode *servqual*. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah rekomendasi keputusan yang dapat diambil oleh kepala desa dalam mempertahankan, memperbaiki atau meningkatkan dari kualitas pelayanan administrasi desa.

Kata kunci: sistem pendukung keputusan; kualitas pelayanan; administrasi desa; layanan pemerintahan

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan *good governance* yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab selama ini masih menjadi mimpi dan jargon semata. Konsep *good governance* muncul karena ketidakpuasan pada kinerja layanan pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik demi mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Untuk itu, aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien [1].

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang disediakan secara konsisten dan telah ditentukan, dengan pemerintah menjamin bahwa lembaga dan seluruh perangkatnya bertugas menyediakan dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat [2]. Kemajuan teknologi informasi dimanfaatkan oleh organisasi, perusahaan atau instansi pemerintahan swasta maupun pemerintah. Pemanfaatan teknologi dimaksudkan untuk mengurangi biaya operasional, meningkatkan produktivitas dalam bekerja, peningkatan keakuratan dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan hubungan baik dengan para masyarakat, pelanggan maupun konsumen.

Ada perbandingan yang jelas antara bagaimana pengguna layanan merasakan kualitas layanan yang mereka terima dan bagaimana harapan pengguna layanan untuk menerima layanan. Ketika pengguna jasa memersepsikan kualitas layanan baik atau memuaskan, hal ini menandakan bahwa kualitas layanan yang disampaikan sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh pengguna layanan [3].

Pelayanan publik adalah bagian penting dari masyarakat dan pemerintah kita. Organisasi dan lembaga publik menerapkan standar dan peraturan yang ketat untuk memberikan layanan berkualitas kepada publik. Pemerintah melalui lembaga-lembaganya dan seluruh perangkatnya bertanggung jawab untuk menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan-pelayanan tersebut [4]. Kualitas pelayanan yang memenuhi standar bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa administrasi. Pelayanan yang berkualitas dapat dicapai dengan memenuhi kebutuhan masyarakat, serta memenuhi harapan masyarakat [5].

Sistem pendukung keputusan dapat dipahami sebagai program komputer yang dirancang untuk menyediakan atau memberikan informasi kepada pengguna untuk pengambilan keputusan yang efektif dalam kondisi yang kompleks atau tidak terstruktur [6]. Sistem pendukung keputusan dapat membantu organisasi mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan, sehingga langkah-langkah yang diperlukan dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini penting tidak hanya bagi perusahaan atau instansi swasta, tetapi juga bagi instansi pemerintah yang perlu memastikan bahwa pelayanan memenuhi standar operasional.

Masih terdapat beberapa keluhan yang diterima pemerintah desa atas ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan berdampak buruk bagi instansi sehingga harus ditingkatkan agar lebih baik lagi [7]. Keluhan-keluhan yang disampaikan sangat beragam, mulai dari pelayanan

yang terkesan lambat, petugas yang kurang ramah, juga petugas yang kesulitan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Meski ada sedikit keluhan, kepala desa belum melakukan survei langsung ke warganya, jadi ini bukan indikator yang baik tentang bagaimana perasaan warga tentang layanan administrasi yang diberikan. Namun, kepala desa juga membutuhkan masukan dari masyarakat untuk membantunya menilai layanan tersebut. Untuk itu diperlukan sebuah sistem yang terkomputerisasi untuk membantu kepala desa dalam melakukan survei atau penilaian langsung untuk mengukur kualitas terhadap kinerja layanan administrasi.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan penggunaan metode agar hasil yang didapat lebih terukur secara efektif. Metode *Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan pengukuran serta penilaian antara persepsi dan kepentingan dari penilaian yang diberikan dengan harapan agar kualitas pelayanan memenuhi harapan masyarakat. Nilai pelayanan yang positif menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan telah sesuai dengan harapan [8].

