



Pengembangan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Menggunakan SERVQUAL Dan IPA

Ramsen Cahyatri Fatmasari

Universitas Teknologi Yogyakarta

Andung Jati Nugroho

Universitas Teknologi Yogyakarta

Alamat: Jl. Glagahsari No.63, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah
Istimewa Yogyakarta 55164

Korespondensi penulis: ¹⁾ramsencahyatri16@gmail.com, ²⁾andung.nugroho@uty.ac.id

Abstrak. *The Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik/MPP) of Banyuwangi Regency is a public service innovation established in 2017 under the Department of Investment and One-Stop Integrated Services (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP). This study aims to evaluate and improve customer service quality at MPP Banyuwangi using the Importance-Performance Analysis (IPA) and Service Quality (SERVQUAL) methods. Enhancing service quality in the public sector is crucial to increasing public satisfaction and trust in government services. The research methodology involves data collection through questionnaires distributed to respondents who use services at MPP Banyuwangi. The service quality dimensions, based on the SERVQUAL and IPA models, are analyzed to identify gaps between customer expectations and perceptions of public services. The results indicate a significant gap between customer expectations and perceptions regarding specific service quality aspects. The implications of these findings suggest that service quality improvements in the public sector at MPP Banyuwangi can be effectively implemented by focusing on the key aspects identified in this study.*

Keywords: *Customer Service Quality Servqual; IPA, Public Service Mall; Public Service Sector.*

Abstrak. Mal Pelayanan Publik yang berlokasi di Banyuwangi sebuah inovasi layanan publik yang didirikan pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dalam peningkatan layanan pelanggan di (MPP) Banyuwangi menggunakan metode IPA dan servqual. Peningkatan kualitas layanan di sektor layanan publik menjadi krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah. Metode penelitian melibatkan pengumpulan data dengan kuesioner yang didistribusikan pada responden menggunakan layanan di MPP Banyuwangi. Dimensi kualitas layanan, sesuai dengan model servqual dan IPA, dianalisis untuk mengidentifikasi perbedaan antara ekspektasi yang diinginkan oleh pelanggan dengan kenyataan layanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan diantara harapan serta persepsi pelanggan terhadap aspek-aspek kualitas layanan tertentu. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pada sektor publik di MPP Kabupaten Banyuwangi dapat diimplementasikan dengan fokus pada aspek-aspek kunci yang ditemukan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Pelanggan; Servqual; IPA; Mal Pelayanan Publik; Sektor Layanan Publik.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas layanan pelanggan menjadi isu penting dalam sektor layanan publik, khususnya di Mal Pelayanan Publik (MPP), karena meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif. Kualitas layanan yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta efektivitas organisasi publik. Hal ini sangat relevan di Indonesia, mengingat sektor layanan publik mencakup berbagai bidang seperti kesehatan,

pendidikan, administrasi, dan transportasi, yang secara langsung memengaruhi kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi.

Berbagai studi mendukung efektivitas dua metode ini. Sari & Pratama (2021) dalam *“Enhancing Public Service Quality: A SERVQUAL Analysis in the Digital Era”* menyatakan bahwa SERVQUAL dapat disesuaikan dengan era digital untuk memahami perubahan persepsi dan harapan masyarakat akibat kemajuan teknologi. Rahmawati & Nugroho (2021) melalui studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dan *assurance* menjadi prioritas perbaikan karena meskipun penting, keduanya memiliki kinerja rendah. Selanjutnya, Setiawan & Pratama (2022) dalam penelitian mereka di kantor pelayanan terpadu menemukan bahwa kombinasi metode SERVQUAL dan IPA memberikan hasil analisis yang lebih akurat, serta menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dan *reliability* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Keunggulan utama SERVQUAL adalah kemampuannya mengidentifikasi kesenjangan layanan secara sistematis, sedangkan IPA unggul dalam menentukan prioritas peningkatan layanan. Keduanya juga memungkinkan organisasi melakukan benchmarking terhadap standar eksternal. Metode ini telah berhasil diadaptasi ke berbagai konteks layanan publik dan tetap relevan di era digital.

Penelitian ini, yang berjudul “Pengembangan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Menggunakan SERVQUAL Dan IPA”, menjadi penting karena menawarkan strategi konkret berbasis data dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan dan meningkatkan daya saing nasional. Penelitian ini juga berpotensi memberikan panduan oleh lembaga-lembaga pemerintah lainnya di Indonesia, guna mendukung perbaikan layanan dan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.

