
PENGGUNAAN *SERVQUAL* DALAM KUALITAS PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI DI KECAMATAN GAYUNGAN SURABAYA

Yanistiya Penilasari¹, Jaka Nugraha, S.AB., M.AB., MBA¹

¹Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

e-mail: yanistiya.17080314006@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Tujuan diadakan penelitian yaitu untuk mengetahui pelayanan administrasi di Kecamatan Gayungan, Surabaya. Jenis penelitian berikut yakni deskriptif melalui penggunaan pendekatan kualitatif. Sumber data pada penelitian berikut yakni 12 informan menggunakan 3 kriteria informan, yakni 1 informan terkait, 1 informan terlibat, serta 10 informan pelaku. Teknik pengumpulan data pada penelitian berikut memakai teknik wawancara, observasi, analisis dokumen, serta dokumentasi. Analisis data yang dipakai yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian membuktikan bahwasanya kualitas pelayanan pada Kecamatan Gayungan dari pegawai di kecamatan sudah optimal dilihat dari lima dimensi yakni kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, bukti fisik. Dari 5 dimensi tersebut dapat dilihat bahwa pegawai di Kecamatan Gayungan sudah sesuai dengan kriteria 5 dimensi tersebut. Pegawai di kecamatan memiliki sikap yang ramah serta sopan. Ketika memberi pelayanan pegawai juga membantu warga yang mengalami kesulitan, memberi informasi kepada masyarakat persyaratan apa saja yang harus dipenuhi, memberikan pelayanan khusus untuk penyandang disabilitas.

Kata Kunci: *SERVQUAL*, Administrasi, pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan amat erat hubungannya dengan persoalan pemberian kepuasan pada masyarakat yang datang, pelayanan yang memiliki mutu yang baik bisa memberi kepuasan yang baik juga untuk masyarakat yang datang, hal tersebut menyebabkan masyarakat bisa lebih merasakan diberikan perhatian atas keberadaannya. Pelayanan yakni upaya untuk memberikan bantuan atau menolong individu lainnya, baik berbentuk materi ataupun non materi supaya individu itu sendiri dapat memecahkan permasalahannya (Suparlan, 2020). Pelayanan yakni suatu tahapan untuk memenuhi kebutuhan dengan aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2017). Pelayanan (*Service*) yakni selaku sebuah perbuatan maupun kinerja yang dapat diberi kepada individu lainnya (Kotler, 2016). Pelayanan yakni suatu tahapan untuk memenuhi sebuah kebutuhan dengan aktivitas individu lainnya yang berkaitan akan seluruh permasalahan yang dihadapi individu lainnya guna melakukan pemecahan akan permasalahannya (Luthans, 2017).

Administrasi yakni seluruh tahapan kerja sama antar dua individu ataupun lebih menurut rasionalitas khusus guna meraih tujuan yang sudah ditentukan (Siagian, 2017). Administrasi adalah kepemimpinan serta pengawasan kelompok usaha individu guna meraih tujuan bersama (Rozani, 2017). Berdasarkan Hofmann et al. (2020) Pelayanan administrasi adalah pemberian pelayanan yang bersangkutan dengan surat menyurat. Pelayanan bisa pula menjadi selaku sistem yang mencakup 2 komponen utama, yaitu *service operations* yang tak nampak ataupun diketahui keberadaannya (*back office* atau *backstage*) serta *service delivery* yang umumnya nampak (*visible*) ataupun dapat diketahui keberadaannya oleh masyarakat (*front office*). Memberikan pelayanan yang semakin menonjol dan memberikan pelayanan terbaik, oleh karena itu pelayanan menjadi hal yang paling disoroti oleh masyarakat menurut (Nurhidayat, 2018).

Keberhasilan pelayanan yang ada di pemerintahan adalah jika pelayanan itu sendiri telah disesuaikan dengan harapan masyarakat. Saat ini masyarakat mulai meminta pelayanan yang baik. Oleh karena itu pelayanan sangat disoroti oleh masyarakat yang datang di instansi pemerintahan salah

satunya di kantor kecamatan Peraturan Walikota Surabaya No. 73 tahun (2016) tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan Kota Surabaya Bab II Pasal 2 menjelaskan Kecamatan ialah Perangkat Daerah yang diciptakan dengan tujuan guna memberikan peningkatan akan suatu koordinasi untuk menyelenggarakan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat serta Kelurahan. Kecamatan seperti yang dimaksudkan di ayat (1) dipimpin oleh Camat dengan kedudukan di bawah serta memiliki tanggung jawab pada Walikota melewati Sekretaris Daerah. Pelayanan yang terdapat pada kantor kecamatan salah satunya yaitu pelayanan di bidang administrasi (Peraturan Walikota Surabaya No. 73 tahun 2016,2016). Menurut Mulyadi.et.al, (2015) alat ukur kualitas pelayanan yang dikenal dengan sebutan *SERVQUAL* (*service quality*) yakni skala pengukuran kualitas pelayanan yang dipakai guna melakukan pengukuran akan ekspektasi pelanggan serta persepsi pelanggan.

Menurut Zeithaml *SERVQUAL* yakni sebuah metode yang diturunkan dengan empiris yang mampu dipakai oleh sebuah organisasi pelayanan guna memberikan peningkatan akan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan hendaknya diawali dari kebutuhan konsumen serta berakhirkan oleh persepsi konsumen (Kotler,2019). *service quality* mempunyai aplikasi skala pengukuran yang dikenal dengan sebutan *multiple item scale* yang ialah hasil penelitian Asiah.et.al (2010).

SERVQUAL yakni upaya memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen dan juga menyampaikan suatu hal secara tepat guna memenuhi persepsi konsumen (Tjiptono, 2017). Kemampuan serta penampilan akan sarana pra-sarana fisik perusahaan mampu diandalkan atas kondisi lingkungan sekitar yang ialah sebuah bukti nyata dari pelayanan yang diberi oleh pemberi jasa (Lupiyoadi, 2018). Berdasarkan pernyataan dari Parasuraman, Zeithaml, dan yakni dalam (Affifudin.et.al, 2019) bahwa Model *SERVQUAL* yang dikembangkan ada 5 dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung) serta *empathy* (empati). Selanjutnya yaitu pengertian dari 5 dimensi tersebut adalah *Reliability* (keandalan). Kemampuan guna menyangkan pelayanan yang dijanjikan dengan andal serta akurat (mencakup 4 item). *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemauan guna memberikan pertolongan kepada pengguna pelayanan serta melakukan penyediaan akan pelayanan yang cepat (mencakup 4 item). *Assurance* (jaminan) adalah kesopanan serta pengetahuan yang dipunya oleh pekerja serta kemampuannya guna melakukan penyampaian guna memperoleh kepercayaan pelanggan juga kepercayaan diri (mencakup 5 item). *Tangibles* (bukti langsung) adalah wajah dari fasilitas-fasilitas fisik, personel, peralatan, serta alat-alat komunikasi (mencakup 4 item). *Empathy* (empati) yakni sebuah ketetapan yang sudah ditentukan guna memperhatikan serta peduli yang memiliki fokus pada seorang individu (mencakup 5 item).

