

PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. SITUBONDO)

Nur Risqi Sri Rahayu
Akhdad Suharto¹, Yohanes Gunawan Wibowo²
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember, Jawa Timur, Indonesia

The purpose of this study was to find out the satisfaction of the community at (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo), as measured by the Customer Satisfaction Index (CSI) and Gap Analysis method. This research was conducted by distributing questionnaires to the community to 75 respondents. In the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the overall level of satisfaction, the value obtained is 0.76 or 76% in the less satisfied category. The calculation results of Gap Analysis on tangibles variable results of (-0.32) are declared dissatisfied, the results of the reliability variable of (-1.13) are declared dissatisfied, the results of the responsiveness variable of (-0.14) are declared dissatisfied, the variance of assurance results amounting to (-0.38) is declared dissatisfied and the results of the empathy variable of (-0.08) are declared dissatisfied.

Keyword : *Analysis Gap and Customer Satisfaction Index (CSI)*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya. Tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam bidang urusan kependudukan dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi. Fungsi dari Dispendisipil yaitu penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk, pembinaan umum, pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga, Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil (Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian) dan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak, Pencatatan mutasi data penduduk, Pengolahan data penduduk, Penyelenggaraan penyuluhan. Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo pada tahun 2016-2021 memiliki tujuan Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan indikator tujuan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan kependudukan, meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan.

a. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kepuasan *customer* Dispendisipil Situbondo berdasarkan analisis CSI?
- 2) Bagaimana analisis GAP terhadap dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* pada Dispendisipil Situbondo?

b. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- 1) Memahami kepuasan *customer* Dispendisipil Situbondo berdasarkan analisis CSI.
- 2) Memahami analisis GAP terhadap *dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* pada Dispendisipil Situbondo.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Syukril (2014)	Penerapan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan Analisis GAP Pelayanan Trans jogja	1. Metode CSI 2. Metode GAP	Kepuasan Konsumen PT. Tugu Trans Jogja secara keseluruhan masih rendah. Prioritas perbaikan pelayanan tersebut dapat dimulai dari atribut yang memiliki nilai gap negative tertinggi yaitu waktu kedatangan bus akurat. Sehingga dengan adanya upaya PT. Tugu Trans Jogja dalam memperbaiki kualitas layanannya maka kepuasan konsumen dapat meningkat.
2	Sediyono (2016)	Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model Kano Dimensi SERQUAL dan CSI terhadap layanan sertifikat di BPN (Badan pertahanan Nasional)	1. Metode SERQUAL 2. Metode CSI	Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan berada pada Presentase 78%, yang menunjukkan Borderline atau dibatas cukup puas dan perlu lebih memaksimalkan pelayanan pelanggan BPN Salatiga.
3	Rizko (2016)	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction index</i> (CSI) dan <i>Potential Gai Customer Value</i> (PGSV)	1. Metode CSI 2. Metode PGSV	Prioritas utama dalam kegiatan perbaikan dalam perusahaan ini adalah ketersediaan toilet bagi pelanggan, ketersediaan kotak saran bagi pelanggan, garansi jika masih terdapat keluhan pada kendaraan konsumen serta tanggapan mekanik terhadap keluhan kendaraan yang dimiliki konsumen demi memberikan kepuasan dan nilai lebih dalam pelayanan.
4	Septia (2017)	Kepuasan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung)	1. Metode SERQUAL	Menunjukkan bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan menggunakan metode serqual meliputi <i>Tangible</i> , <i>Reability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> masyarakat belum merasa puas.

