

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KUA BANDUNG WETAN, KOTA BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)

Oleh

Syahrial Sidik¹, Wahyuari², Supriyadi Sapolo³, M. Nasyubun⁴, Anisha Maharani Tambunan⁵

^{1,2,3,4,5} Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti

E-mail: ¹syahrialsdk@gmail.com, ²wahyuarisoe@gmail.com,

³s.sapolo2807@gmail.com, ⁴mnasyubun.ubun@gmail.com,

⁵anisatambunan045@gmail.com

Article History:

Received: 01-06-2025

Revised: 28-06-2025

Accepted: 04-07-2025

Keywords:

Public Service, KUA, IPA, PGCV, Service Quality, Public Satisfaction

Abstract: The quality of public services is an important factor in building public trust in government institutions, including the Office of Religious Affairs (KUA). This study aims to analyze the quality of public services at the KUA Bandung Wetan, Bandung City, using the Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain in Customer Value (PGCV) methods. The IPA method is used to identify gaps between the level of importance and service performance based on public perception, while PGCV is used to measure the potential for service value improvement by identifying attributes that significantly impact customer satisfaction. This study employs a descriptive quantitative approach with a questionnaire distributed to 46 respondents. The IPA analysis results indicate two indicators that should be prioritized for improvement: Timeliness (KW2) and Transparency of Procedures (TP1), as they have high importance values but suboptimal performance. The PGCV calculations confirm that improvements in these two indicators have the potential to significantly enhance the perceived value of services by the public. This study contributes theoretically by integrating the IPA and PGCV approaches in public service evaluation based on ServQual, and practically by providing strategic improvement recommendations for KUA to sustainably enhance public satisfaction.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks Kantor Urusan Agama (KUA) Bandung Wetan, kualitas pelayanan publik dapat dievaluasi menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value

(PGCV), yang membantu dalam menilai pentingnya atribut layanan serta kinerja aktualnya (Mahsyar, 2011). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa keandalan staf, profesionalisme, dan efisiensi sistem pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Lanin & Hermanto, 2019; Endrian & Lanin, 2022). Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia sering menghadapi tantangan terkait kurangnya sumber daya manusia yang kompeten serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya efisien (Yusuf, 2017). Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam untuk memahami kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas layanan yang diterima.

Penelitian terkait pelayanan publik menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkat apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan (Ismail et al., 2017). Dalam hal ini, metode PGCV dapat digunakan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan layanan dengan menganalisis aspek-aspek yang memiliki peluang terbesar untuk meningkatkan nilai bagi pelanggan (Salam, 2023). Implementasi metode ini dalam layanan KUA Bandung Wetan dapat membantu mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pelayanan dan mengembangkan strategi peningkatan layanan yang lebih terarah. Selain itu, pendekatan partisipatif, yaitu melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi, telah terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Sadida et al., 2024).

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh masyarakat dalam memperoleh layanan KUA (Tovalini, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy belum sepenuhnya diterapkan secara optimal di berbagai instansi pelayanan publik (Sani, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menawarkan solusi berbasis IPA dan PGCV untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan kualitas pelayanan KUA Bandung Wetan. Kontribusi praktis dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi konkret kepada KUA dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan sistem layanan dan pelatihan sumber daya manusia, misalnya dengan menerapkan pelatihan berbasis kompetensi bagi staf KUA guna meningkatkan responsivitas dan keandalan pelayanan (Firmansyah & Haeril, 2024).

Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam urusan pernikahan dan pencatatan keagamaan. Namun, berbagai keluhan dari masyarakat menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi, baik dari segi kecepatan, kejelasan prosedur, maupun keramahan petugas (Endrian & Lanin, 2022). Kurangnya kejelasan dalam proses administrasi sering kali menyebabkan keterlambatan layanan, yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat (Yusuf, 2017). Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia serta kurangnya sistem teknologi informasi yang terintegrasi juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal (Ismail et al., 2017).

Gap penelitian dalam konteks ini adalah kurangnya evaluasi berbasis IPA dan PGCV dalam meningkatkan kualitas layanan KUA, meskipun metode ini terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor lain (Tovalini, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan solusi dengan menerapkan metode IPA dan PGCV untuk mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan serta mengukur sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat (Sadida et al., 2024). Dari sisi kontribusi

praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi instansi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis data dan evaluasi sistematis, sementara dari sisi akademik, penelitian ini memperkaya literatur mengenai penerapan metode IPA dan PGCV dalam sektor pelayanan publik (Firmansyah & Haeril, 2024).

