

# Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Bengkulu

Endri Novian<sup>1)</sup>, Effed Dartu Hadi<sup>2)</sup>, Yessy Elita,<sup>3)</sup>

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bengkulu

Correspondent Author : [endrinnovian@gmail.com](mailto:endrinnovian@gmail.com)

## Abstract.

The aim of the research is to find out what the quality of the Bengkulu District Court's one-stop integrated service is and what criteria need to be improved based on priorities. The research approach is qualitative using a questionnaire distributed to selected samples. The method for analyzing the results of distributing questionnaires uses the calculation stages of Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA), and Potential Gain Customer Value (PGCV). The results of the research show that the perception of service users' expectations of the PTSP of the Bengkulu District Court is in the "Very High" category, namely with a value range of 4.39 - 4.75, while the perception of performance regarding the quality of PTSP services is PTSP. Bengkulu District Court's PTSP service as a whole received a response of "Very Satisfied" with a score range of 4.36 - 4.81. Based on the service quality gap analysis (Gap Analysis), it was found that 37.5% or 12 indicators were in a negative gap, where the physical evidence variable, reliability and guarantee variables each had 3 indicators, the responsiveness variable had 2 indicators and the empathy variable had 1 indicator. Based on the results of the IPA analysis, 7 indicators were found in Quadrant A, 14 indicators in Quadrant B, while in Quadrant C 5 indicators were found, and in Quadrant D 6 indicators were found.

**Keywords:** One Door Integrated Services, Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain Customer Value (PGCV).

## Abstrak.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seperti apa kualitas pelayanan terpadu satu pintu Pengadilan Negeri Bengkulu dan kriteria apa saja yang perlu ditingkatkan berdasarkan prioritas. Pendekatan penelitian adalah kualitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada sampel terpilih. Metode analisis hasil penyebaran kuesioner menggunakan tahapan perhitungan Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA), dan Potensial Gain Customer Value (PGCV). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harapan pengguna jasa terhadap PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu berada pada kategori "Sangat Tinggi" yaitu dengan rentang nilai 4,39 – 4,75, sedangkan persepsi kinerja terhadap kualitas pelayanan PTSP Pelayanan PTSP adalah PTSP. Pelayanan PTSP PN Bengkulu secara keseluruhan mendapat tanggapan "Sangat Puas" dengan rentang skor 4,36 – 4,81. Berdasarkan analisis kesenjangan kualitas pelayanan (Gap Analysis) ditemukan 37,5% atau 12 indikator berada pada gap negatif, dimana variabel bukti fisik, variabel keandalan dan jaminan masing-masing memiliki 3 indikator, variabel daya tanggap memiliki 2 indikator dan variabel empati memiliki 1 indikator. Berdasarkan hasil analisis IPA, ditemukan 7 indikator pada Kuadran A, 14 indikator pada Kuadran B, sedangkan pada Kuadran C ditemukan 5 indikator, dan pada Kuadran D ditemukan 6 indikator.

**Kata Kunci :** Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kualitas Pelayanan (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA), Potensial Gain Customer Value (PGCV).

## PENDAHULUAN

Tujuan diterapkannya program PTSP di Pengadilan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor: 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018, adalah: 1). Untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2). Untuk memberikan pelayanan yang prima, akuntabel dan anti korupsi, kolusi, nepotisme. PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sudah diresmikan dan mulai beroperasi pada tanggal 31 Mei 2018 yang bertempat di area *lobby* depan gedung kantor Pengadilan Negeri Bengkulu yang beralamat di Jl. S. Parman No.5 Kelurahan Padang Jati, Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu. Dengan demikian, PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sampai saat ini sudah berjalan selama kurang lebih 5 tahun.