Pemilihan metode *Servqual* dalam penelitian ini karena mudah dipahami, instrumen yang jelas untuk melakukan pengukuran, menilai kualitas jasa sesuai dengan persepsi konsumen, dan dapat mengetahui harapan dari pelayanan yang diberikan. Metode *Servqual* dapat memberikan perkiraan skor rata-rata yang akurat untuk setiap dimensi *Servqual* berupa *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan [9]. Nilai *Servqual* dapat ditentukan dengan memperhatikan baik variabel persepsi maupun variabel harapan yang dapat ditentukan melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta hal-hal yang perlu diperbaiki untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di kantor kepala desa. Dalam penelitian ini, kepala desa harus memperhatikan kritik dan saran dari masyarakat, serta cara untuk mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas dari pelayanan administrasi di kantor kepala desa.

METODE

Pendekatan metode kuantitatif adalah pendekatan terorganisir yang menggabungkan prinsip deduktif dengan pengalaman empiris yang tepat dari perilaku individu untuk melihat dan memastikan hukum probabilitas kausal yang dapat digunakan untuk memprediksi pola umum dalam aktivitas manusia [10]. Metode kuantitatif pada penelitian ini digunakan untuk meneliti sampel dari populasi. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebagai sebuah teknik yang digunakan dalam pengambilan data dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan kepada para responden.

Jawaban dari responden dibagi dalam 5 (lima) kategori jawaban dan masing-masing kategori diberi skor sebagai berikut: (1) Sangat (Setuju/Puas/Baik), dengan skor 5, (2) Setuju/Puas/Baik, dengan skor 4, (3) Netral/Cukup, dengan skor 3, (4) Tidak (Setuju/Puas/Baik), dengan skor 2, (5) Sangat Tidak (Setuju/Puas/Baik), dengan skor 1.

Setelah didapatkan hasil dari kuesioner secara statistik akan dilakukan pengolahan data dengan metode *Servqual*, kemudian hasil dari metode *Servqual* adalah pemberian rekomendasi dari pelayanan yang akan dilakukan ke depannya pada kantor kepala desa di Desa Gunung Malayu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, antara lain: (1) Observasi, dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung ke masyarakat untuk mengisi penilaian terhadap pelayanan administrasi di kantor kepala desa, (2) Wawancara, melakukan tanya jawab dengan kepala desa tentang pengukuran layanan administrasi di kantor kepala desa, (3) Studi Literatur, melakukan pengumpulan informasi dari berbagai sumber pustaka mulai dari jurnal, buku, dan penelitian terdahulu.

Service Quality merupakan salah satu metode untuk pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan persepsi atas kenyataan [11]. Data yang akan diolah berdasarkan kuesioner dari hasil jawaban responden tentang persepsi kinerja dan harapan kualitas pelayanan di kantor kepala desa dengan cara menjumlahkan nilai persepsi (X) dan nilai harapan (Y) dari setiap atribut kemudian dihitung rata-ratanya (\bar{X}) dan (\bar{Y}). Berikut langkah-langkah dalam pengukuran pelayanan dengan metode *servqual* [12]:

Menghitung seluruh nilai persepsi pada setiap variabel X_i dan nilai harapan pada setiap variabel Y_i ;

Menjumlahkan seluruh nilai harapan dan nilai persepsi dari seluruh variabel, kemudian menghitung rata-ratanya, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- \bar{X} = nilai rata-rata tingkat persepsi;
- \bar{Y} = nilai rata-rata tingkat harapan;
- n = jumlah responden.

Menghitung nilai kesenjangan antarai nilai rata-rata dari persepsi dengan nilai rata-rata harapan, dengan rumus:

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

- NS_i = nilai *servqual* kesenjangan tiap atribut;
- \bar{X}_i = nilai rata-rata tingkat persepsi kinerja;
- \bar{Y}_i = nilai rata-rata tingkat harapan.

Menghitung rata-rata keseluruhan nilai kesenjangan dari seluruh atribut, dengan rumus:

$$\bar{NS}_{ij} = \frac{NS_i}{A} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- \bar{NS}_{ij} = nilai rata-rata *servqual* kesenjangan per atribut tiap dimensi;
- NS_i = nilai *servqual* kesenjangan tiap atribut;
- A = banyak atribut tiap dimensi.