KAJIAN TEORI

Servqual

Model SERVQUAL yaitu pendekatan yang dipakai untuk mengukur mutu layanan, model ini mengevaluasi kualitas layanan melalui pengukuran selisih antara ekspektasi pelanggan dan persepsi atas pelayanan yang dirasakan. Model ini menggambarkan sejauh mana tingkat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan layanan yang diterima oleh pelanggan, serta menekankan pentingnya memahami pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan (Zeithaml, 1990). Dalam SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama yang menjadi dasar penilaian kualitas layanan:

1. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan perusahaan dalam menyampaikan layanan sesuai janji secara tepat dan konsisten.
2. Tanggung Jawab (*Responsiveness*)
Kesiapan dan kecepatan staf dalam Memberikan bantuan kepada pelanggan dan merespons kebutuhan mereka dengan cepat serta tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*)
Kemampuan profesional serta perilaku sopan dari staf yang dapat membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
4. Empati (*Empathy*)
Perhatian dan kepedulian yang diberikan secara personal kepada setiap pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Wujud nyata dari kualitas layanan melalui kondisi fasilitas, perlengkapan, penampilan karyawan, dan media komunikasi yang digunakan.

Rumus penghitungan sebagai berikut (Zeithaml, 1990):

$$\text{SERVQUAL} = \text{Skor P} - \text{Skor E}$$

Dengan keterangan

1. P menggambarkan penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka alami secara langsung.
2. E mencerminkan harapan pelanggan terhadap standar pelayanan yang seharusnya mereka terima.

Interpretasi nilai SERVQUAL:

1. Jika nilai SERVQUAL negatif (-), dapat diartikan jika kualitas layanan kurang baik dan pelanggan tidak puas.
2. Jika nilai SERVQUAL nol (0), dapat diartikan jika kualitas layanan sesuai harapan dan pelanggan puas.
3. Jika nilai SERVQUAL positif (+), dapat diartikan jika kualitas layanan melebihi harapan dan pelanggan sangat puas.

Dengan demikian, model SERVQUAL memberikan kerangka kerja yang sistematis dalam menilai kualitas layanan dari perspektif pelanggan, serta membantu organisasi dalam mengidentifikasi kesenjangan harus dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Zeithaml, 1990).

Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode (IPA) merupakan pendekatan yang biasanya dipakai untuk mengevaluasi kinerja layanan dengan membandingkan antara tingkat prioritas dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut layanan. Hasil evaluasi ini dapat digambarkan secara diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran (Martilla & James, 1977), yaitu:

1. Kuadran I (*Concentrate Here*)
2. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*)
3. Kuadran III (*Low Priority*)
4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Melalui pemetaan ini, IPA membantu organisasi untuk menyusun strategi peningkatan layanan secara tepat sasaran berdasarkan prioritas dan efektivitas.

Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)

Analisis SWOT berfungsi untuk mengidentifikasi pada faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas layanan. Metode ini membantu merancang strategi perbaikan yang tepat. Kombinasi dengan Diagram Alir memberikan gambaran menyeluruh tentang layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi dan menjadi dasar perbaikan. Pemilihan metode penelitian disesuaikan dengan tujuan, sumber daya, dan konteks yang ada.

METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang disusun secara sistematis, terencana, dan terstruktur. Pendekatan ini digunakan untuk menyajikan mengenai realitas pelayanan publik berdasarkan pengukuran angka terhadap harapan dan persepsi masyarakat. Fokus penelitian ini adalah evaluasi kualitas layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi, terutama layanan perizinan bagi tenaga kesehatan dalam pendirian klinik, dengan perhatian khusus pada Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat pelayanan utama.

Penelitian ini dilakukan di tiga lokasi layanan DPMPTSP, yaitu Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, serta Pasar Pelayanan Publik di Rogojampi dan Genteng. Proporsi responden ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan, yaitu 40% dari MPP dan masing-masing 30%