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori ServQual yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Sadida et al., 2024). Teori ini telah banyak diterapkan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dan terbukti mampu mengidentifikasi kesenjangan layanan berdasarkan harapan pelanggan dan kinerja aktual layanan (Lanin & Hermanto, 2019).

Keunggulan teori ServQual adalah kemampuannya dalam mengukur aspek kualitatif pelayanan dengan cara yang sistematis, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek mana yang perlu diperbaiki (Yusuf, 2017). Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini dapat menghubungkan temuan empiris mengenai kualitas layanan KUA Bandung Wetan dengan kerangka teoritis yang lebih luas, sehingga memungkinkan penyusunan strategi peningkatan layanan yang berbasis bukti (Firmansyah & Haeril, 2024).

Gap penelitian yang ditemukan adalah masih sedikitnya penelitian yang mengintegrasikan metode IPA dan PGCV dengan teori ServQual dalam analisis kualitas layanan publik (Tovalini, 2020). Oleh karena itu, solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah mengombinasikan pendekatan IPA dan PGCV dengan teori ServQual untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan di KUA Bandung Wetan (Sadida et al., 2024). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara teoritis dengan mengembangkan model evaluasi pelayanan publik yang lebih efektif.

Meskipun banyak penelitian telah mengkaji kualitas pelayanan publik menggunakan teori ServQual, masih terdapat kesenjangan dalam implementasi metode yang lebih spesifik seperti IPA dan PGCV dalam mengevaluasi layanan KUA (Sani, 2022). Banyak instansi pemerintah, termasuk KUA, masih mengandalkan metode konvensional dalam menilai kepuasan pelanggan tanpa mempertimbangkan analisis berbasis kinerja dan harapan masyarakat (Ismail et al., 2017). Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menerapkan metode IPA untuk mengidentifikasi aspek layanan yang paling penting bagi masyarakat dan metode PGCV untuk mengukur potensi peningkatan layanan berdasarkan perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan (Salam, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di KUA Bandung Wetan menggunakan metode IPA dan PGCV, serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Novelty dari penelitian ini adalah integrasi metode IPA dan PGCV dalam analisis kualitas layanan publik di KUA, yang belum banyak diterapkan dalam penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan utama yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di KUA Bandung Wetan berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA)?

2. Bagaimana potensi peningkatan nilai layanan publik di KUA Bandung Wetan berdasarkan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV)?
3. Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di KUA Bandung Wetan berdasarkan hasil analisis IPA dan PGCV?.

Penelitian ini memiliki tujuan utama sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan publik di KUA Bandung Wetan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi atribut layanan yang membutuhkan perbaikan.
2. Mengukur potensi peningkatan nilai layanan berdasarkan atribut yang ada menggunakan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV).
3. Menentukan strategi peningkatan kualitas layanan publik yang lebih efektif di KUA Bandung Wetan berdasarkan hasil analisis IPA dan PGCV.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap beberapa aspek yang mencakup manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam kajian kualitas pelayanan publik dengan mengaplikasikan metode IPA dan PGCV dalam konteks pelayanan KUA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik mengenai evaluasi pelayanan publik dan memberikan dasar bagi penelitian lanjutan terkait optimalisasi kualitas layanan di sektor keagamaan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pengelola KUA dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan berbasis data. Dengan memahami faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, KUA dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, transparansi birokrasi, dan profesionalisme tenaga pelayanan.

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Publikasi ilmiah dalam jurnal nasional terakreditasi atau prosiding seminar nasional terkait pelayanan publik.
2. Rekomendasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di KUA Bandung Wetan yang dapat digunakan oleh pemangku kepentingan terkait.
3. Peningkatan pemahaman pengelola KUA dan pegawai terkait tentang pentingnya metode IPA dan PGCV dalam evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur efektivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Tjiptono dan Diana (2019), kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, serta kenyamanan layanan. Penerapan prinsip-prinsip ini sangat penting bagi Kantor Urusan Agama (KUA)