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Gayungan Surabaya Bisa menerapkan 5 dimensi tersebut sebagai pedoman dalam melaksanakan kualitas pelayanan yang ada di kecamatan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat masyarakat puas dan sesuai harapannya. Kualitas layanan atau *ServQual* yakni ukuran berapa baiknya sebuah pelayanan menemukan sebuah kecocokan menggunakan harapan konsumen (Lewis,2018). Selain itu kemampuan serta penampilan sarana prasarana fisik perusahaan bisa diandalkan oleh kondisi lingkungan sekitarnya yakni merupakan sebuah bukti nyata atas layanan yang diberi oleh badan yang menyelenggarakan sebuah pelayanan (Lupiyoadi,2016).

Peneliti memilih Kecamatan Gayungan yang berlokasi pada Jl. Masjid Agung Timur No.2, Gayungan, Kota Surabaya untuk dijadikan penelitian dengan topik “Penggunaan *SERVQUAL* Dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Gayungan Surabaya” adalah Model *SERVQUAL* karena belum ada penelitian menggunakan topik tersebut. Maka peneliti menggunakan judul tersebut untuk mengetahui hasil dari pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Gayungan. Alasan penelitian berikut diajukan yakni guna tahu lebih lanjut kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai kecamatan dimana sebelumnya pihak kecamatan telah memiliki data dari hasil kusioner yang

telah dibagikan kepada masyarakat yaitu sebanyak 50 kusioner dengan jumlah responden 50 orang dalam kurun waktu 1 bulan pada 02 Maret 2020 dan hasilnya masyarakat merasa puas atas pelayanan pegawai kecamatan terutama dalam hal pembuatan KTP dan KK. Adapun kusioner tersebut mencakup 2 dimensi yaitu dimensi tangibles dan reliability. Peliti menggunakan topik tersebut untuk mengetahui kinerja Pegawai kecamatan Gayungan, apakah masih sama atau tambah meningkat untuk itu peneliti menggunakan model *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Hasil dari penelitian berikut mampu memberi masukan kepada Kecamatan Gayungan dalam meningkatkan pelayanan administrasi, dimana jika ada kekurangan maka Kecamatan Gayungan bisa meningkatkan dan bila sudah baik maka perlu mempertahankan kualitas tersebut.

Terdapat banyak penelitian terdahulu yang rekat hubungannya dengan penelitian berikut sehingga bisa dijadikan pedoman untuk menyempurnakan hasil dari penelitian ini diantaranya telah dilakukan oleh Rahmaningtyas.et.al (2020) Penelitian tersebut juga menggunakan *SERVQUAL* untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kecamatan Balado. Selain itu, penelitian yang dilakukan Hidayattullah (2017) mengemukakan hasil menggunakan *SERVQUAL* untuk mengetahui pelayanan admisnitasi yang diberikan pegawai Kecamatan Wonocolo.

Relevansi *SERVQUAL* untuk mengetahui kepuasan pelayanan bidang administrasi. Tujuan dari penelitian berikut guna mengetahui kualitas pelayanan yang mencakup sikap pegawai kepada masyarakat dan fasilitas sarana serta prasaranan yang terdapat pada Kecamatan Gayungan. Servqual cocok untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam layanan yang diberi oleh suatu instansi ataupun kantor adalah *SERVQUAL* atau *Service Quality* (Kualitas Pelayanan).

METODE

Penelitian berikut menggunakan penelitian deskriptif guna mendeskripsikan situasi yang terselenggara. Penelitian ini digunakan untuk menggali fakta pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Gayungan Surabaya. Penelitian kualitatif yakni penelitian yang memiliki tujuan guna memperoleh pemahaman akan peristiwa mengenai apakah yang ditemui oleh subjek penelitian, contohnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan serta lainnya, dengan holistic, serta menggunakan metode deskripsi pada wujud kata-kata serta bahasa, dalam sebuah konteks khusus yang alamiah serta menggunakan pemanfaatan akan bermacam metode alamiah (Mulyadi, 2016).

Penelitian berikut hasilnya akan berbentuk kata-kata yang dianalisis menjadi data. Penelitian deskriptif kualitatif guna melukiskan, menggambarkan, menerangkan, memberikan penjelasan serta jawaban dengan lebih merinci akan masalah yang hendak dilakukan penelitiannya melalui cara mempelajari secara maksimal akan seorang individu, sebuah kelompok ataupun sebuah peristiwa.

Penelitian deskriptif guna memberi deskripsi akan sebuah situasi ataupun area populasi khusus yang memiliki sifat faktual dengan akurat serta sistematis mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan (Saputra.et.al, 2019). Penelitian kualitatif manusia ialah sebuah instrumen penelitian serta hasil penulisan berwujud beberapa kata ataupun pernyataan yang disesuaikan pada kondisi yang sesungguhnya.

Sumber data utama pada penelitian kualitatif yakni kata-kata serta perbuatan, sisanya yakni berupa data tambahan misalnya dokumen serta lainnya (Lotfan, 2015). Sumber data primer serta sumber data sekunder yang digunakan untuk melakukan penelitian berikut. Penelitian berikut dilaksanakan pada Kecamatan Gayungan Surabaya yang bertempat Jl.Masjid Agung Timur No.2, Gayungan. Penelitian berikut dilaksanakan di tanggal 6 November 2020 hingga tanggal 30 November 2020.

Penelitian berikut menggunakan teknik penentuan informan untuk penelitian berikut memakai teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan menggunakan

pertimbangan akan kemampuan informan guna memberi informasi dengan lengkap pada peneliti. Menurut Undari et.al (2015) Teknik melakukan pengambilan sampel melalui tak berdasar secara random, daerah ataupun strata, namun berdasar akan sebuah pertimbangan yang memiliki fokus oleh tujuan khusus. Informan pada penelitian berikut dilihat dari 3 kriteria yaitu orang terkait, orang terlibat, dan pelaku. Informan tersebut berjumlah 12 orang. Diantaranya Camat Kecamatan Gayungan yaitu informan 1, Kasi Pemerintahan informan 2, dan informan 3 mampu memberi informasi yang relevan pada tujuan penelitian. Sumber data utama pada penelitian kualitatif yakni kata-kata serta perbuatan, sisanya berwujud sebuah data tambahan dokumen serta lainnya. Sumber data primer serta sumber data sekunder yang digunakan ketika melakukan penelitian berikut (Lofland, 2015). Sugiyono (2016:308) memberikan penjelasan bahwasanya, "Data primer ialah sumber data yang langsung memberi data pada peneliti yang mengumpulkan data". Data primer didapatkan dengan wawancara serta observasi. Informan yang dipakai pada penelitian berikut ada tiga yakni pelaku, orang terlibat dan orang terkait. Sumber data sekunder berasal dari data penunjang pada persoalan berikut yang dipakai yakni Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang dianalisis.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian berikut yakni wawancara yang memiliki tujuan guna mendapatkan informasi ataupun data dengan merinci tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Gayungan yang dilaksanakan oleh karyawannya kepada warga Kecamatan Gayungan.