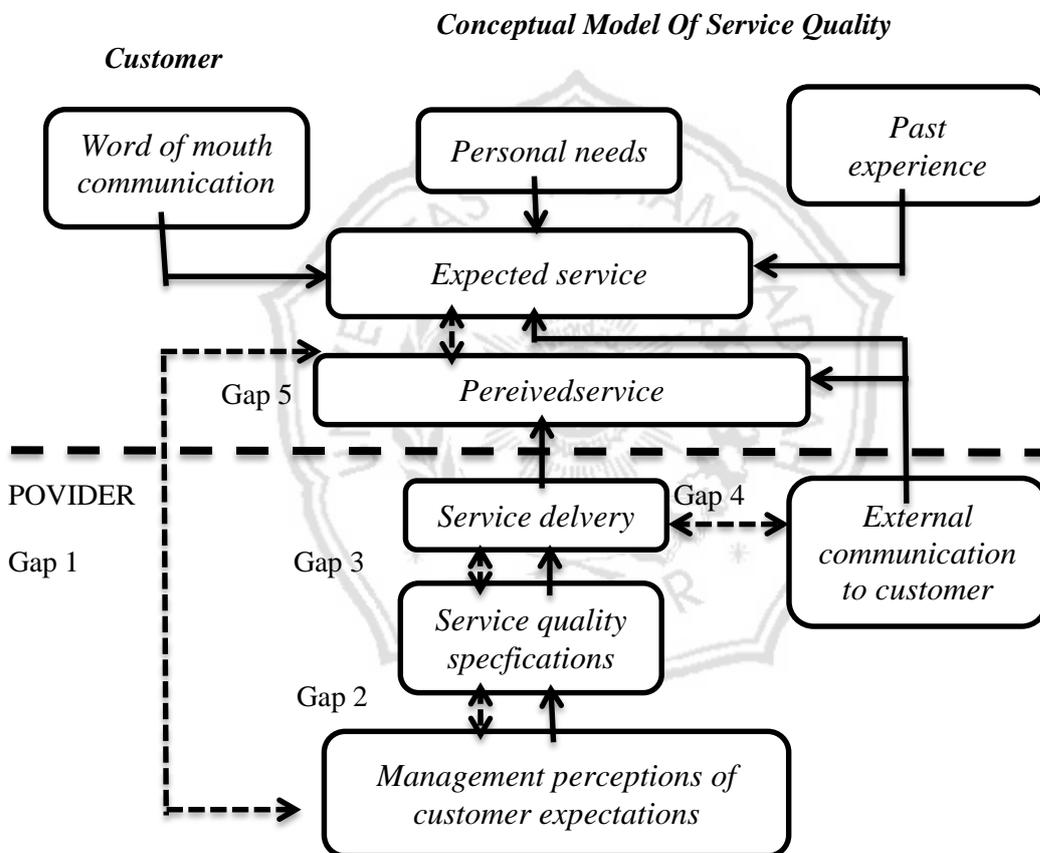
2.2 Landasan Teori

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

- Tangible* yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- Empathy* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- Responsiveness* yaitu pegawai membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan yang baik.
- Reliability* yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal dan memuaskan.
- Assurance* yaitu memberikan layanan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai.

Model SERVQUAL yang juga dikenal dengan model analisis kesenjangan merupakan penilaian antara harapan dengan kinerja. Menurut Parasuraman *et al.* (1985) ada 5 hal kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan penyampaian jasa dan akan berpengaruh terhadap kualitas jasa. Adapun kelima kesenjangan (gap) sebagai berikut:

- Gap pertama (persepsi manajemen) adalah adanya perbedaan antara penilaian dan pelayanan menurut pengguna jasa.
- Gap kedua (spesifikasi kualitas) adalah kesenjangan antara persepsi antara manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
- Gap ketiga (penyampaian pelayanan) adalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*).
- Gap keempat (komunikasi pemasaran) adalah kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi internal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat perusahaan mengenai komunikasi pemasaran.
- Gap kelima (pelayanan yang dirasakan) adalah perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan.