dari dua pasar pelayanan publik lainnya. Metode pengumpulan data meliputi survei menggunakan kuesioner SERVQUAL, wawancara mendalam dengan pelanggan, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. *Focus Group Discussion* (FGD) juga dilakukan untuk menggali masukan dari pelanggan, dan benchmarking digunakan untuk membandingkan kualitas layanan dengan standar praktik terbaik dari instansi sejenis.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan gap analysis, yaitu membandingkan tingkat kepuasan dan pandangan pelanggan terhadap layanan, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis ini mengidentifikasi kesenjangan layanan yang menjadi dasar rekomendasi perbaikan. Selain itu, digunakan analisis data statistik deskriptif berupa rata-rata serta standar deviasi untuk menggambarkan pola tanggapan responden secara kuantitatif. Pengukuran kinerja pelayanan juga dilakukan melalui indikator seperti kecepatan layanan dan kepuasan pelanggan. Sebagai pelengkap analisis, digunakan pendekatan SWOT untuk mengenali faktor internal dan eksternal yang berdampak pada kualitas pelayanan, serta merumuskan strategi perbaikan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan menggunakan korelasi Pearson, seluruh konstruk pada lima dimensi SERVQUAL terbukti valid karena nilai r-hitung masing-masing lebih besar dari r-tabel sebesar 0,3357 (dengan jumlah responden $N = 58$, derajat kebebasan $df = 56$, dan taraf signifikansi 1%). Berikut merupakan hasil Rekap Uji Validitas yang telah dilakukan.

Tabel 1. uji Validitas

Dimensi	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Tangibles	0,804	0,3357	Valid
Reliability	0,896	0,3357	Valid
Responsiveness	0,897	0,3357	Valid
Assurance	0,883	0,3357	Valid
Empathy	0,834	0,3357	Valid

Hasil output uji validitas pada Tabel 1, seluruh item dalam hasil kuesioner dinyatakan memenuhi kriteria validitas. Secara rinci, nilai r-hitung untuk masing-masing dimensi adalah: *Tangibles* (0,804), *Reliability* (0,896), *Responsiveness* (0,897), *Assurance* (0,883), dan *Empathy* (0,834). Seluruh nilai tersebut melampaui nilai r-tabel (0,3357), sehingga setiap indikator dianggap valid dan mampu merepresentasikan konstraknya secara akurat. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dapat diandalkan sebagai dasar dalam analisis lebih lanjut, baik untuk evaluasi maupun penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan publik ke depan.

2. Uji reliabilitas

Output Uji reliabilitas untuk mengevaluasi konsistensi internal instrumen penelitian dalam mengukur variabel terkait. Pengujian ini dilakukan menggunakan data mentah sebelum instrumen diperbaiki.

Tabel 2. Hasil Uji *Reability*

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	5

Output dari uji reliabilitas didapatkan score nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,831 dari lima item pernyataan, yang termasuk dalam rentang 0,8 hingga 0,9. Hal ini menandakan bahwa instrumen yang digunakan reliabel dan memiliki konsistensi yang baik dalam pengukuran. Jawaban responden pada setiap item menunjukkan pola yang stabil dan tidak menunjukkan ketidakkonsistenan. Selain itu, untuk memastikan kelayakan data, dilakukan analisis jumlah data yang terproses dalam pengujian. Hasilnya ditampilkan pada Tabel 3, yang menunjukkan bahwa seluruh data dari 58 responden dinyatakan valid dan tidak ada data yang dikeluarkan dari analisis. Hal ini mendukung bahwa hasil uji reliabilitas dilakukan dengan data yang lengkap dan layak digunakan.

Tabel 3. *Cases Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah data yang valid sebanyak 58 responden atau 100 persen dari total data, dan tidak terdapat data yang dikeluarkan dari proses analisis. Ini berarti bahwa seluruh data yang diperoleh memenuhi syarat kelengkapan dan tidak mengandung nilai kosong atau data yang hilang. Keadaan ini mendukung validitas hasil uji reliabilitas karena semua responden yang mengisi kuesioner memberikan jawaban secara lengkap pada semua item yang diuji.

3. Uji T-Test (Dependent / Paired sample t-test)

Berikut merupakan output uji *paired sample t-test* dengan data mentah sebelum perbaikan. Uji ini dilakukan agar mengetahui adanya perbedaan signifikan diantara kondisi sebelum dan sesudah perbaikan. Output uji disajikan dalam tiga bagian: *Paired Samples Statistics*, *Paired Samples Correlations*, dan *Paired Samples Test*. Berikut adalah hasil dari *Paired Samples Statistics*.