Menjumlahkan hasil hitung nilai kepuasan tiap dimensi lalu disimpulkan dengan ketentuan:

- jika persepsi > dari harapan, maka pelayanan bermutu (pertahankan);
- jika persepsi < dari harapan, maka pelayanan kurang bermutu (perbaiki);
- jika persepsi = dari harapan, maka pelayanan memuaskan (tingkatkan).

Dimensi indikator penilaian kualitas pelayanan pada kantor kepala desa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Dimensi Indikator Penilaian

Dimensi	Indikator
Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas berpengetahuan dan berwawasan luas; 2. Petugas bersikap ramah dan sopan; 3. Tanggung jawab yang diberikan petugas.
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas peduli terhadap kebutuhan warga; 2. Petugas menyediakan waktu pelayanan yang cukup bagi warga; 3. Petugas dapat dihubungi dengan mudah oleh warga; 4. Petugas memberikan perhatian secara individu kepada warga.
Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal pelayanan tepat waktu; 2. Petugas menyampaikan informasi dengan jelas; 3. Petugas siap dalam memenuhi permintaan warga.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas segera menangani permintaan warga; 2. Petugas sigap dengan keluhan warga; 3. Petugas dapat memberikan solusi dari masalah yang ada.
Fisik Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang nyaman dan bersih; 2. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai; 3. Petugas berpenampilan rapi; 4. Kemudahan dalam mendapatkan informasi.

Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang diterima masyarakat atas perbandingan antara kinerja yang diterima dengan kinerja yang diharapkan. Berikut indikatornya: (a) Kejelasan petugas pelayanan, (b) Kedisiplinan petugas pelayanan, (c) Tanggung jawab petugas pelayanan, (d) Kecepatan petugas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jawaban kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 jawaban yaitu jawaban harapan dan jawaban kenyataan. Penilaian skor untuk masing-masing jawaban diberikan nilai dari angka 1 hingga angka 5 sebagai alternatif jawaban dalam kuesioner. Berikut adalah penilaian terhadap jawaban kuesioner untuk skor jawaban harapan dan skor jawaban kenyataan yang digunakan.

Tabel 2. Skor Jawaban Harapan dan Skor Jawaban Kenyataan

Deskripsi Harapan	Skor	Deskripsi Kenyataan	Skor
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas	1
Tidak Penting	2	Tidak Puas	2
Cukup Penting	3	Cukup Puas	3
Penting	4	Puas	4
Sangat Penting	5	Sangat Puas	5

Nilai kenyataan dari responden yang mengisi kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Tabel Nilai Jawaban Kenyataan

No.	Keterangan	Bobot				
		SP	P	CP	TP	STP
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	Petugas berpengetahuan dan berwawasan luas	3	18	8	1	0
2	Petugas bersikap ramah dan sopan	12	9	9	0	0
3	Tanggung jawab yang diberikan petugas	10	16	4	0	0
Kepedulian (<i>Empathy</i>)						
1	Petugas peduli terhadap kebutuhan warga	5	14	10	1	0
2	Petugas menyediakan waktu pelayanan yang cukup bagi warga	9	13	7	1	0
3	Petugas dapat dihubungi dengan mudah oleh warga	8	9	12	1	0
4	Petugas memberikan perhatian secara individu kepada warga	3	16	9	2	0
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Jadwal pelayanan tepat waktu	4	12	13	0	1
2	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas	8	14	8	0	0
3	Petugas siap dalam memenuhi permintaan warga	7	8	14	1	0
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1	Petugas segera menangani permintaan warga	11	9	8	2	0
2	Petugas sigap dengan keluhan warga	8	10	11	1	0
3	Petugas dapat memberikan solusi dari masalah yang ada	11	10	8	1	0
Fisik Pelayanan (<i>Tangibles</i>)						
1	Ruang tunggu yang nyaman dan bersih	7	14	9	0	0
2	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai	9	13	5	3	0
3	Petugas berpenampilan rapi	11	14	5	0	0
4	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	7	15	6	2	0