Sumber: Zeithaml,dkk (1990)

a. Pengukuran Analisis Gap

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa. Menurut Parasuraman *et al.* (1990) Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci (Parasuraman *et al.* 1990):

- 1) *Item-by-item analysis*, P1-H1, P2-H2, dan seterusnya.
- 2) *Dimension-by-dimension analysis*, dengan contoh:
- 3) $(P1+P2+P3+P4+P5/5)-(H1+H2+H3+H4+H5/5)$ dimana P1 sampai P5 dan H1 sampai H5 mencerminkan lima pernyataan persepsi dan harapan dalam satu dimensi tertentu, dan perhitungan dilakukan untuk masing-masing dimensi selanjutnya.
- 4) Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap SERVQUAL $(P1+P2+P3+...+PK/K)-(H1+H2+H3+...+HK/K)$ dimana P1 sampai PK dan H1 sampai HK mencerminkan seluruh pernyataan persepsi dan harapan yaitu sebesar K pernyataan

b. Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

- 1) Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* tiap-tiap variable.
- 2) Membuat *Weight Factors (WF)* per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per variabel terhadap total *MIS* seluruh variable.
- 3) Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap atribut.
- 4) Membuat *Weight Score (WSk)* tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara *Wfk* dengan *MSSk*. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excellent</i>

Ket: X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

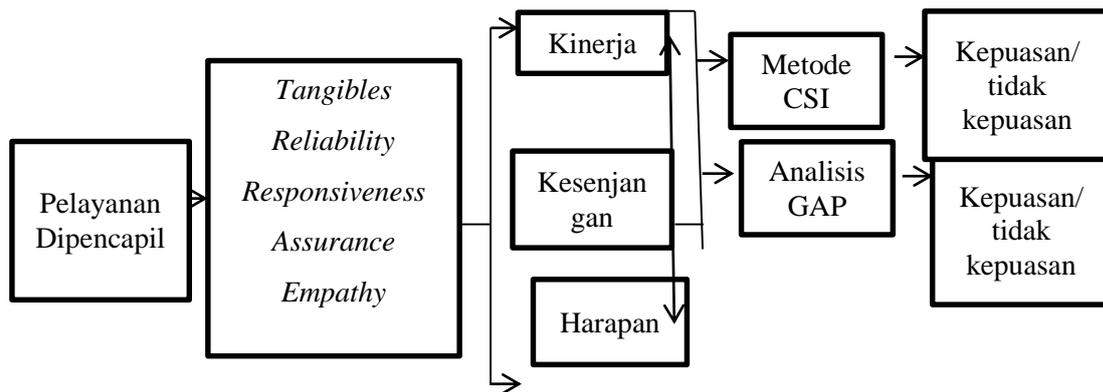
Sumber: *Customer Satisfaction Measurement*, www.leadershipfactor.com

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Parasuraman, dkk (1985) untuk mengetahui kualitas pelayanan DispencaPil yang dirasa secara nyata oleh pengguna jasa terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible, Reliability, Responsivenss, Assurance, Empathy*,. Adapun kepuasan itu sendiri merupakan perasaan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan (Kotler, 2005). Melalui beberapa jenis pelayanan tersebut DispencaPil akan melihat karakteristik publik dalam menilai kinerja pegawai terhadap harapan yang diinginkan oleh publik.

Selanjutnya, perbedaan antara kinerja dengan harapan menurut masyarakat, dianalisis menggunakan analisis kinerja dan harapan. Tingkat kepuasan konsumen kemudian diukur menggunakan metode CSI dan Analisis GAP. Dengan menggunakan metode tersebut pihak pegawai akan mengetahui apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh DispencaPil telah mendapatkan kepuasan atau malah tidak kepuasan. Berikut kerangka pemikiran analisis pelayanan DispencaPil terhadap kepuasan publik yaitu :

Kerangka Konseptual



Sumber : Parasuraman , dkk (1985)

3.1 METODE PENELITIAN

a. Pengumpulan Data

1) Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan dua metode. Pertama, metode interview adalah metode pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dengan responden pengumpulan data yang lebih akurat sehubungan dengan masalah yang akan dibahas (Sugiyono, 2008)

b. Teknik Analisis Data

1) Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif merupakan alat analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur. Analisis kuantitatif dimaksudkan untuk menghitung atau memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif suatu kejadian terhadap kejadian.

2) Uji Validitas

Uji validitas digunakan oleh peneliti untuk mengetahui sah atau validnya tidak suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009). Mengukur validitas dapat digunakan dengan cara melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor pertanyaan dengan skor total menunjukkan hasil yang signifikan atau kurang $\alpha = 0.05$ maka kuesioner dinyatakan valid. Perhitungan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS.

3) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan

c. Teknik Pengambilan Sampel

1) Populasi

Menurut Sugiyono (2008) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah publik yang melakukan layanan Dispencapil Situbondo.

2) Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2008) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sehingga dapat mewakili populasinya. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *purposive sampling*, populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka menggunakan perhitungan sampel berdasarkan pendapat (Sugiyono, 2008):

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{Jumlah Variabel} \times \text{Jumlah Indikator} \\ &= 5 \times 15 \\ &= 75 \text{ responden} \end{aligned}$$

Berdasarkan uraian yang dimaksud di atas, penelitian mengambil sampel sebanyak 75 responden yang akan menggunakan jasa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Situbondo.

d. Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yakni suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat gambaran deskripsi atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

4) HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Customer Satisfaction Index

1. Menentukan *Customer Satisfaction Index*

$$\text{CSI} = \frac{3,88}{5} \times 100\%$$

$$\text{CSI} = 77,6\%$$

Dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang puas pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang telah dilakukan diperoleh nilai *Weigh Total* sebesar 3,88 maka, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 0,76 atau 76%. Indeks kepuasan tersebut berada pada kriteria $71\% < x < 80\%$ yang berarti secara menyeluruh yang datang pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo merasa kurang puas berdasarkan variabel indikator dan variabel dimensi layanan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo. Dalam penelitian (Syukril, 2014) hasil dari metode CSI 68,7% maka dalam kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo masih berada dibawah harapan masyarakat.

b. Analisis GAP

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa. Menurut Parasuraman *et al.* (1990) Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Keterangan :

- Jika *gap positif* (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan “*surprise*” dan memuaskan
- Jika *gap nol* (persepsi = harapan), maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan
- Jika *gap negatif* (persepsi < harapan), maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan

Tabel Perhitungan Analisis Gap

No	Atribut	Variabel	Total Persepsi	Total Harapan	Skor Persepsi	Skor Harapan	Gap	Gap Dimensi	Gap Tunggal	Tbk
1	Item_1.1	Tangibles	301	323	4,01	4,31	-0,3	-0,32		93
2	Item_1.2		317	326	4,23	4,35	-0,12			97
3	Item_1.3		280	320	3,73	4,27	-0,54			87
4	Item_2.1	Reliability	236	324	3,15	4,32	-1,17	-1,13		73
5	Item_2.2		243	331	3,24	4,41	-1,17			73
6	Item_2.3		245	325	3,27	4,33	-1,06			76
7	Item_3.1	Responsiveness	307	322	4,09	4,29	-0,2	-0,14	-0,41	95
8	Item_3.2		307	324	4,09	4,32	-0,23			95
9	Item_3.3		321	320	4,28	4,27	0,01			100
10	Item_4.1	Assurance	271	323	3,61	4,31	-0,7	-0,38		84
11	Item_4.2		281	320	3,75	4,27	-0,52			88
12	Item_4.3		328	321	4,37	4,28	0,09			102
13	Item_5.1	Empathy	306	315	4,08	4,2	-0,12	-0,08		97
14	Item_5.2		320	317	4,27	4,23	0,04			101
15	Item_5.3		310	321	4,13	4,28	-0,15			96
Jumlah					58,3	64,44				90
Rata-rata					3,89	4,3				90

Sumber : lampiran 7 data yang diolah, 2018

a. Tangibles

Pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo pada variabel *tangibles* bernilai negatif dinyatakan tidak puas. Menurut Zeithaml (1998), *tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (*pamlet atau flow chart*). Dalam penelitian terdahulu (Syukril, 2014) bahwa dimensi *tangibles* hasil yang diperoleh negatif dan dinyatakan tidak puas, karena fasilitas yang disediakan tidak sesuai yang di harapkan. Maka pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo harus memperbaiki segala fasilitas berupa lahan parkir, ruang tunggu dan kamar mandy.