Teknik wawancara dilaksanakan melalui melakukan persiapan membuat pedoman wawancara, observasi dan analisis dokumen dimana wawancara berisikan sejumlah pernyataan ataupun pertanyaan yang mencakup seluruh pokok masalah yang hendak dilakukan penelitiannya. Sedangkan observasi adalah teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian guna melaksanakan observasi dengan langsung di lapangan dan. Analisis dokumen adalah teknik pengambilan data dari sumber tertulis peneliti dengan tujuan mendapatkan bukti pendukung yang dianalisis. Teknik dokumentasi pada penelitian berikut yakni sebuah teknik pengumpulan data melalui cara melakukan perhimpunan pada data serta melakukan analisa dokumen yang menunjang penelitian. Penelitian berikut menggunakan *SERVQUAL* dalam mengukur kualitas atau kepuasan dalam memberikan pelayanan. Menurut Lupiyoadi (2006) ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan yaitu kehandalan atau *Reliability* adalah Kemampuan guna memberi jasa yang dijanjikan secara handal serta akurat. *Responsiveness* (ketanggapan) Kemampuan guna memberikan bantuan kepada nasabah serta memberi jasa secara cepat dan tepat. Dimensi berikut memberikan penekanan akan ketepatan serta perhatian saat berkaitan pada permintaan, pertanyaan, komplain. *Assurance* atau jaminan Pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan pekerja guna memunculkan kepercayaan serta keyakinan. Dimensi berikut memiliki kemungkinan menjadi amat penting kepada jasa pelayanan yang membutuhkan tingkatan kepercayaan yang cukup tinggi. *Emphaty* atau empati perhatian serta kepedulian pada individu yang diberi layanan. Dimensi empati memperlihatkan layanan yang diberi, keperluan pelanggan bisa dipahami serta dipenuhi. Untuk menciptakan hubungan yang baik, tentulah pelayanan yang diberi hendaknya mampu memperlihatkan kepeduliannya. *Tangible* berwujud penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff serta material bangunan. Dimensi berikut mencerminkan wujud dengan fisik serta pelayanan yang hendak diterima.

Menurut Moleong (2011:330) "Teknik pemeriksaan data yang dipakai pada penelitian berikut yakni triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memberikan manfaat pada suatu hal yang lainnya. Berdasarkan Sugiyono (2015) Triangulasi memiliki arti selaku teknik pengumpulan data yang memiliki sifat melakukan penggabungan akan bermacam-macam teknik pengumpulan data serta sumber yang sudah tersedia".

Maka pada penelitian berikut, penulis memakai teknik penelitian triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan teori. Triangulasi secara hakikat ialah sebuah pendekatan multi-metode yang dilaksanakan oleh penulis ketika melakukan pengumpulan serta melakukan analisis pada data. Ide pada dasarnya ialah fenomena yang dilakukan penelitiannya bisa diberikan pemahaman secara baik yang kemudian didapatkannya fakta pada tingkatan tinggi apabila dilakukan pendekatan melalui bermacam-macam sudut pandang (Yuliati.et.al,2016). Triangulasi sumber pada penelitian ini melakukan wawancara dengan informan 1 Camat Kecamatan Gayungan, informan 2 sebagai Kasi Pemerintahan , informan 3 sampai informan 12 sebagai masyarakat yang datang di Kecamatan Gayungan Surabaya. Triangulasi ini membandingkan pelaksanaan kerja dengan dokumen dan teori. Perolehan data memiliki kategori sebagai absah jika ada kecocokan informasi antara subjek penelitian yang satu bersama subjek penelitian yang lainnya, terdapat kecocokan informasi antara hasil observasi, wawancara serta dokumentasi, serta terdapat kesesuaian informasi antara dokumen atau teori dengan pelaksanaannya.

Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian berikut yakni teknik analisis interaktif model Miles & Huberman, dimana kegiatan ketika menganalisis data kualitatif dilaksanakan dengan interaktif serta terselenggara hingga dapat diperoleh data yang dirasa kredibel. Teknik analisis data memiliki prinsip yakni guna melakukan pengolahan akan data dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, serta makna Sugiyono (2014:246-253) mencetuskan bahwasanya kegiatan ketika menganalisis data kualitatif dilaksanakan dengan interaktif serta terselenggara dengan berkelanjutan hingga selesai, yang menjadikan data menjadi jenuh. Tahapan pertama yang dilaksanakan oleh penulis adalah mengumpulkan data atau koleksi data yakni yang diperoleh dari lapangan atau pada saat observasi. Data yang sudah didapat bisa dikumpulkan menjadi satu sesuai penggolongan data yang diperoleh. Dengan membuat matriks atau tabel untuk menggolongkan data yang sudah diperoleh. Setelah itu peneliti dapat menganalisis. Keempat komponen tersebut saling berkaitan atau berhubungan. Pertama yaitu peneliti melakukan pengumpulan data melakukan wawancara dan penelitian di lapangan. Kedua dari hasil data dan informasi yang didapat dari penelitian maka diadakan reduksi data. Dengan mengelompokkan data yang relevan dan yang sesuai menjadi satu. Ketiga akan dilakukan penyajian data yang didapat dari reduksi data. Ketiga tahap tersebut dan yang keempat akan dilakukan verifikasi atau mengambil kesimpulan dari hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kantor Kecamatan Gayungan Surabaya berada di Jl. Masjid Agung Timur No.2, Gayungan, Kota Surabaya. Kecamatan Gayungan terdiri dari 4 keluarahan yaitu Kelurahan Dukuh Menanggal, keluarahan Menanggal, kelurahan Gayungan, dan kelurahan Ketintang. Memiliki fasilitas yang lengkap yaitu seperangkat komputer yang dilengkapi dengan web cam dan wacon pen , selain itu juga terdapat printer, meja kursi, AC, wastafel, dan toilet untuk memenuhi kebutuhan penduduknya dalam pelayanan administrasi misalnya membuat E-KTP, E-KK, surat kelahiran, surat kematian serta surat pindah. Selain fasilitas tersebut kantor Kecamatan Gayungan Surabaya juga memiliki staf yang profesional dalam hal pelayanan terutama jika pelayanan itu membutuhkan ketrampilan mahir komputer.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan yang relevan untuk informan. Pertanyaan berpedoman pada SERVQUAL (kepuasaan pelayanan) yang terdiri dari 5 dimensi. Informan pada penelitian ini berjumlah 12 orang dan terdiri dari 20 pertanyaan yang ditanyakan untuk informan. Setelah wawancara peneliti melakukan reduksi data atau pengelompokan data menggunakan tahap pemilihan, memusatkan perhatian oleh penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data kasar yang muncul dari beberapa data lapangan. Melakukan reduksi data maknanya