Tabel 4. *Paired Samples Statistic*

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Sebelum_Perbaikan	17.81	58	2.164	.284
	Sesudah Perbaikan	19.83	58	.381	.050

Berdasarkan Tabel 4 *Paired Samples Statistics* diatas , bisa diketahui bahwa rata-rata nilai sebelum perbaikan adalah 17,81 dengan standar deviasi sebesar 2,164. Sementara itu, rata-rata nilai sesudah perbaikan meningkat menjadi 19,83 dengan standar deviasi sebesar 0,381. Data ini menunjukkan adanya kenaikan rata-rata nilai setelah dilakukan perbaikan, yang secara deskriptif sudah menggambarkan adanya perubahan. Selanjutnya merupakan hasil dari uji *Paired Samples Correlations*.

Tabel 5. *Paired Samples Correlations*

Paired Samples Correlations		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Sebelum_Perbaikan & Sesudah Perbaikan	58	-.104	.436

Selanjutnya, pada Tabel 5 Pada Tabel 5, Paired Samples Correlations, nilai korelasi sebesar -0,104 dengan signifikansi 0,436. Didapatkan output nilai sig lebih besar dari pada 0,05, sehingga disimpulkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara nilai sebelum dan sesudah perbaikan. Meskipun demikian, uji korelasi ini tidak digunakan untuk menentukan perbedaan, melainkan hanya untuk melihat sejauh mana kedua data tersebut berhubungan. Adapun hasil utama dari uji ini dapat dilihat pada Tabel 6 *Paired Samples Test* dibawah ini

Tabel 7. *Paired Samples Test*

	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2tailed)
				Lower	Upper			
Pair 1 Sebelum_Perbaikan - Sesudah Perbaikan	-2.017	2.236	.294	-2.605	-1.429	-6.871	57	.000

Berdasarkan tabel tersebut, output nilai (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000, yaitu lebih kecil dari pada 0,05. Hal ini terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai sebelum dan setelah perbaikan. Dengan kata lain, perbaikan yang dilakukan memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan nilai. Perbedaan rata-rata antara kedua kondisi adalah sebesar -2,017, yang berarti terdapat peningkatan positif setelah dilakukan perbaikan.

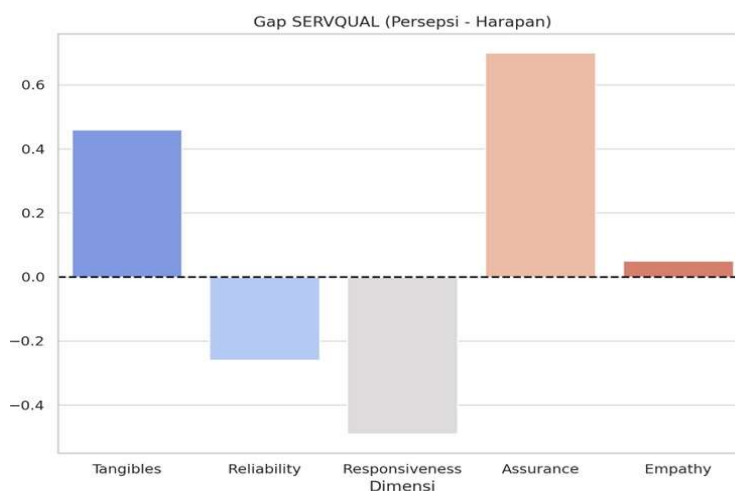
4. *Service Quality (SERVQUAL)*

Metode *Service Quality (SERVQUAL)* berfungsi untuk melihat nilai kualitas layanan dengan membandingkan harapan (expectation) dan persepsi (perception) pelanggan, yang disebut sebagai gap (P - E). Metode ini mencakup lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, pada setiap mewakili aspek layanan yang berbeda. Berdasarkan analisis dari 58 responden, diperoleh rata-rata nilai persepsi dan harapan untuk setiap dimensi layanan. Hasil tersebut dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 7. Rekapitulasi Perhitungan *Service Quality*

Dimensi	Skor Harapan (E)	Skor Persepsi (P)	Gap (P - E)	Keterangan
<i>Reliability</i> (P1)	3,58	3,84	-0,26	Dibawah harapan
<i>Responsiveness</i> (P2)	3,49	3,98	-0,49	Paling rendah(prioritas)
<i>Assurance</i> (P3)	3,30	4,00	+0,70	Melebihi harapan
<i>Empathy</i> (P4)	3,95	4,00	+0,05	Hampir sesuai harapan
<i>Tangibles</i> (P5)	3,54	4,00	+0,46	Melebihi harapan

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa *Responsiveness* memiliki gap negatif tertinggi (-0,49), menandakan perlunya perbaikan pada kecepatan dan kesiapsiagaan petugas. *Reliability* juga mencatat gap negatif (-0,26), mengindikasikan ketidaksesuaian antara harapan dan realisasi pelayanan. Sementara itu, *Assurance* (+0,70), *Tangibles* (+0,46), dan *Empathy* (+0,05) menunjukkan kinerja yang baik, bahkan melebihi harapan pelanggan pada aspek kepercayaan, fasilitas, dan kepedulian petugas. elanjutnya, untuk memvisualisasikan perbandingan antara skor harapan dan persepsi pada masing-masing dimensi, berikut ditampilkan grafik SERVQUAL berikut ini.