Data pada tabel di atas dihitung menggunakan rumus:

$$\sum Xi = (\sum SP * 5) + (\sum P * 4) + (\sum CP * 3) + (\sum TP * 2) + (\sum STP * 1) \dots\dots\dots(4)$$

Sehingga didapatkan hasil nilai bobot tiap atribut kenyataan yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Nilai Total Bobot Atribut Kenyataan

No.	Atribut	Total Bobot	No.	Atribut	Total Bobot
1	P1	113	10	P10	111
2	P2	123	11	P11	119
3	P3	126	12	P12	115
4	P4	113	13	P13	121
5	P5	120	14	P14	118
6	P6	114	15	P15	118
7	P7	110	16	P16	126
8	P8	108	17	P17	117
9	P9	120			

Setelah mendapatkan total bobot dari masing-masing variabel, kemudian akan dicari nilai rata-rata dari masing-masing variabel dengan rumus pada persamaan 1 untuk variabel X. Sehingga didapatkan rata-rata kenyataan seperti tabel berikut.

Tabel 5. Nilai Rata-rata Kenyataan

No.	Atribut	Total Bobot	Rata-rata	No.	Atribut	Total Bobot	Rata-rata
1	P1	113	3.77	10	P10	111	3.70
2	P2	123	4.10	11	P11	119	3.97
3	P3	126	4.20	12	P12	115	3.83
4	P4	113	3.77	13	P13	121	4.03
5	P5	120	4.00	14	P14	118	3.93
6	P6	114	3.80	15	P15	118	3.93
7	P7	110	3.67	16	P16	126	4.20
8	P8	108	3.60	17	P17	117	3.90
9	P9	120	4.00				

Selanjutnya data tersebut diolah dengan persamaan 4, sehingga diperoleh hasil nilai bobot untuk tiap atribut harapan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Nilai Total Bobot Atribut Harapan

No.	Atribut	Total Bobot	No.	Atribut	Total Bobot
1	P1	134	10	P10	134
2	P2	135	11	P11	138
3	P3	131	12	P12	132
4	P4	126	13	P13	136
5	P5	133	14	P14	131
6	P6	129	15	P15	128
7	P7	121	16	P16	124
8	P8	135	17	P17	135
9	P9	131			

Setelah mendapatkan total bobot dari masing-masing variabel, kemudian akan dicari nilai rata-rata dari masing-masing variabel dengan rumus pada persamaan 1 untuk variabel X. Sehingga didapatkan rata-rata harapan seperti tabel berikut.

Tabel 7. Nilai Rata-rata Harapan

No.	Atribut	Total Bobot	Rata-rata	No.	Atribut	Total Bobot	Rata-rata
1	P1	134	4.47	10	P10	134	4.47
2	P2	135	4.50	11	P11	138	4.60
3	P3	131	4.37	12	P12	132	4.40
4	P4	126	4.20	13	P13	136	4.53
5	P5	133	4.43	14	P14	131	4.37
6	P6	129	4.30	15	P15	128	4.27
7	P7	121	4.03	16	P16	124	4.13
8	P8	135	4.50	17	P17	135	4.50
9	P9	131	4.37				

Setelah didapatkan nilai rata-rata dari kenyataan dan harapan, kemudian akan dicari nilai kesenjangan dari setiap variabel dengan menggunakan persamaan 2. Sehingga didapatkan hasil seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Nilai Kesenjangan dan Saran Keputusan