melakukan perangkuman, pemilihan persoalan-persoalan pokok, memberikan fokus kepada persoalan-persoalan yang penting, mencari tema pola. Peneliti mengelompokkan hasil wawancara dan data sesuai dengan tanggal dan jawaban dari informan terkait. Bentuk dari penyajian data berupa narasi. Penyajian data penelitian berikut data yang sudah diorganisir dilakukan penyajiannya pada wujud deskripsi informasi yang sistematis dengan wujud narasi. Penarikan kesimpulan berikut dilaksanakan sesudah aktivitas menganalisis data yang terselenggara di lapangan ataupun sesudah tuntas di lapangan. Di samping hal tersebut, sebuah penarikan kesimpulan hendaknya berdasar pada analisis data. Baik yang bersumber dari catatan lapangan, observasi, dokumentasi dll yang diperoleh dari hasil penelitian pada lapangan. Penarikan kesimpulan ataupun verifikasi yang dilaksanakan pada penelitian berikut yakni pertama yaitu melakukan penyusunan akan kesimpulan sementara. Dinyatakan sementara sebab ketika penelitian sedang terselenggara, bisa didapatkan data tambahan, sehingga dilaksanakan sebuah verifikasi data, yakni melalui metode memahami beberapa data yang terdapat serta melaksanakan diskusi bersama teman sejawat yang bertujuan supaya data yang didapatkan lebih tepat serta objektif. Begitu juga seterusnya. Kedua, melakukan penarikan akan kesimpulan atau mengumpulkan informasi akhir sesudah aktivitas yang pertama tuntas. Penarikan kesimpulan berikut dilaksanakan melalui kegiatan melakukan perbandingan akan kesesuaian pernyataan responden yang memiliki makna yang terkandung pada permasalahan penelitian dengan konseptual.

Hasil penelitian diperoleh melalui beberapa informasi dari informan. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan melihat data, informasi dan hasil pengamatan di kecamatan gayungan. Melakukan wawancara dengan informan 1 yaitu Camat Kecamatan Gayungan, informan 2 yaitu Kasi Pemerintahan, Informan 3 yaitu masyarakat. Hasil dari wawancara bersama informan bahwa Kecamatan Gayungan sudah melakukan pelayanan administrasi sesuai dengan SERVQUAL. Kecamatan Gayungan sudah melaksanakan pelayanan administrasi sudah sesuai SOP yang ada. Hal ini dibuktikan dengan pegawai mampu mengoperasikan komputer dan alat penunjang pembuatan E-KTP, pegawai di kecamatan melayani dengan ramah dan sopan kepada pemohon, pegawai juga bekerja dengan cepat dan teliti karena pegawai menayakan lagi identitas si pemohon sudah benar atau ada yang salah. Kendala yang dihadapi biasanya sistem mengalami gangguan. Adapun kendala yang lain biasanya terjadi adalah masyarakat yang kurang paham akan persyaratan yang dibawa saat permohonan membuat E-KTP serta KK bisa mempengaruhi proses pelayanan di Kecamatan Gayungan Surabaya. Hal seperti ini harus segera diatasi mengingat kelancaran proses pelayanan bukan dari pegawai saja tetapi kesadaran masyarakat untuk melengkapi persyaratan tersebut. Masyarakat bisa melihat prosedur untuk membuat E-KTP serta KK yang telah tertera pada Kecamatan Gayungan atau bertanya kepada pegawai pelayanan administrasi supaya persyaratan yang dibawa tidak ada yang kurang dan tidak menghambat proses pembuatannya. Pengamatan di lapangan yang dilakukan oleh peneliti yaitu standar Operasional pembuatan E-KTP juga tertera fasilitas yang ada yaitu komputer, meja, kursi, printer, ATK, wacom pen, kamera, ruang tunggu, ruang foto, buku agenda. Dari hasil penelitian bahwa diruang pembuatan E-KTP sudah tersedia kamera, kursi, meja, komputer, wacom pen. Pada saat pemohon datang pegawai membantu mengisi buku agenda yang sudah tersedia. Ruang tunggu saat proses pembuatan E-KTP juga tersedia. Menurut Simeli (2017) ada 5 indikator pokok kualitas layanan yakni tangibility yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan serta bahan komunikasi. *Reliability* yaitu sebuah kemampuan melakukan pelayanan yang dijanjikan secarameyakinkan serta akurat. *Responsiveness* yaitu kesediaan memberikan bantuan kepada konsumen seta memberi jasa secara cepat. *Assurance* yaitu kesopanan serta pengetahuan karyawan dan juga kemampuannya dalam menumbuhkan perasaan akan kepercayaan serta keyakinan. *Empathy* yaitu kesediaan memperhatikan secara mendalam serta khusus kepadamasing-masing konsumen. Pegawai dikatakan handal jika kecermatan, kemampuan, dan keahlian pegawai dalam bekerja memberikan pelayanan.

Dimensi Kehandalan (*reability*)

Hasil penelitian dalam hal kehandalan yaitu Prosedur untuk membuat E-KTP serta Kartu Keluarga mudah dilaksanakan oleh masyarakat, karena pegawai di kecamatan melakukan verifikasi data. Sehingga prosedur untuk membuat E- KTP serta KK mudah dilaksanakan. Pegawai membantu verifikasi masyarakat yang merasa kesulitan dalam memasukkan identitas diri, dan persyaratan yang dibawa fotocopy Kartu Keluarga, pegawai yang ada di Kecamatan Gayungan Surabaya nanti melakukan verifikasi seperti foto dan tanda tangan dari pemohon dan sudah sesuai dengan SOP E-KTP yang tertera di dalam ruang tunggu. Untuk prosedur pembuatan Kartu Keluarga mudah dengan membawa persyaratan untuk membuat Kartu Keluarga. Jika ada kendala dalam hal sistem memasukkan data atau gagalnya saat verifikasi data dikarenakan jaringan internet yang down sehingga mengalami kegagalan dalam memasukkan informasi sipemohon maka Pegawai Kecamatan Gayungan akan mengulangi prosesnya pada periode 7 hari sesuai SOP. Perihal berikut dicetuskan oleh informan 1 pada Senin 09 November 2020 di Kecamatan Gayungan yang menyatakan:

“Para pegawai sudah handal untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang, prosedur pembuatan surat E-KTP serta KK di Kecamatan Gayungan Surabaya mudah karena pegawai membantu verifikasi masyarakat yang merasa kesulitan dalam memasukkan identitas diri, sehingga masyarakat hanya perlu membawa persyaratannya saja yaitu fotocopy Kartu Keluarga dan KTP lama, pegawai yang ada di Kecamatan Gayungan Surabaya nanti melakukan verifikasi seperti foto dan tanda tangan dari pemohon dan mengenai informasi prosedur serta syaratnya juga sudah tertera di dalam ruang tunggu, sehingga masyarakat mudah untuk mengaksesnya.”