b. Reliability

Pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo pada variabel *reliability* bernilai negatif dinyatakan tidak puas. Menurut Zeithaml (1998), *reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan. Dalam penelitian terdahulu (Syaiful, 2014) bahwa dimensi *reliability* hasil yang

diperoleh negatif dan dinyatakan dalam penelitian tidak puas, karena kualitas petugas rumah sakit dalam mendengarkan keluhan pasien dengan sungguh-sungguh masih kurang. Maka pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo harus sesuai penyelesaian janji yang di sepakati, memberikan layanan yang cepat pada masyarakat.

c. *Responsiveness*

Hasil dari dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa bernilai negatif dan dinyatakan tidak puas. Menurut Zeithaml (1998) *responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen. Dalam peneliti (Septia, 2017) pada dimensi *responsiveness* yang dihasilkan kurang puas, karena tingkat kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dalam hal petugas rumah sakit yang tidak menunjukkan kesan sibuk terhadap pasien masih kurang puas. Maka Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo harus memberikan informasi yang jelas pada persyaratan untuk mengurus KK, KTP, AKTE Kelahiran, dan lain-lain.

d. *Assurance*

Hasil dari dimensi *assurance* menunjukkan bahwa bernilai negatif dan dinyatakan tidak puas. Menurut Zeithaml (1998) *assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen. Dalam penelitian (Syukril, 2014) hasil dari dimensi *assurance* pelanggan merasa tidak puas, karena kesopana petugas melayani konsumen kurang puas. Dari itu Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo sebaiknya memberikan pelayanan yang ramah dan sopan pada masyarakat walaupun pegawai kondisi lelah.

e. *Empathy*

Hasil dari dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo pada variabel *empathy* bernilai negatif dinyatakan tidak puas. Menurut Zeithaml (1998), *emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya. Dalam peneliti (Septia, 2017) hasil dari dimensi *empathy* menurut pelanggan kurang puas, tingkat kualitas pelayanan kesehatan BPJD di Rumah Sakit Abdul Moeloek terhadap prosedur pelayanan medi semergensi masih kurang. Dalam Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sipil harus memperikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat atau memberikan perhatian pada masyarakat.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo , didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh, dan diperoleh nilai *Custome Satisfaction Index* (CSI) sebesar 0,76 atau 76%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengunjung merasa kurang puas berdasarkan variabel-variabel indikator pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo.
2. Hasil perhitungan *Service Quality* antara persepsi dan harapan pada masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo semua variabel indikator bernilai negatif, yang berarti bahwa semua pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo masih berada di bawah harapan masyarakat.

b.Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo dalam kualitas pelayanan , antara lain :

1. Agar fasilitas Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo mulai ruangan tunggu, parker dan lain-lain lebih optimalkan lagi keamanan bagi masyarakat saat melakukan mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo.
2. Dalam melakukan pelayanan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai harus lebih ramah dan sopan. Memberikan informasi yang sesuai apa adanya di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo.
3. Dalam melakukan pelayanan kedepannya harus lebih cepat untuk mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Situbondo .

5 PENUTUP

Dalam penelitian skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu tidak lupa peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Allah SWT, atas anugerah dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada peneliti.
2. Bapak Drs.Akhmad Suharto,Mp selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran.
3. Bapak Yohanes Gunawan Wibowo SE. MM.Akun selaku dosen pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu untuk memberikan saran dan bimbingannya.
4. Ayah dan Ibu tercinta, beserta seluruh keluargaku yang selama ini senantiasa membimbing dan memberi dorongan semangat serta dukungan spiritual, terima kasih atas semuanya

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [Http://Dispendukcapil.situbondokab.go.id](http://Dispendukcapil.situbondokab.go.id).
- Mahanani, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi kasus pada unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat).
- Rizko, 2016, Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan *Potential Gai Cutomer Value* (PGSV).
- Sedyono, 2016, Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model Kano Dimensi SERQUAL dan CSI terhadap layanan sertifikat BPN (Badan Pertahanan Nasional).
- Septia, 2017, Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung).
- Sugiyono, (2008). *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Syukril, 2014, Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis GAP Pelayanan Trans Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: integrating Customer Focus Across the Firm*