Seperti telah dikemukakan diatas, penerapan PTSP merupakan salah satu upaya untuk memberikan layanan prima kepada para pencari keadilan. Namun demikian, berdasarkan wawancara awal dengan pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu yang telah dilakukan pada tanggal 8 Juli 2022 diperoleh hasil sebagai berikut: 1). Masih ada pengguna PTSP yang menilai prosedur/standar pelayanan yang belum jelas 2). Pengguna layanan menganggap proses pelayanan masih dianggap kurang cepat. 3). Sarana prasarana sudah cukup baik, namun ada pengguna layanan yang beranggapan ruang tunggu masih kurang luas. 4). Keramahan petugas sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan. 5). Kemampuan petugas untuk memberikan penjelasan terkait layananpun dirasakan masih perlu ditingkatkan. 6). Penerapan 3S (senyum, salam dan sapa) oleh petugas PTSP masih belum maksimal. Namun demikian, Pengguna layanan Pengadilan menilai bahwa layanan dengan program PTSP ini masih jauh lebih baik dibandingkan dengan layanan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara awal tersebut maka dipandang perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan (*Servqual*) dari aktivitas layanan di PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu. Melalui kajian ini akan dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna layanan di PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu. Disisi lain, dari kajian akan dapat diketahui secara spesifik persepsi masyarakat atas kualitas layanan yang disajikan di PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu, sehingga akan dapat diketahui aspek layanan apa saja yang perlu dibenahi agar kualitas layanan dapat dimaksimalkan. Menurut Nabila et.al (2018) untuk dapat mengetahui faktor atau atribut apa saja yang menurut pelanggan perlu untuk ditingkatkan maka diperlukannya pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Melalui kajian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini, akan dapat ditentukan kriteria layanan apa saja yang harus dipertahankan, ditingkatkan maupun evaluasi perbaikan (Dianty, 2016).

Berangkat dari gambaran yang telah dikemukakan dan selaras dengan peran PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sebagai unit pelayanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, maka merupakan hal yang menarik untuk mengkaji persepsi masyarakat pengguna layanan atas kualitas layanan pada unit layanan tersebut. Selain itu, penulis juga akan melakukan wawancara secara mendalam dengan pertanyaan terbuka kepada beberapa pengguna layanan, agar didapat apa yang benar-benar mereka inginkan terhadap layanan di PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu. Kajian ini pada dasarnya adalah untuk mengukur kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang dilakukan melalui penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Negeri Bengkulu”.

## KAJIAN PUSTAKA

### **Pelayanan Publik**

Secara umum pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Berkenaan dengan pelayanan, strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carson dan Kerr (2017) menamakan Abad 21 ini sebagai “abad pelanggan”. Abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (*putting costumers first*). Oleh karenanya segala upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan. Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap pelaku penyedia pelayanan (publik dan swasta) perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan.

## Prinsip Pelayanan Publik

Osborne dan Gaebler (1993) menyimpulkan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru. Kesepuluh prinsip yang dimaksud sebagai berikut:

1. Pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh.
2. Pemerintah milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani.
3. Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan.
4. Pemerintah yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan.
5. Pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai, bukan masukan.
6. Pemerintah berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi.
7. Pemerintah wiraswara: menghasilkan ketimbang membelanjakan.
8. Pemerintah antisipatif: mencegah daripada mengobati.
9. Pemerintah desentralisasi.
10. Pemerintahan birokrasi pasar: mendorong perubahan melalui pasar

## Reformasi Pelayanan Publik

Reformasi pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya reformasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah diantaranya adalah debirokratisasi, privatisasi, dan desentralisasi. Debirokratisasi adalah tindakan atau proses mengurangi tata kerja yang serba lamban dan rumit agar tercapai hasil dengan lebih cepat. Debirokratisasi dilakukan untuk mendorong birokrasi pemerintah kembali kepada misi utamanya yakni memberikan kemudahan dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kemudian, privatisasi berfungsi untuk menstimulus pemerintah agar meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan, seperti sektor privat berdampingan dengan sektor pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik sehingga pemerintah dapat fokus terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar yang strategis.

## *New Public Management (NPM)*

*New Public Management (NPM)* adalah suatu sistem manajemen desentralisasi dengan perangkat manajemen seperti pengawasan (*controlling*) dan perbandingan (*benchmarking*) yang menerapkan praktik kerja sektor privat ke sektor publik untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintah daerah yang baik (*Good Governance*) sehingga akan tercipta kesejahteraan masyarakat. Tujuan dari *New Public Management* yaitu memperbaiki efisiensi dan efektivitas, dan memperbaiki akuntabilitas kinerja (Anitasari, 2016).