dalam memberikan layanan administrasi pernikahan dan konsultasi keagamaan secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik dikategorikan ke dalam pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Hardiyansyah, 2021). KUA termasuk dalam dua kategori pertama, yaitu pelayanan administratif dalam pencatatan pernikahan dan pelayanan jasa dalam konsultasi keagamaan. Efektivitas layanan ini sangat bergantung pada kecepatan, ketepatan, profesionalisme, serta keterbukaan informasi (Setiawan & Wahyuni, 2021). Dalam penelitian Rahmawati et al. (2022), kepastian waktu dan responsivitas petugas menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Terdapat empat unsur utama dalam pelayanan publik, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan (Atep Adya Bharata, 2022). Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memastikan keempat unsur ini berjalan secara optimal. Kasmir (2023) menambahkan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, termasuk kompetensi petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kecepatan layanan, serta keamanan dan kenyamanan pengguna layanan. Dalam konteks KUA, aspek profesionalisme petugas, transparansi prosedur, dan digitalisasi layanan menjadi tantangan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Wahyudin et al., 2023).

Berbagai kendala masih ditemukan dalam pelayanan publik, seperti birokrasi yang kompleks, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya pemanfaatan teknologi (Hardiyansyah, 2021). Penelitian Zeithaml et al. (2020) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dipengaruhi oleh keandalan layanan, responsivitas petugas, serta kenyamanan dan transparansi dalam proses pelayanan. Digitalisasi layanan menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama dalam administrasi pernikahan di KUA (Rahmawati et al., 2022).

Berdasarkan berbagai teori yang telah dikemukakan, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dan layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga terkait, yang diukur berdasarkan prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta kepuasan pengguna layanan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan peningkatan tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis teknologi. Tjiptono dan Diana (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles). Indikator-indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Lebih lanjut, Hardiyansyah (2021) menambahkan bahwa indikator kualitas pelayanan publik juga mencakup kepastian waktu, kemudahan akses, transparansi prosedur, dan akuntabilitas layanan. Kepastian waktu merujuk pada kejelasan dalam estimasi penyelesaian layanan, sementara kemudahan akses berkaitan dengan ketersediaan fasilitas serta kemudahan dalam memperoleh informasi. Transparansi prosedur memastikan bahwa masyarakat memahami hak dan kewajibannya, sedangkan akuntabilitas layanan menunjukkan sejauh mana penyedia layanan bertanggung jawab atas mutu layanan yang diberikan.

Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan lembaga pemerintahan yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan keagamaan Islam di tingkat kecamatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016, KUA memiliki tugas utama dalam pencatatan pernikahan, bimbingan keagamaan, pengelolaan zakat dan wakaf, serta pelayanan konsultasi keislaman. Sebagai bagian dari Kementerian Agama, KUA menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan administratif dan pembinaan keagamaan kepada masyarakat Muslim di Indonesia (Kementerian Agama RI, 2020).

Menurut Hardiyansyah (2021), KUA termasuk dalam kategori pelayanan publik administratif dan jasa, di mana fungsi utamanya adalah memberikan layanan legalitas pencatatan pernikahan serta berbagai bimbingan keagamaan, seperti manasik haji dan konsultasi keluarga sakinah. Keberadaan KUA bertujuan untuk memastikan bahwa setiap peristiwa keagamaan yang memerlukan legalitas formal dapat diadministrasikan dengan baik sesuai dengan hukum Islam dan peraturan yang berlaku. Selain itu, KUA juga memiliki peran dalam edukasi keagamaan, penguatan moderasi beragama, serta pemberdayaan masyarakat berbasis nilai-nilai Islam (Kementerian Agama, 2023).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) suatu layanan berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dan telah banyak diterapkan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik, pendidikan, dan kesehatan (Tjiptono & Chandra, 2019). IPA membantu dalam mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan dengan menggunakan matriks dua dimensi, yang membagi atribut layanan ke dalam empat kuadran: (1) Concentrate Here, (2) Keep Up the Good Work, (3) Low Priority, dan (4) Possible Overkill (Alifah et al., 2020).

Dalam konteks pelayanan publik, IPA berperan dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan dengan menganalisis kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kinerja aktual yang diberikan oleh penyedia layanan (Pasaribu et al., 2021). Jika suatu atribut layanan memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya rendah (Kuadran 1: Concentrate Here), maka aspek tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sebaliknya, atribut yang memiliki kinerja tinggi tetapi kepentingannya rendah (Kuadran 4: Possible Overkill) menunjukkan area yang mungkin mendapatkan alokasi sumber daya berlebih dan dapat dialihkan ke aspek yang lebih membutuhkan perbaikan (Wahyudin et al., 2023).