Gambar 1. Gap SERVQUAL (Persepsi-Harapan)

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa dimensi assurance memiliki gap paling tinggi secara positif (+0,70), menunjukkan kepuasan yang melampaui harapan, sedangkan dimensi responsiveness menunjukkan gap negatif terdalam (-0,49), yang menandakan bahwa aspek ini perlu mendapatkan perhatian utama dalam peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, analisis SERVQUAL memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan layanan yang dirasakan oleh masyarakat, serta menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan yang tepat sasaran.

5. Importance-Performance Analysis (IPA)

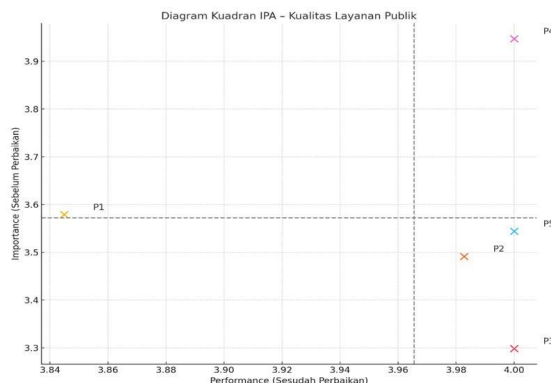
Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan agar dapat memetakan skor kepentingan serta kinerja pada setiap indikator layanan. Melalui metode ini, indikator-indikator tersebut dianalisis dan ditempatkan terdiri dari empat kuadran pada rata-rata nilai *importance* dan *performance* dari data kuesioner. Pemetaan ini memudahkan penentuan prioritas perbaikan dan strategi peningkatan layanan yang lebih efektif.

Tabel 8. Hasil Perhitungan IPA

Indikator	Importance	Performance	Kuadran	Rekomendasi
P1 (<i>Reliability</i>)	3,58	3,84	III	Tingkatkan secara bertahap
P2 (<i>Responsiveness</i>)	3,49	3,98	III	Tingkatkan, meski belum kritikal
P3 (<i>Assurance</i>)	3,30	4,00	II	Pertahankan
P4 (<i>Empathy</i>)	3,95	4,00	II	Pertahankan
P5 (<i>Tangibles</i>)	3,54	4,00	II	Pertahankan

Dari tabel di diketahui bahwa indikator-indikator kualitas layanan telah dipetakan ke dalam kuadran-kuadran IPA berdasarkan nilai *importance* dan *performance*. Lima indikator dianalisis dengan hasil sebagai berikut:

- a. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*)
Indikator P3 (*Assurance*) dengan nilai *importance* 3,30 dan *performance* 4,00, P4 (*Empathy*) dengan *importance* 3,95 dan *performance* 4,00, serta P5 (*Tangibles*) dengan *importance* 3,54 dan *performance* 4,00 masuk dalam Kuadran II. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki kinerja tinggi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Strategi yang direkomendasikan adalah mempertahankan pencapaian ini melalui pelatihan rutin petugas, penyempurnaan fasilitas fisik, dan penerapan SOP secara konsisten untuk menjaga kualitas layanan.
- b. Kuadran III (*Low Priority*)
Indikator P1 (*Reliability*) dengan nilai *importance* 3,58 dan *performance* 3,84, serta P2 (*Responsiveness*) dengan *importance* 3,49 dan *performance* 3,98 berada di Kuadran III. Meskipun termasuk prioritas rendah, peningkatan tetap disarankan, terutama pada P2 yang menunjukkan *gap* terbesar antara harapan dan kenyataan dalam analisis sebelumnya. Perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan kecepatan layanan, kejelasan alur pelayanan, dan kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Kuadran I dan IV (Prioritas Tinggi dan Berlebihan)
Tidak terdapat indikator di Kuadran I maupun Kuadran IV. Hal ini menandakan bahwa alokasi sumber daya oleh MPP Banyuwangi sudah efisien, dengan fokus peningkatan layanan yang tepat sasaran dan tidak terjadi pemborosan pada aspek yang kurang penting.