Perihal yang serupa juga dinyatakan oleh informan 2 pada hari Selasa 10 November 2020 di Kecamatan Gayungan juga menyatakan:

“dalam melakukan verifikasi terkadang sistem ada gangguan sehingga kami kesulitan untuk mengirim data si pemohon, untuk pembuatan Kartu Keluarga kurang lebih 7 hari dan untuk pembuatan E-KTP kami memberikan waktu 7 hari tetapi tergantung DISPENDUKCAPIL dan sejauh ini untuk pemberian pelayanan kami mengutamakan kepuasan masyarakat”.

Sedangkan menurut informan 3 sebagai masyarakat pada Rabu 11 November 2020, menyampaikan :

“Dalam prosedur pembuatan E-KTP di Kecamatan Gayungan Surabaya cukup mudah dan tidak ada kesulitan dalam melakukan verifikasi, pembuatan Kartu Keluarga prosedur cukup mudah menunggu waktu 7 hari dan sudah handal dalam melayani masyarakat yang datang.”

Hal ini juga disampaikan informan 4 pada Senin 16 November 2020 menyatakan:

“Kecamatan Gayungan memiliki prosedur yang mudah untuk dilakukan dan pegawainya mampu dan handal dalam melayani masyarakat yang datang”

Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian dalam segi ketanggapan pegawai di kecamatan selalu tanggap ketika memberikan pelayanan pada warga yang datang melaksanakan kegiatan membuat E-KTP serta KK. Pegawai tanggap dalam melayani masyarakat yang datang. Jika ada data identitas masyarakat yang salah, pegawai langsung melakukan pembetulan. Jika ada keluhan atau komplain dari masyarakat pegawai di kecamatan langsung tanggap membantu masyarakat, baik secara langsung maupun lewat telepon Hal ini juga disampaikan oleh informan 1 pada Senin, 09 November 2020 di Kecamatan Gayungan berikut pernyataannya :

“pegawai di kecamatan sudah tanggap dalam melayani masyarakat yang datang. Jika ada data identitas masyarakat yang salah langsung dilakukan pembetulan. Jika ada keluhan atau komplain dari masyarakat pegawai di kecamatan langsung tanggap membantu masyarakat tersebut.”

Hal ini juga disampaikan oleh informan 2, pada Selasa 10 November 2020 di Kecamatan Gayungan berikut pernyataan:

“membantu jika masyarakat merasa kesulitan dan jika komplain untuk salah identitas di Kartu Keluarga jika masih memungkinkan, pegawai dikecamatan langsung melakukan pembetulan. Untuk data identitas E-KTP mengisi online oleh pemohon.”

Sedangkan hasil wawancara dengan informan 5 yaitu masyarakat pada Rabu 11 November 2020 di Kecamatan menyampaikan:

“pegawai di Kecamatan Gayungan sudah tanggap melakukan pelayanan administrasi, jika mengalami kesulitan verifikasi data dari pihak kecamatan membantu melakukan verifikasi data dan pegawai disini sudah tanggap dalam membantu keluhan masyarakat”

Selain itu ada juga informan 6 yaitu masyarakat pada Rabu 14 November 2020 di Kecamatan Gayungan menyampaikan :

“pegawai membantu jika ada kesulitan saat melakukan pembuatan KTP ataupun KK ke masyarakat yang kurang paham. Pegawai menyampaikn informasi dengan jelas.”

Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)

Hasil penelitian di Kecamatan Gayungan telah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang sudah memadai karena di ruang tunggu pembuatan E-KTP serta KK disediakan kursi serta ada AC di dalam ruangan. Sarana serta prasarana yang terdapat pada Kecamatan Gayungan Surabaya telah lengkap, pada ruang tempat pembuatan E-KTP juga terdapat komputer, meja, kursi, printer, atk, kamera, wacon pen, buku agenda, dan tertera prosedur pembuatan E-KTP. Di Kecamatan Gayungan Surabaya juga menyediakan tempat cuci tangan, jadi fasilitas yang ada di Kecamatan gayungan sudah memadai. Hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Gayungan yaitu informan 1 Senin 09 November 2020:

“fasilitas sarana serta prasarana yang terdapat pada Kecamatan Gayungan Surabaya telah lengkap, ruang tempat pembuatan E-KTP terdapat komputer, meja, kursi, printer, atk, kamera, wacon pen, buku agenda, dan tertera prosedur pembuatan E-KTP.”

Menurut hasil wawancara informan 2 pada Selasa 10 November 2020 di Kecamatan Gayungan juga sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 1, berikut pernyataan:

“Fasilitas yang terdapat pada Kecamatan Gayungan Surabaya telah memadai, ruang tunggu yang terdapat di kecamatan sudah disediakan kursi dan ruangan yang dingin (AC)”.

Penjelasan terkait dengan bukti fisik yang ada di Kecamatan Gayungan juga disampaikan oleh informan 7 yaitu masyarakat pada Kamis, 12 November 2020 di Kecamatan Gayungan menyatakan,

“fasilitas yang di Kecamatan Gayungan Surabaya memadai dengan ruangan dingin (AC), disediakan kursi untuk menunggu antrean, tetapi perlu ditingkatkan supaya lebih nyaman.”

Sedangkan informan 8 yaitu masyarakat pada Kamis, 12 November 2020 di Kecamatan menyatakan:

“Kecamatan Gayungan mempunyai fasilitas yang lengkap dan memadai seperti kursi dan AC di ruang tunggu antrean.”