Dalam layanan di Kantor Urusan Agama (KUA), IPA dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kecepatan proses administrasi, transparansi informasi, keramahan petugas, serta fasilitas layanan (Rahmawati et al., 2022). Dengan menerapkan IPA, KUA dapat menentukan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi layanan, memperbaiki area yang masih memiliki kelemahan, serta mempertahankan aspek yang sudah berkinerja baik guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Potential Gain in Customer Value (PGCV) adalah metode yang digunakan untuk

mengukur potensi peningkatan nilai yang dapat diberikan kepada pelanggan dengan memperbaiki atribut layanan yang ada. PGCV berfokus pada identifikasi area di mana perbaikan kualitas layanan dapat menghasilkan peningkatan terbesar dalam persepsi pelanggan terhadap nilai yang mereka terima (Tjiptono & Chandra, 2019). PGCV menghubungkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan pengalaman mereka, serta mengukur dampak perubahan pada nilai pelanggan yang dirasakan jika atribut tertentu dalam layanan ditingkatkan.

Metode ini bekerja dengan cara menganalisis atribut layanan yang memiliki kesenjangan besar antara persepsi kinerja aktual dan harapan pelanggan. Selanjutnya, PGCV menghitung seberapa besar peningkatan nilai yang akan dirasakan pelanggan jika kesenjangan tersebut diperbaiki. Dalam hal ini, nilai yang dirasakan pelanggan dihitung berdasarkan seberapa besar peningkatan yang diberikan pada atribut layanan tersebut, yang akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Tjiptono & Chandra, 2019).

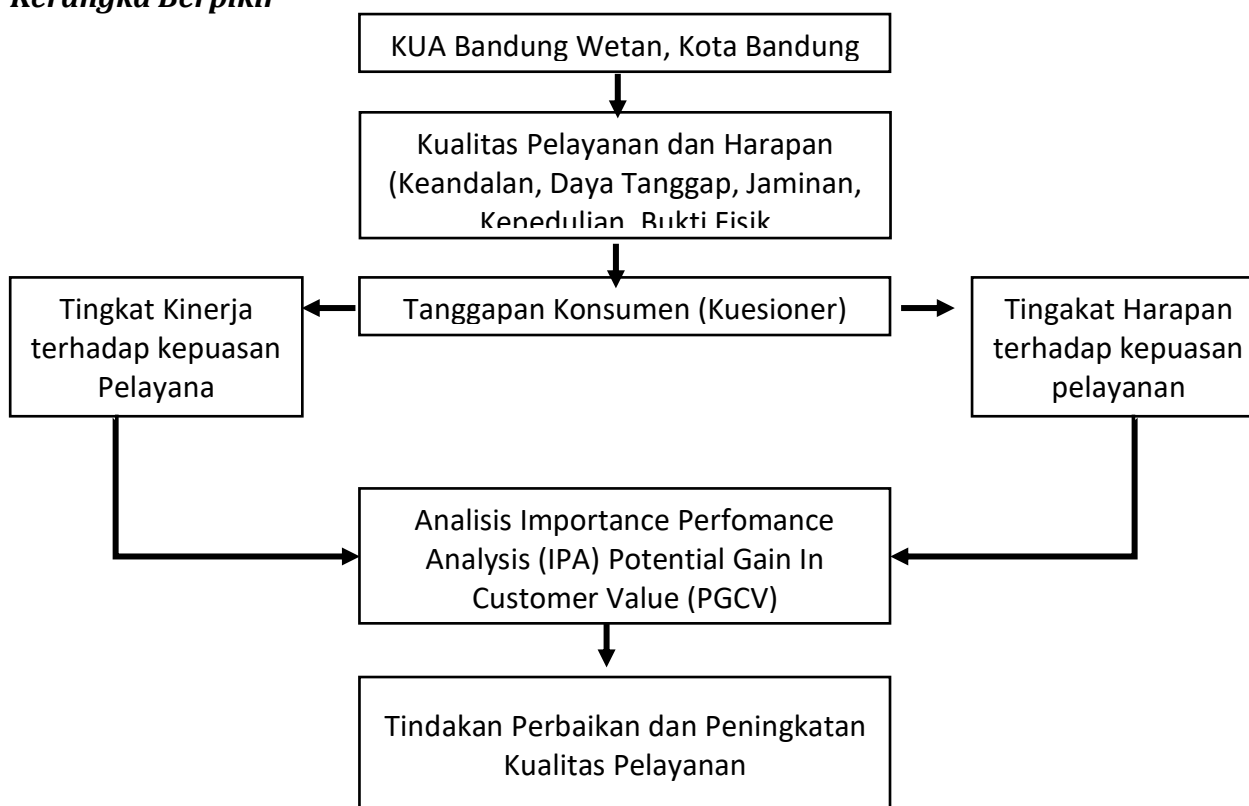
PGCV sangat relevan dalam sektor pelayanan publik, seperti di Kantor Urusan Agama (KUA), untuk mengidentifikasi area-area dalam layanan administratif atau konsultasi keagamaan yang memiliki potensi untuk meningkatkan nilai bagi pelanggan jika diperbaiki. Misalnya, jika hasil analisis menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki peran penting dalam kepuasan masyarakat, maka perbaikan di area ini dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan demikian, PGCV membantu pengelola layanan untuk memprioritaskan perbaikan berdasarkan potensi dampaknya terhadap kepuasan pelanggan (Wahyudin et al., 2023).