No.	Atribut	Kenyataan		Harapan		Nilai Kesenjangan	Keputusan
		Bobot	Rata-rata	Bobot	Rata-rata		
1	P1	113	3.77	134	4.47	-0.7	Perbaiki
2	P2	123	4.10	135	4.50	-0.4	Perbaiki
3	P3	126	4.20	131	4.37	-0.17	Perbaiki
4	P4	113	3.77	126	4.20	-0.43	Perbaiki
5	P5	120	4.00	133	4.43	-0.43	Perbaiki
6	P6	114	3.80	129	4.30	-0.5	Perbaiki
7	P7	110	3.67	121	4.03	-0.37	Perbaiki
8	P8	108	3.60	135	4.50	-0.9	Perbaiki
9	P9	120	4.00	131	4.37	-0.37	Perbaiki
10	P10	111	3.70	134	4.47	-0.77	Perbaiki
11	P11	119	3.97	138	4.60	-0.63	Perbaiki
12	P12	115	3.83	132	4.40	-0.57	Perbaiki
13	P13	121	4.03	136	4.53	-0.5	Perbaiki
14	P14	118	3.93	131	4.37	-0.43	Perbaiki
15	P15	118	3.93	128	4.27	-0.33	Perbaiki
16	P16	126	4.20	124	4.13	0.07	Pertahankan
17	P17	117	3.90	135	4.50	-0.6	Perbaiki

Dari tabel 8 diketahui bahwa masih banyak hal-hal yang perlu diperbaiki dari pelayanan yang diberikan di kantor kepala desa di Desa Gunung Malayu. Hal inilah yang akan menjadi pertimbangan bagi kepala desa untuk memperbaiki pelayanan dari administrasi di kantor kepala desa.

SIMPULAN

Implementasi metode *service quality* dapat mengukur tingkat pelayanan pada kantor kepala desa di desa gunung malayu. Hasil perhitungan dari metode *servqual* ini digunakan sebagai saran dan pertimbangan bagi kepala desa untuk melakukan tindakan apa yang akan dilakukan untuk layanan administrasi yang diberikan pada kantor kepala desa. Penggunaan dari sistem penilaian kualitas pelayanan berbasis komputerisasi akan memberikan kemudahan bagi pihak desa

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *J. Media Adm.*, vol. 7, no. 1, pp. 78–90, 2022, doi: 10.56444/jma.v7i1.67.
- [2] S. Berutu and J. Halim, “Sistem Pendukung Keputusan dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelesaian Perkara Oleh Jaksa Penuntut Umum Kantor Cabang Kejaksaan Negeri Deli Serdang di Pancur Batu Menggunakan Metode Fuzzy,” no. x, pp. 1–11, 2019.
- [3] M. Jazuli, D. Samanhudi, and Handoyo, “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ,” *Juminten J. Manaj. Ind. dan Teknol.*, vol. 01, no. 01, pp. 67–75, 2020.
- [4] O. Laia, O. Halawa, and P. Lahagu, “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik,” *J. Akuntansi, Manaj. dan Ekon.*, vol. 1, no. 1, pp. 70–76, 2022, doi: 10.56248/jamane.v1i1.15.
- [5] C. Tanuwijaya and H. Tannady, “Evaluasi Produk dan Pelayanan di Toko Buku Gramedia Emporium Pluit Mall Jakarta Utara Menggunakan Service Quality,” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Inf.*, pp. 25–28, 2019, [Online]. Available: <https://www.prosiding.seminar-id.com/index.php/sensasi/article/view/260/253>
- [6] D. Asdini, M. Khairat, and D. P. Utomo, “Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Manajer di PT . Pos Indonesia dengan Metode WASPAS,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 1, pp. 41–47, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i1.3767.
- [7] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [8] O. Samera and S. Suparto, “Upaya Peningkatan Pelayanan Kepelabuhanan Melalui Metode Service Quality Dan Quality Function Defloyment Pada Masa Pandemi (Studi Kasus: Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak),” pp. 1–10, 2022, [Online]. Available: <http://ejurnal.itats.ac.id/senopati/article/view/2878>
- [9] A. N. Yanottama, E. Purnamawati, and A. Suryadi, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz,” *Juminten*, vol. 1, no. 1, pp. 76–86, 2020, doi: 10.33005/juminten.v1i1.2.
- [10] L. Sherissa and F. A. Anza, “Analisis e-service quality pada aplikasi

- PeduliLindungi selama masa pandemi Covid-19 di DKI Jakarta,” *Publisia J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, pp. 26–36, 2022, doi: 10.26905/pjiap.v7i1.7494.
- [11] Alvin Cakra Pratista, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 10–15, 2021, doi: 10.29313/jrmb.v1i1.33.
- [12] D. Pranasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.