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pegawai Kecamatan Gayungan sudah melakukan sikap yang sopan serta ramah pada masyarakat yang datang. Pegawai langsung melakukan pembetulan jika ada kesalahan dalam pembuatan surat di Kecamatan Gayungan. Pegawai di Kecamatan Gayungan Surabaya sudah bersikap sopan kepada masyarakat yang datang. Biaya untuk membuat E-KTP serta KK pada Kecamatan Gayungan Surabaya gratis tak dipungut biaya, jika ada kesalahan nama, pegawai di kecamatan langsung melakukan pembetulan. Pegawai di kecamatan memberikan informasi kepada masyarakat pembuatan Kartu Keluarga membutuhkan waktu 7 hari. Berdasarkan wawancara dengan informan 1 selaku camat pada

Senin, 09 November 2020 menyatakan:

“pegawai di Kecamatan Gayungan Surabaya sudah bersikap sopan kepada masyarakat yang datang. Biaya untuk membuat E-KTP serta KK pada Kecamatan Gayungan Surabaya gratis tak dipungut biaya, jika ada kesalahan nama, pegawai di kecamatan langsung melakukan pembetulan. Pegawai di kecamatan memberikan informasi kepada masyarakat pembuatan Kartu Keluarga membutuhkan waktu 7 hari”.

Pernyataan camat kecamatan Gayungan juga sejalan dengan yang disampaikan oleh informan 2, pada Selasa, 10 November 2020 di Kecamatan Gayungan menyatakan:

”Kecamatan Gayungan Surabaya untuk membuat E-KTP serta KK tidak dikenai biaya dan jika ada kesalahan dalam penulisan nama atau lainnya juga langsung dilakukan pembetulan.”

Sedangkan wawancara dengan informan 9 masyarakat pada Rabu 18 November 2020 menyatakan:

“Kecamatan Gayungan Surabaya dalam pembuatannya gratis dan dalam pembuatan Kartu Keluarga membutuhkan waktu selama 7 hari.

Pada hari Selasa 17 November 2020, informan 10 memberikan pernyataan:

“pembuatan E-KTP serta KK pada kecamatan gratis atau tak ada pungutan biaya. Dalam pembuatan Kartu Keluarga juga hanya membutuhkan waktu 7 hari ”

Dimensi Empati (*Empathy*)

Pegawai Kecamatan Gayungan Surabaya sudah melaksanakan dimensi empati, pegawai bersikap sopan kepada masyarakat yang datang. Kecamatan Gayungan Surabaya ini jika ada masyarakat yang berkebutuhan khusus akan diberikan pelayanan khusus. Jika ada masyarakat yang mendesak dan hanya memiliki waktu luang datang di kecamatan pada saat waktu istirahat juga dilayani. Berdasarkan hasil penelitian pegawai Kecamatan Gayungan Surabaya sudah melaksanakan dimensi empati, pegawai bersikap sopan kepada masyarakat yang datang. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 pada Senin 9 November 2020 menyatakan:

“Kecamatan Gayungan Surabaya ini jika ada masyarakat yang berkebutuhan khusus kami akan membantunya, kemarin juga ada orang yang tidak bisa berbicara kita memberikan pelayanan khusus kepada masyarakat tersebut, jika ada masyarakat yang mendesak dan hanya memiliki waktu luang datang di kecamatan pada saat waktu istirahat juga kami layani”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 pada Selasa, 10 November 2020 di Kecamatan Gayungan menyatakan:

“Pegawai di kecamatan Gayungan mudah untuk diajak komunikasi dan informasi yang disampaikan jelas kepada masyarakat yang datang. Mudah dipahami saat memberikan informasi kepada masyarakat.”

Hasil wawancara informan 11 pada Jumat, 13 November 2020 di Kecamatan Gayungan menyatakan:

“pegawai mudah berkomunikasi, informasi disampaikan dengan jelas membantu masyarakat yang keterbelakangan mental.”

Selain informan 12, hasil wawancara dengan Siti yaitu masyarakat menyatakan, pada hari Jumat 18 November 2020 di Kecamatan Gayungan tentang Ketanggapan pegawai Kecamatan Gayungan berikut pernyataannya:

“pegawai mudah untuk diajak komunikasi misalnya ada warga yang bertanya dan memberikan informasi jelas dan dapat dimengerti.”

Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) dilihat dari Keandalan atau *Reliability*, ketanggapan atau *Responsiveness*, jaminan atau *Assurance*, empati atau *Empathy*, Dimensi Bukti Fisik atau *tangible*.

Perihal tersebut seiring dengan penelitian yang dilaksanakan pada Kecamatan Gayungan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Gayungan bahwa pegawai sudah sesuai dengan dimensi yang digunakan untuk mengetahui kinerja pegawai. Hal ini sesuai Parasuraman.et.al, (2020) bahwa metode empirik yang bisa dipakai guna memberikan peningkatan akan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilaksanakan oleh Bambang Suratman.et.al,(2019) bahwa Tujuan dari aktivitas berikut yakni guna melakukan pemenuhan akan kebutuhan tenaga pendidik guna memberikan peningkatan pada kompetensi tenaga pendidik atau guru pada bidang keahlian manajemen bisnis.

Dimensi Kehandalan, digunakan pada penelitian berikut guna mengetahui kehandalan yang dimiliki pegawai di kecamatan Gayungan. Hasil penelitian di lapangan, pegawai di kecamatan handal dalam melayani masyarakat yang datang dan proses yang mudah. Sesuai dengan hasil wawancara bersama informan 1 yang menyatakan pegawai sudah handal dan proses sudah mudah. Informan 2 yang menyatakan bahwa pembuatan Kartu Keluarga membutuhkan maksimal 7 hari. Menurut informan 3 selaku masyarakat menyatakan bahwa verifikasi data untuk pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga mudah. Bahwa menurut A.Pasuraman (2020) menyatakan kehandalan yakni kemampuan guna memberi layanan yang sesuai pada harapan yang berkaitan dengan kecepatan, ketepatan waktu, tak terdapat kesalahan, sikap simpatik, serta lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2018) bahwa dalam dimensi kehandalan tahapan-tahapan untuk membuat KK sesungguhnya tidak rumit selama syarat-syarat dan juga berkas yang diperlukan telah lengkap. Penuntasan pekerjaan sendiri lama ataupun cepat berkas tersebut bisa selesai amat tergantung oleh pemohon sendiri. Penelitian yang dilakukan Philipp Wetzel (2020) bahwa keandalan mengacu terhadap ketergantungan dan keakuratan potensi perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan

Dimensi ketanggapan, kemampuan dalam memberi layanan yang cepat dan responsif menggunakan metode menyampaikan yang jelas serta mudah dipahami. Berdasarkan hasil penelitian ketanggapan pegawai di Kecamatan Gayungan sudah tanggap melayani masyarakat yang datang. Pelayanan diberikan cepat dan jelas dalam menyampaikan informasi. Ketepatan ketika memberikan pelayanan pada masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan E-KTP dan Kartu Keluarga. Pegawai di kecamatan responsif dalam melayani misalnya masyarakat yang salah di identitas, maka pegawai langsung melakukan pembetulan di hari itu juga selama masih jam kerja. ketanggapan pegawai Kecamatan Gayungan kepada masyarakat sudah baik.