Lebih jauh dinyatakan oleh Mardiasmo (2009) bahwa prinsip-prinsip dari *New Public Management* tersebut, meliputi:

- a) Penekanan pada manajemen keahlian manajemen profesional dalam mengendalikan organisasi.
- b) Standar-standar yang tegas dan terukur atas performa organisasi, termasuk klarifikasi tujuan, target, dan indikator-indikator keberhasilannya.
- c) Peralihan dari pemanfaatan kendali input menjadi output, dalam prosedur-prosedur birokrasi, yang kesemuanya diukur lewat indikator-indikator performa kuantitatif.
- d) Peralihan dari sistem manajemen tersentral menjadi desentralistik dari unit-unit sektor publik.
- e) Pengenalan pada kompetisi yang lebih besar dalam sektor publik, seperti penghematan dana dan pencapaian standar tinggi lewat kontrak dan sejenisnya.
- f) Penekanan pada praktek-praktek manajemen bergaya perusahaan swasta seperti kontrak kerja singkat, pembangunan rencana korporasi, dan pernyataan misi.

Penekanan pada pemangkasan, efisiensi, dan melakukan lebih banyak dengan sumber daya yang sedikit.

### **Biaya Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah dapat dibenarkan memungut tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui instansi milik pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97), menetapkan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- 2) Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa.
- 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, maka pemerintah juga dituntut untuk dapat mengimbangi lajur perubahan paradigma masyarakat akan kriteria pelayanan publik yang memuaskan yang disebut dengan pelayanan prima.

Pelayanan prima mencakup pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas. Sistem birokrasi pelayanan yang terkenal dengan proses yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama telah menuntut pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanan publik khususnya bidang perizinan dengan pola pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas serta senantiasa berorientasi pada mekanisme, prosedur dan tata kerja pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Presiden RI No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, PTSP bertujuan:

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. Memperpendek proses pelayanan;
3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
4. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yakni:

1. Hanya ada satu tempat yang dituju oleh masyarakat ketika memerlukan pelayanan perizinan;
2. Pengelolaan perizinan dari tahap penerimaan permohonan sampai dengan penandatanganan serta pendokumentasian ada dalam satu instansi yaitu PTSP;
3. Terjadinya pelimpahan wewenang penandatanganan dokumen izin/non izin dari Kepala Daerah (Gubernur/Bupati/Walikota) kepada Kepala PTSP;
4. Dalam menjalankan kegiatannya PTSP berkoordinasi dengan SKPD Teknis (terutama untuk izin-izin dengan eksternalitas tinggi) melalui pembentukan Tim Teknis;
5. Masyarakat/pemohon hanya datang 2 kali dan hanya berhubungan dengan petugas *front office*;
6. Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan oleh PTSP wajib menggunakan PSE (Pelayanan Secara Elektronik);
7. Ada kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, waktu dan ketentuan lainnya dan tersedia

- mekanisme pengaduan;
8. Berorientasi kepada pelayanan prima;
  9. PTSP menjadi fasilitator dalam pelaksanaan perizinan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan menurut Dwiyanto (2011) dalam Reformasi Pelayanan Publik, adalah pelayanan yang diberikan oleh penerima layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan penerima layanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan menurut Goetsch (1992) dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda, yakni:

- *Product Based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- *User Based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh penerima layanan.
- *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.
- 

### **Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)**

Tse & Wilton (1988) mengartikan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian (diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakainnya. Engel, et al (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya, memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Wilkie (1990) kepuasan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan penelitian survey. Penelitian dengan metode survey merupakan penelitian yang pengumpulan datanya menggunakan kuesioner atau angket dalam pada suatu obyek penelitian baik dengan populasi dalam jumlah besar maupun kecil (Sugiyono, 2012: 11). Pada dasarnya pada penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Metode Penelitian survei berkenan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri (Lawrence, 2003). Umumnya pada penelitian jenis ini data yang akan diolah merupakan data yang berasal dari sampel yang ada dalam populasi penelitian. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna layanan pada PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu. Penyebaran kuisisioner dengan meminta bantuan petugas satpam dan petugas duta layanan Pengadilan Negeri Bengkulu yang sudah dibriefing sebelumnya terkait tujuan, cara penyebaran dan maksud dari kuisisioner ini. Alat analisis menggunakan metode service quality (*servqual*) dengan 32 indikator yang sudah baku, sehingga tidak perlu dilakukan uji validitas dan uji realibilitas.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Variabel Bukti Fisik (Tangible)**