Penelitian yang Relevan

Tabel 1 : Penelitian yang Relevan

No.	Penulis	Judul	Publikasi
1.	Amalia, I. S., Risanti, C., Winata, R. H., & Kurniawan, H. (2022).	Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis.	Journal Of Information System and Artificial Intelligence, 2(2), 118-124.
2.	Wijaya, D. J. (2019).	Analisis kualitas layanan e-government menggunakan metode E-govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)(studi kasus: Badan Pusat Statistik)	Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
3	Dewi, R. M., Lukmandono, L., & Prasetyo, A. (2021, October).	Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Public Service dengan Metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus: Puskesmas Jagir Surabaya).	In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan (Vol. 9, No. 1, pp. 15-21).

Kerangka Berpikir



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran dan metode

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengembangkan hipotesis yang akan diuji untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Bandung Wetan, Kota Bandung. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan publik di KUA Bandung Wetan, Kota Bandung berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

H2: Potensi peningkatan nilai pelayanan publik di KUA Bandung Wetan, Kota Bandung dapat diukur dengan menggunakan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV).

H3: Penerapan hasil analisis IPA dan PGCV dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di KUA Bandung Wetan, Kota Bandung yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Dengan hipotesis-hipotesis tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana penerapan IPA dan PGCV dalam konteks pelayanan di KUA Bandung Wetan, Kota Bandung dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KUA Bandung Wetan, Kota Bandung. Waktu penelitian selama 6 (enam) bulan, mulai bulan Maret 2025 sampai Agustus 2025.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian **kuantitatif** dengan pendekatan **deskriptif** untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Bandung Wetan. Metode kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara atribut pelayanan dan kepuasan masyarakat berdasarkan data yang terukur. Desain ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diperbaiki menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan mengukur potensi peningkatan nilai layanan dengan Potential Gain in Customer Value (PGCV). Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup konsep kualitas pelayanan publik, IPA, dan PGCV yang akan membimbing analisis data.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima layanan di KUA Bandung Wetan, baik dalam hal administrasi pernikahan, konsultasi keagamaan, maupun layanan lainnya. Sampel penelitian dipilih secara **acak sederhana** dari pengunjung yang datang ke KUA selama 1 Mei 2024 sampai dengan 2025 pada periode penelitian, dengan kriteria sebagai berikut:

- Masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi pernikahan atau konsultasi keagamaan maupun layanan lainnya.
- Masyarakat yang bersedia mengisi kuesioner tentang kualitas pelayanan yang diterima.

