

Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal = Quality of Services Tegal Regency Public Service Mall

Nur Iskandar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546979&lokasi=lokal>

Abstrak

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal sebagai penyedia layanan publik di daerah memiliki tujuan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik dan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal. Pembahasan dalam penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan mengukur antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal serta Importance-Performance Analysis untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu dilakukan prioritas peningkatan kualitasnya. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 orang pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal adalah tidak berkualitas karena tidak terpenuhinya ekspektasi dari pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki rata-rata ekspektasi 3,67 sedangkan nilai rata-rata persepsi terhadap layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal hanya memperoleh 3,34 sehingga terdapat gap atau kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi sebesar -0,33. Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tegal yang tidak berkualitas sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan kualitasnya. Melalui Importance-Performance Analysis, diketahui bahwa yang menjadi prioritas peningkatan layanannya adalah kecepatan penyelesaian waktu pelayanan hingga kemudahan prosedur pelayanan.

.....The Tegal Regency Public Service Mall, as a regional public service provider, has the aim of overcoming public service problems and providing quality public services. This research aims to analyze the service quality of the Tegal Regency Public Service Mall. The discussion in this research uses the SERVQUAL theory, which consists of 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, by measuring the perceptions and expectations of Tegal Regency Public Service Mall service users, as well as importance-performance analysis to find out what indicators are Quality improvement needs to be prioritized. The approach in this research uses a quantitative approach with data collection techniques through surveys and interviews. The sample used in the research was 100 service users of the Tegal Regency Public Service Mall. Based on the research results, it is known that the service quality of the Tegal Regency Public Service Mall is not of good quality because the expectations of service users are not met. Based on the results of the analysis, it is known that all SERVQUAL dimensions have an average expectation of 3.67, while the average value of perception of Tegal Regency Public Service Mall services is only 3.34, so there is a gap between perception and expectation of -0.33. Tegal Regency Public Service Mall services are not of good quality, so efforts need to be made to improve their quality. Through importance-performance analysis, it is known that the priorities for improving service are the speed of completing service times and the ease of service procedures.