Dari 8 indikator yang ada di variabel bukti fisik, 3 indikator berada pada kesenjangan negatif, yakni Indikator “Ruang pelayanan memiliki suasana yang nyaman” dengan nilai kesenjangan -0,17, “Ruangan pelayanan selalu rapi dan bersih” dengan nilai kesenjangan -0,11, dan indikator “Toilet umum disekitar ruang pelayanan tersedia dan bersih” dengan nilai kesenjangan -0,14. Namun demikian, dari ketiga indikator yang memiliki kesenjangan negatif tersebut, hanya indikator “Ruang Pelayanan memiliki suasana yang nyaman” masuk kedalam Kuadran A dan setelah dilakukan penilaian PGCV mendapat Prioritas pertama yang harus segera ditindaklanjuti. 2 indikator lainnya yakni Ruangan Pelayanan selalu rapi dan bersih serta Toilet umum disekitar ruang pelayanan tersedia dan bersih masuk kedalam kuadran C.

### **2. Variabel Empati (Empathy)**

Dari 5 indikator yang ada di variabel empati, hanya 1 indikator berada pada kesenjangan negatif, yakni “Petugas pelayanan melayani dengan menerapkan sapa, senyum dan salam dengan ramah” dengan nilai kesenjangan -0,14. Dan setelah dilakukan penilaian IPA, kategori tersebut masuk kedalam Kuadran A, yang kemudian setelah dilakukan penilaian PGCV indikator “Petugas pelayanan melayani dengan menerapkan sapa, senyum dan salam dengan ramah” mendapat Prioritas ke-3 yang harus segera ditindaklanjuti.

### **3. Variabel Kehandalan (Realibility)**

Dari 8 indikator yang ada di variabel kehandalan, terdapat 3 indikator berada pada kesenjangan negatif, yakni indikator “Prosedur layanan jelas dan dilaksanakan dengan baik dengan nilai kesenjangan -0,08, indikator “Petugas memiliki disiplin yang tinggi” dengan nilai kesenjangan -0,28, serta indikator petugas memberikan pelayanan yang cepat dengan nilai kesenjangan -0,05. Dan setelah dilakukan penilaian IPA, hanya 1 kategori yang masuk kedalam Kuadran A yakni “Petugas memiliki disiplin yang tinggi” dan setelah dilakukan penilaian PGCV indikator tersebut masuk kedalam prioritas ke-7 yang harus segera ditindaklanjuti.

### **4. Variabel Daya Tanggap ( Responsiveness)**

Dari 5 indikator yang ada di variabel daya tanggap, terdapat 2 indikator berada pada kesenjangan negatif, yakni indikator “Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan terampil dan cepat dengan nilai kesenjangan -0,10 dan indikator “Petugas pelayanan menyelesaikan layanan tepat waktu” dengan nilai kesenjangan -0,17. Dan setelah dilakukan penilaian IPA, hanya 1 kategori yang masuk kedalam Kuadran A yakni indikator “Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan terampil dan cepat” dan setelah dilakukan penilaian PGCV indikator tersebut masuk kedalam prioritas ke-4 yang harus segera ditindaklanjuti.