Gambar 2. Pemetaan Kuadran IPA

Dasar diketahui bahwa gambar di atas menampilkan pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan nilai rata-rata dari lima indikator layanan. Dimensi *Responsiveness* (P2) memiliki nilai kepentingan sebesar 3,49 dan kinerja 3,98, menempatkannya di Kuadran III. Meskipun berada di area prioritas rendah, indikator ini memiliki selisih (gap) yang signifikan dan perlu menjadi perhatian utama untuk peningkatan kecepatan serta ketanggapan layanan. Dimensi *Reliability* (P1) juga berada di Kuadran III dengan nilai kepentingan 3,58 dan kinerja 3,84, menunjukkan perlunya peningkatan bertahap. Sementara itu, tiga indikator lainnya—*Assurance* (P3: 3,30; 4,00), *Empathy* (P4: 3,95; 4,00), dan *Tangibles* (P5: 3,54; 4,00)—masuk dalam Kuadran II, yang berarti kinerjanya telah memuaskan dan perlu dipertahankan. Secara keseluruhan, peningkatan kinerja pasca perbaikan menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan berhasil, dan indikator dengan kinerja tinggi seperti *Assurance* dan *Tangibles* dapat menjadi keunggulan kompetitif MPP Banyuwangi. Rekomendasi mencakup peningkatan kecepatan layanan, standarisasi informasi, pelatihan kehumasan untuk petugas frontliner, serta evaluasi SOP berbasis waktu tunggu.

KESIMPULAN

Berdasarkan output analisis metode (IPA) bahwa pelayanan publik di MPP Kabupaten Banyuwangi sudah baik dan efisien. Tiga indikator (P3-*Assurance*, P4-*Empathy*, dan P5-*Tangibles*) berada di Kuadran II, artinya penting dan berkinerja tinggi, sehingga perlu dipertahankan. Dua indikator lainnya (P1-*Reliability* dan P2-*Responsiveness*) berada di Kuadran III, menunjukkan prioritas rendah namun tetap perlu ditingkatkan secara bertahap. Tidak ada indikator di Kuadran I dan IV, menandakan alokasi sumber daya sudah tepat dan tidak ada pemborosan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin Sibua¹, A. U. 2. W. S. D. W., 2022. Analysis Of Service Quality Using Service Quality (Servqual) And Swot. *Jiem Volume 7. No 3 Tahun 2022*, Pp. 250260.
- Bakhtiar¹, M. Z. K. A. A. F. W., 2020. Analysis Of Quality Level Of Outpatients In Puskesmas. *Top Conf. Series: Materials Science And Engineering*, Pp. 1-10.

- Indriana Damaianti¹, W. S. G. R. D. F. D. A., 2022. Implementation Of The Servqual Method In Service Quality To Increase Student Satisfaction And Loyalty In Tutoring. *Satisfaction, Loyalty, Servqual Method, Customers*, Pp. 1-8.
- Kinderis, R., 2023. Assessment Of Customer Service Quality. *Economics & Education 2023 08(01) May*, Pp. 6-15.
- Muhammad Reza Palevy*, D. S. M., 2020. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Model Service. *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, Pp. 254-259.
- Mutmainah¹, U. M. A. T. P., 2021. Proposed Improvement Of Road Services Quality In. *International Journal Of Research And Scientific Innovation (Ijrsi)*, Pp. 227-291.
- Nemneichong¹, P. R. S., 2022. The Impact Of Service Quality On Customer. *Volume: 8| Issue: 8| August 2022|| Journal Doi: 10.36713/Epra2013*, Pp. 227-237.
- Nino Patarai^a, T. J. T. M., 2021. Examining Citizens' Expectations And Perceptions In Regards To Service Quality In Public Sector: Adapting A Hybrid Public Service Quality Model To The Georgian Context. *Design/Methodology/Approach*, Pp. 1-3.
- Santoso(B), Y. M. C. (. S., 2022. The Influence Of Service Quality, Corporate Image, And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In Banking Sector In Yogyakarta. *Research In Business & Social Science*, Pp. 09-16.
- Taufiq Asy'ari Hidayatullah¹, *. W., 2023. Enhancing The Service Quality Of The Tour And Travel Sme By Integrating Servqual Dimensions, Kano Model, And Fishbone Diagram. *Volume 1, Issue 2, 2023*, Pp. 185-195.