

Penilaian kualitas pelayanan publik dengan kombinasi service performance dan importance-performance analysis: studi kasus: penilaian pengguna mal pelayanan publik Kota Bekasi selama masa pandemi COVID-19 = Assessment of public service quality with a combination of service performance and importance-performance analysis: case study: user assessment of Bekasi City public service malls during the COVID-19 pandemic

Muhamad Zidane Alfarizi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522874&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini membahas terkait pengukuran kualitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi (MPP Kota Bekasi) selama masa pandemi Covid-19. Untuk mengukur kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan teori Service Performance yang dikemukakan oleh Cronin & Taylor (1992) yang mencakup dimensi tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Teori ini berfokus bagaimana kinerja yang dihasilkan oleh unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang kepada pengguna sehingga proses pengukuran kualitas harus berdasarkan penilaian pengguna terhadap pelayanan yang mereka terima.. Selain itu penelitian ini juga menggunakan kombinasi hasil pengukuran Service Performance dengan teknik Importance-Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui indikator pelayanan publik yang perlu dikembangkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa survei kepada pengguna MPP Kota Bekasi dan wawancara dengan responden pengguna MPP Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MPP Kota Bekasi selama masa Pandemi Covid-19 adalah baik dengan pembuktian bahwa setiap dimensi Service Performance masuk kedalam kategori baik. Kemudian, hasil pemetaan teknik IPA juga menunjukkan terdapat beberapa indikator layanan yang perlu dikembangkan yaitu kesediaan peralatan modern, kenyamanan sarana dan prasarana, penampilan petugas yang rapi, pelayanan tepat waktu, pelayanan yang akurat atau cermat, keamanan pelayanan, pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna, dan penerapan jam operasional yang tepat.

.....This research is related to measuring the quality of the implementation of the Bekasi City Public Service Mall (MPP Bekasi City) during the Covid-19 pandemic. To measure service quality, this study uses the Service Performance theory proposed by Cronin & Taylor (1992) which includes the dimensions of tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. This theory focuses on the performance produced by the service unit in providing services to users so that the quality measurement process must be based on the user's assessment of what they receive. In addition, this study also uses a combination of the results of the Service Performance measurement with the Importance-Performance Analysis (IPA) technique. ) to determine indicators of public services that need to be developed. This study uses a quantitative approach with data collection techniques in the form of a survey of Bekasi City MPP users and interviews with Bekasi City MPP users. The results showed that the service quality of the Bekasi City MPP during the Covid-19 pandemic was good with evidence that each dimension of Service Performance was in the good category. Then the results of the mapping of science techniques also show several service indicators that need to be developed, namely the availability of modern equipment, convenience of facilities and infrastructure, neat appearance of officers, timely service, accurate or thorough service, service, understanding of user needs,

and good service. accurate. implementation of proper operating hours.