### **5. Variabel Jaminan (Assurance)**

Dari 6 indikator yang ada di variabel jaminan, terdapat 3 indikator berada pada kesenjangan negatif, yakni indikator “Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani dengan nilai kesenjangan -0,05, Petugas yang memiliki sifat jujur dengan nilai kesenjangan -0,20, dan indikator “Petugas memberikan informasi yang akurat” dengan nilai kesenjangan -0,12. Dan setelah dilakukan penilaian IPA, ternyata ketiganya masuk kedalam Kuadran A. Dan setelah dilakukan penilaian PGCV indikator “Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani” masuk kedalam prioritas ke-2, indikator “Petugas dapat memberikan informasi yang akurat” masuk kedalam prioritas ke-5 dan indikator “Petugas melayani dengan jujur” masuk kedalam prioritas ke-6 yang harus segera ditindaklanjuti.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan secara menyeluruh atas kualitas pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan pengguna layanan pada PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu berada pada kategori “Sangat Tinggi” yakni dengan rentang nilai 4,39 – 4,75.
2. Tingkat kualitas pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu secara keseluruhan sudah terlaksana dengan sangat baik dan sebagian besar sudah memenuhi harapan pelanggan. Hal ini berdasarkan hasil persepsi terhadap kinerja pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu mendapatkan respon pada kategori “Sangat Puas” pada seluruh indikator yang diukur, yakni dengan rentang nilai 4,36 – 4,81.
3. Berdasarkan analisis atas kesenjangan kualitas pelayanan (*Gap Analysis*) didapatkan sebanyak 37,5% atau 12 indikator berada pada kesenjangan negatif dimana pada variabel bukti fisik (*tangibles*), variabel kehandalan (*reliability*) dan variabel jaminan (*assurance*) masing-masing sebanyak 3 indikator, variabel daya tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 2 indikator dan variabel empati (*empathy*) sebanyak 1 indikator.
4. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) ditemukan bahwa terdapat 7 indikator berada pada “kuadran A”, 14 indikator berada dalam “kuadran B”, sementara pada “kuadran C” diperoleh 5 indikator, dan pada “kuadran D” ditemukan 6 indikator. Hasil ini memperlihatkan bahwa berdasarkan pendekatan analisis IPA mayoritas atribut kualitas pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan terdapat 20 indikator yang berada pada “kuadran B” dan “kuadran D” yang artinya dikuadran ini kinerja PTSP telah memenuhi harapan pengguna layanan. Dan sebanyak 12 indikator berada pada “kuadran A” dan “kuadran C” yang memiliki kesenjangan negatif yang artinya kinerja PTSP untuk indikator tersebut masih belum memenuhi harapan pengguna PTSP.
5. Berdasarkan analisis IPA didapat 7 indikator yang berada pada Kuadran A yang perlu mendapatkan perhatian yang diprioritaskan untuk dilakukan pembenahan layanan. Ketujuh indikator tersebut adalah TG-1, RLB-4, RPS-2, EPT-1, ARS-2, ARS-3, dan ARS-6.
6. Berdasarkan hasil analisis dengan pendekatan PGCV, urutan prioritas perbaikan atas ketujuh indikator yang berada pada Kuadran A yang patut dilakukan oleh PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu adalah berkenaan dengan:
  1. Ruang pelayanan yang nyaman (TG-1)
  2. Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani (ARS-2)
  3. Petugas melakukan layanan dengan sapa, senyum dan salam (EPT-1)
  4. Petugas melakukan pelayanan dengan terampil dan cepat (RPS-2)
  5. Petugas dapat memberikan informasi yang akurat (ARS-6)
  6. Petugas melayani dengan jujur (ARS-3)
  7. Petugas memiliki disiplin yang tinggi (RLB-4)

#### **Saran**

Berdasarkan temuan hasil penelitian yang telah dikaji dengan seksama maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Pengelola PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu perlu memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan atas 7 atribut yang ada pada Kuadran A dengan urutan prioritas sebagai berikut :
  1. Ruang pelayanan yang nyaman (TG-1)
  2. Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani (ARS-2)
  3. Petugas melakukan layanan dengan sapa, senyum dan salam (EPT-1)
  4. Petugas melakukan pelayanan dengan terampil dan cepat (RPS-2)