Hasil penelitian di lapangan sesuai dengan hasil wawancara bersama informan 1 selaku Camat menyatakan bahwa pegawai kecamatan sangat tanggap dalam penyempurnaan identitas jika ada kekeliruan. informan 2 selaku Kasi Pemerintahan menyatakan bahwa pegawai tanggap dalam membantu pengisian data terutama secara online. Informan 4 sebagai masyarakat menyampaikan bahwa pegawai kecamatan sangat membantu jika ada yang kurang dipahami. Bahwa teori A. Pasuraman (2020) ketanggapan memberi layanan yang cepat ataupun responsif juga disertai menggunakan metode menyampaikan suatu hal yang jelas serta tak sulit untuk dipahami.

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayatul (2017) menyatakan, aspek daya tanggap yang diberi sebuah kantor pelayanan pada warga yakni melalui pemberian sebuah respon baik, cepat serta tanggap untuk melakukan penanggapan akan tiap keluhan warga dan juga memberi layanan secara maksimal. Penelitian yang dilakukan Erik Hofmann et.al (2020) bahwa untuk mengidentifikasi ketanggapan kualitas layanan pada penawaran penyedia layanan dengan mmeberikan respon dan layanan yang baik.

Dimensi Bukti Fisik, kemampuan pegawai dan kantor kecamatan Gayungan untuk memberi layanan pada warga kecamatan Gayungan. Baik dari fisik tampilan bangunan dan fasilitas yang ada. Berdasarkan hasil penelitian bahwa fasilitas yang terdapat pada Kecamatan Gayungan telah memadai.

Karena setiap pegawai yang terdapat di Kecamatan Gayungan Surabaya menggunakan komputer. Fasilitas seperti komputer sudah cukup baik. Sarana dan prasarana yang di Kecamatan Gayungan Surabaya sudah lengkap. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan bersama informan 1 selaku Camat menyatakan bahwa fasilitas yang ada di Kecamatan Gayungan Surabaya sudah lengkap, terutama pembuatan E-KTP terdapat komputer, meja, kursi, printer, atk, kamera, wacon pen, buku agenda, dan tertera prosedur pembuatan E-KTP. Informan 2 selaku Kasi Pemerintahan menyatakan bahwa fasilitas yang ada di Kecamatan Gayungan sangat lengkap sesuai SOP. Informan 5 selaku masyarakat menyatakan bahwa fasilitas mudah diakses. Penelitian ini juga sesuai dengan teori A. Pasuraman (2020) kemampuan suatu kantor guna menyangkan yang paling baik untukarganya. Baik dari segi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, sampai dengan penampilan pekerja.

Penelitian berikut seiring dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Saputra (2019) mengemukakan bahwasanya dimensi bukti fisik berupa suatu kemampuan sebuah penyedia pelayanan guna memperlihatkan eksistensinya kepada masyarakat, kemampuan serta penampilan dari sarana serta prasarana fisik serta kondisi lingkungan kantor yakni sebuah bukti nyata dari layanan yang diberi oleh kantor yang mencakup fasilitas fisik lokasi pelayanan itu sendiri, teknologi (peralatan serta perlengkapan yang digunakan) dan juga penampilan karyawan ketika memberikan pelayanan pada pengguna layanan. Penelitian Philipp Wetzel et.al (2020) bahwa benda berwujud meliputi komponen seperti peralatan kantor atau instansi dan penampilan personel dan fasilitas fisik

Dimensi Jaminan, jaminan dan sikap yang diberi karyawan pada masyarakat. Menurut hasil penelitian, pegawai melakukan sikap yang sopan serta santun pada masyarakat yang datang di Kecamatan Gayungan. Tidak ada pungutan biaya untuk pembuatan E-KTP serta KK pada masyarakat yang datang. Informan 6 selaku camat menyatakan bahwa untuk membuat E-KTP serta KK gratis atau tidak ada pungutan liar. Informan 2 menyatakan bahwa setiap prosedur pembuatan maupun pembetulan E-KTP serta KK tak dipungut biaya. Informan 6 selaku masyarakat menyatakan pegawai bersikap sopan dan saat pembuatan gratis. Sesuai dengan teori A. Pasuraman (2017) bahwa dimensi jaminan untuk memberikan kepastian yang didapatkan dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, serta pengetahuan yang dipunya, yang menjadikan sanggungnya menciptakan perasaan percaya kepada masyarakat yang datang. Penelitian berikut juga seiring dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Uzunboylu, Naziyet (2016) yang menyatakan dimensi jaminan bisa diamati dari kualitas pelayanan yang berkaitan pada legalitas dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan. Erik Hofmann et.al (2020) Aspek ini ialah satu di antara beberapa aspek yang penting sebab berkaitan langsung dengan dokumen milik masyarakat. Kejelasan informasi mengenai waktu dan biaya pelayanan harus diinformasikan kepada masyarakat secara langsung sehingga tidak membuat masyarakat bingung. mewakili keadaan pengetahuan karyawan, tingkat kesopanan mereka, serta kemampuannya guna memberikan inspirasi kepercayaan pada pelanggan mereka.

Dimensi Empati, berdasarkan hasil penelitian pegawai bersikap sopan kepada masyarakat yang datang. Kecamatan Gayungan Surabaya ini jika ada masyarakat yang berkebutuhan khusus akan diberikaan pelayanan khusus. Jika ada masyarakat yang mendesak dan hanya memiliki waktu luang datang di kecamatan pada saat waktu istirahat juga dilayani. Penelitian dilapangan sesuai dengan hasil wawancara bersama informan 1 selaku camat menyatakan pegawai siap membantu masyarakat yang datang khususnya memiliki keterbatasan fisik. Kasi Pemerintahan informan 2 menyampaikan bahwa pegawai mudah diajak komunikasi (komunikatif). Informan 7 yaitu masyarakat bahwa pegawai mudah dipahami dalam menyampaikan informasi. Penelitian yang dilakukan sesuai dengan teori A. Pasuraman (2020) yaitu dimensi empati memberi perhatian secara tulus serta memiliki sifat pribadi

pada masyarakat, persoalan berikut dilaksanakan guna tahu akan keinginan masyarakat dengan akurat serta spesifik.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Widowati.et.al (2016) yang mana menyatakan bahwa selain tampilan fisik pelayanan, sikap petugas dalam melayani. Selain 5 dimensi tersebut dalam alur pembuatan E-KTP juga ada alur standar Operasional Prosedur (SOP) E-KTP kecamatan. Penelitian yang dilakukan Erik Hofmann et.al (2020) bahwa tingkat kepedulian serta perhatian pribadi yang dapat diberi perusahaan pada pelanggan.

PENUTUP

Hasil penelitian serta pembahasan mampu dibuat sebuah kesimpulan bahwasanya pelayanan administrasi pada Kecamatan Gayungan Surabaya sudah optimal karena dapat dilihat dari 5 dimensi yakni bukti langsung atau *tangible*, Keandalan atau *Reliability*, Daya tanggap atau *Responsiveness*, Assurance, Empathy guna melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pegawai sudah mampu memberikan pelayanan yang baik dan bersikap sopan pada masyarakat yang melaksanakan permohonan E-KTP dan KK. Pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Gayungan sudah sesuai Standar Operasional Pembuatan E-KTP di Kecamatan Gayungan mulai dari fasilitas yang tersedia dan kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas yang ada. Fasilitas sarana serta prasarana yang terdapat pada Kecamatan Gayungan Surabaya telah mencukupi seperti ruang tunggu tersedia kursi dan ruangan yang dingin (AC). Di ruang pembuatan E-KTP juga sudah tersedia kamera, komputer, wacom pen, dan atk.

Kendala–kendala yang dihadapi di Kecamatan Gayungan Surabaya berupa sistem untuk verifikasi data di E-KTP dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membawa persyaratan untuk membuat E-KTP serta KK kendala itu sendiri dapat menghambat proses pembuatan E-KTP serta KK. Yang menjadikan masyarakat hendaknya sudah mempersiapkan semuanya.

Dari hasil penelitian, penulis dapat memberikan saran yaitu menyelenggarakan penambahan program penyuluhan melewati kepala desa pada warganya guna memberikan bantuan untuk menyebarkan serta pemahaman informasi pada warga tentang persoalan-persolan yang memiliki hubungan pada aktivitas pelayanan dan juga ketika melakukan pengajuan akan permohonan E-KTP dan Kartu Keluarga dan untuk meningkatkan kinerja sistem dengan melaporkan bahwa sistem untuk verifikasi E-KTP terkadang mengalami gangguan sehingga menghambat proses permohonan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. “Pengaruh Service Quality Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Selera Bandung.” *Jurnal Manajemen* 15(2):255–70.
- Ariesta, Ristra Putri. 2017. “Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Baldo Kabupaten Batang.” *Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang 2015* 1(1):6–7.
- Bakara, Irnawati Suryani, Novita Fransiska, I. Ketut Redjasa, Jurnal Sains, Pemasaran Indonesia, Harry Soesanto, Syuhada Sufian, Anggi Yulianto, Michael Tanu Tjoanoto, Heldina Pristanti, and Firdaus Yusrizal Safrida Ekasari. 2013. “Peranan Tata Hidangan Dalam Menumbuhkembangkan Industri Pariwisata Di Era Globalisasi I.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1:6–8.
- Bruno, Latour. 2019. “Desain Penelitian.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Chatzigeorgiou, Chrysoula and Ioanna Simeli. 2017. “Perception of Service Quality in Agrotourism Accommodations : Impact on Guest Loyalty and Re- Visit Intentions Perception of Service Quality in Agrotourism Accommodations : Impact on Guest Loyalty and Re- Visit Intentions.”

- Journal of Tourism* 3:33–41.
- Cristalia, Ones Gita. 2015. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.” *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta* 13(3):1576–80.
- Fastiawan, Hendri. 2010. “Teori Analisis Pengaruh Kualitas.” *UMP 2017* (2006):13–40.
- Hanafi, Mochamad. 2015. “Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektifitas Content Website.” *Jurnal Kajian Ilmu Administrasi* 17:156–70.
- Hidayattullah, Bagus Hanif. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya.” *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3(2):734–39.
- Hidayatulloh, Syarif, and Ciske Mulyadi. 2015. “Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candi Berbasis Web.” *Jurnal IT CIDA* 1(1):42.
- Jimanto, Riswanto Budiono, Dan Yohanes, Sondang Kunto, and S. Si. 2014. “Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 2(1):1–7.
- Juventia, Nadia. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees).” *Jurnal Akuntansi* 8–33.
- Lahdji, Aisyah. 2019. “Success Of Pulmonary Tuberculosis Treatment Services In Bangetayu Primary Healthcare Semarang Reviewed From The Aspect Of Quality Of Service.” *Journal Faculty of Medicine Muhammadiyah Surabaya* 3(1):55.
- Masrurroh, Nurholifatu and Wisudani Rahmaningtyas, Terakreditasi. 2020. “Penggunaan Model Serqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan.” *Economic Education Analysis Journal* 9(2):666–78.
- Mohi, Widya Kurniati and Irmanovika Mahmud. 2018. “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo.” *Jurnal Ilmu Administrasi* 6(4):102–10.
- Novirsari, Emma. 2012. “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kleiling Di UNit Pelayanan Terpadu (UPT) Dinas Pendpaatan Provinsi Sumatera Utara (DISPENDASU) Medan Utara.” *Jurnal Ilmu Sosial* 5(25):109–29.
- Nurhidayat, Tofik and Widyastuti. 2018. “Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Di Toserba Mandiri Demangsari.” *Jurnal Spektrum Industri* 16.
- Panjaitan, Erdipa, Rosmala Dewi, and Nina Angelia. 2019. “Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community.” *Jurnal Perspektif* 8(1):32–38.
- Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yuliati. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung].” *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 11(2):265–89. doi: 10.19166/derema.v11i2.197.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 tahun 2016. 2016. “Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur.” 1994:1–7.
- Pereira, Daniel, Ni Gusti Ketut Giantari, and I. Putu Gede Sukaatmadja. 2016. “Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Dadirah Di Dili Timor-Leste.” *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, ISSN: 2337-3067* 5(2):455–88.
- Picauly, Victry Erlitha, Stevie Sahu Silawane, Geradin Rehatta and Yuliati Anmama. 2020. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Hotel Swissbell Ambon.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan* 4(1):1–12. doi: 10.26740/jpeka.v4n1.p1-12.
- Putra, Ady Kusuma. 2018. “Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.” *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 4:771–76.
- Ramdhani, Muhammad Ali, Abdullah Ramdhani, and Dinar Mariam Kurniati. 2011. “The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank.” *Australian Journal of Basic and Applied Sciences* 5(9):1099–1104.
- Rozani, Ufi Rahmi, Aprillia Mutasari H. and Nurind Rachmania A. 2017. “Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya Melalui Program E-LAMPID Ditinjau Dari Perspektif Electronic Government.” *Jurnal Admsintrasi Dan Kebijakan Publik* 2:255–63.

- Saputra, Sendy Dwi, Affifudin, and Roni Pindahanto. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul.” *Jurnal Respon Publik* 13(2):38–44.
- Sartika, Eka. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sebagai Nasabah Pada Bank Mini SMK SMART Akuntansi Di SMK Negeri 3 Jepara.” *Economic Education Analysis Journal* 2(2):141–48.
- Susilowati, Hanitasari, Hartuti Purnaweni, and Nina Widowati. 2016. “Peningkatan Kualitas Pelayanan