5. Petugas dapat memberikan informasi yang akurat (ARS-6)
  6. Petugas melayani dengan jujur (ARS-3)
  7. Petugas memiliki disiplin yang tinggi (RLB-4)
2. Berdasarkan hasil tersebut diatas, Pengadilan Negeri Bengkulu perlu melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
1. Meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, yang antara lain dapat dilakukan dengan jalan menambah kapasitas AC, menambah lukisan/bunga di area PTSP, menata ruang PTSP agar terkesan lebih luas dan nyaman.
  2. Memberikan pelatihan ataupun pembinaan secara berkelanjutan terhadap petugas PTSP terkait pengetahuan dan keterampilan teknis PTSP, Pelatihan Service Excellent, dan bagaimana pelatihan terkait komunikasi atau publik speaking yang baik.
  3. Melakukan pembinaan dan pengawasan berkala kepada petugas PTSP untuk dapat melayani dengan jujur dan disiplin tinggi.
3. Pengelola PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu diharapkan untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan pada 14 atribut yang berada pada “Kuadran B” dan “Kuadran D”. Khusus untuk “Kuadran B”, karena indikator di kuadran tersebut dinilai penting harus mendapat perhatian untuk tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan kualitas pelayanannya.
4. Hasil penelitian menunjukkan 11 atribut kualitas pelayanan berada pada “kuadran C” dan “kuadran D” yang mana atribut kualitas layanan tersebut dipandang tidak terlalu penting bagi pengguna PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu. Namun demikian, Pengadilan Negeri Bengkulu dapat meningkatkan pelayanan bagi indikator yang berada di kuadran C, karena walaupun responden tidak menganggap penting, tapi hasil kinerja yang dirasakan berada dibawah harapan responden.
5. Namun demikian, untuk mendapatkan masukan yang lebih bermanfaat dan lebih lengkap dalam rangka peningkatan layanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu, direkomendasikan perlu dilakukan penelitian kualitatif, agar didapat hasil penelitian yang lebih mendalam, realistis dan berfokus pada kualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik, R., 2005. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Alfansi, Lizar & Ferry Tema Atmaja, 2009, Service Failure and Complaint Behavior in the Public Hospital Industry, Journal Of NonProfit & Public Sector Marketing :The Indonesian Experience. Bengkulu Indonesia: Routledge
- Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
- , Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayan Terpadu Satu Pintu
- , Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- , Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- , Presiden RI No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- , Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Carson, E. & Kerr, L., 2017. *Australian Social Policy and the Human Services*. Melbourne: Cambridge University Press.
- Considine, M. & Lewis, J. M., 2003. Bureaucracy, network, or enterprise? Comparing models of governance in Australia, Britain, the Netherlands, and New Zealand. *Public Administration Review*, 63(12), pp. 131-140.
- Cottam, Angela, 1993, The Management and Marketing of Services. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Dwiyanto, A., 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, J.F. et al (1990), Customer Behavior, 6<sup>th</sup> ed. Chicago: The Dryden Press Chicago.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hom, Willard C. (1997). Make Customer Service Analyces A Little Easier With The PGCV Index. *Quality Progress Journal*. Page 89-93.
- Jahanshahi, A. A., 2011, Study the effect of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7): 253-260
- Gaspersz, V., 2006. Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L., & Davis, S, 1992, Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Ghozali, 2012, Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan. Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kurniawan, A., 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lawrence, Neuman W, 2003, Social research methods: Qualitative and quantitative approaches. Boston: Allyn and Bacon.
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP STIM YKPN, Yogyakarta

- Mardiasmo, 2009, Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Moleong, L. J. (2007). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Montgomery, D. C., 2013. *Statistical Quality Control: A Modern Introduction*. Asia: John Wiley & Sons, Inc.
- Mowen. (1995). Perilaku Konsumen. Pustaka Ilmu : Jakarta.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Nabilla, Elma dkk. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Performance Analysis pada Bhinneka.com e-Proceeding of Management: Vol.5 No.1*.
- Nurchahyo, dan Khasanah.2016.”Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian ( Studi pada Taman Joglo Cafe Semarang)”. Diponogoro Journal of Management, Vol. 5 No. 3. ISSN:2337-3792.
- Osborne, D. & Gaebler, T., 1993. Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. New York: Penguin Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A. 2005. *E-S-Qual: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*. Vol. 7 No. 3. pp. 213-233.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations. The free press, London
- Pasolong, H., 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rosyada. Ayu amrina, 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *ejournal Ilmu Pemerintahan*. Volume 4. Nomor 1 (Desember, 2016)
- Santosa, P., 2008. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Demokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Redika Aditama.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, L. P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Supranto, 2008. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Inu Kencana Syafii, Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjosvold, D., 2008. Conflicts in the study of conflict in organizations. In C. K. W. De Dreu & M. J. Gelfand (Eds.). *The psychology of conflict and conflict management in organizations*, 3(2), pp. 445-453.
- Tse, D.K. and Wilton, P.C. (1988) Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212. <http://dx.doi.org/10.2307/3172652>
- Tu, Y.T, Li, M.L, and Chih, H.C. 2013. An Empirical Study of Corporate Brand Image, Customer Perceived Value and Satisfaction on Loyalty in Shoes Industry. *Journal of Economic and Behavioral Studies*. Vol 5 No.7. pp.469-483

- Wilkie, W.L, 1990, "Consumer Behavior", 2nd ed., John Wiley & Sons. New York
- Zeithaml, V. A., 2009. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press.
- Zeithaml, V.A.1988. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. Journal of Marketing Vol.52. pp.2-22