Ukuran sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin untuk memperoleh jumlah responden yang representatif dengan tingkat kesalahan yang dapat diterima, diharapkan minimal 100 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dikembangkan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang relevan dengan konteks KUA. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian utama:

1. Bagian pertama untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA, menggunakan skala Likert 1-5 (sangat tidak setuju sampai sangat setuju).
2. Bagian kedua untuk mengevaluasi atribut pelayanan berdasarkan metode IPA dan PGCV, di mana responden diminta untuk menilai kepentingan dan kinerja berbagai atribut pelayanan seperti kecepatan, transparansi, keramahan petugas, serta kemudahan akses.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung KUA Bandung Wetan, Kota Bandung yang bersedia menjadi responden. Penyebaran kuesioner dengan teknik purposive sampling dilakukan secara online menggunakan platform Google Form. Kuesioner terbagi menjadi dua bagian besar. Bagian pertama berisi pernyataan mengenai data demografi responden. Bagian kedua berisi pernyataan yang berkaitan dengan kualitas layanan yang disediakan oleh pihak KUA Bandung, Kota Bandung. Data yang terkumpul akan dicatat dan disimpan dalam bentuk

elektronik menggunakan software pengolah data seperti Microsoft Excel atau SPSS untuk mempermudah analisis lebih lanjut.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019), uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Validitas instrumen sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari responden benar-benar mencerminkan variabel yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan sah.

Proses ini dilakukan dengan cara menghitung statistik, yaitu dengan membandingkan nilai **r hitung** yang diperoleh dengan nilai **r tabel** untuk mengevaluasi validitas setiap item dalam kuesioner.

Tahapan dalam Uji Validitas:

1. **Pengumpulan Data:** Responden mengisi kuesioner yang telah disiapkan, kemudian data dikumpulkan untuk analisis lebih lanjut.
2. **Perhitungan Nilai r Hitung:** Dengan menggunakan perangkat lunak statistik seperti Excel atau SPSS, dihitung korelasi (**r hitung**) untuk setiap item dalam kuesioner dengan total skor keseluruhan. Korelasi ini menunjukkan seberapa kuat hubungan antara item dan total skor instrumen.
3. **Perbandingan dengan Nilai r Tabel:** Nilai **r hitung** dibandingkan dengan **r tabel**, yang dihitung berdasarkan ukuran sampel (n) dan tingkat signifikansi yang ditentukan (umumnya 5%).
4. **Keputusan Validitas:**
 - **Valid:** Jika **r hitung** lebih besar dari **r tabel**, item tersebut dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian.
 - **Tidak Valid:** Jika **r hitung** lebih kecil dari **r tabel**, item tersebut dianggap tidak valid dan perlu diperbaiki atau dihapus dari kuesioner.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2020), uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran yang dilakukan dengan instrumen yang sama memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Dalam hal ini, instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya, meskipun digunakan dalam kondisi yang berbeda atau oleh orang yang berbeda.

Ghozali (2020) menjelaskan bahwa untuk mengukur reliabilitas, salah satu teknik yang umum digunakan adalah **koefisien Cronbach's Alpha**. Nilai **Cronbach's Alpha** yang lebih tinggi menunjukkan tingkat konsistensi yang lebih besar, yang berarti instrumen tersebut lebih reliabel. Nilai **Cronbach's Alpha** yang umumnya diterima sebagai reliabel adalah di atas 0,6, namun nilai yang lebih tinggi (misalnya di atas 0,7) menunjukkan reliabilitas yang lebih baik.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi dan memetakan respon konsumen terhadap berbagai atribut layanan atau produk berdasarkan dua aspek utama, yaitu tingkat harapan (H) dan persepsi kinerja (K). Analisis IPA terbagi menjadi dua pendekatan, yaitu analisis kuadran dan analisis

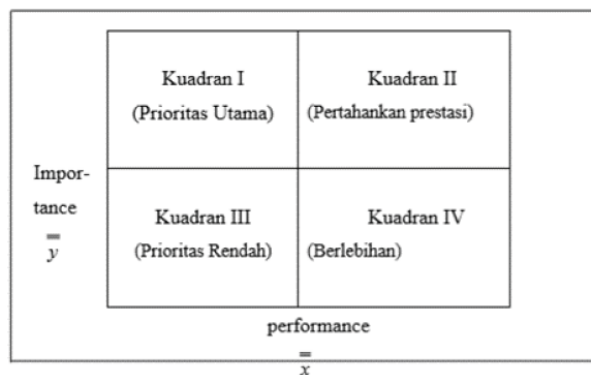
kesenjangan (GAP). Melalui analisis kuadran, kita dapat memvisualisasikan bagaimana respon konsumen terhadap setiap atribut atau variabel yang diperiksa, berdasarkan dua dimensi utama: tingkat harapan konsumen dan persepsi kinerja dari atribut tersebut.

Sementara itu, analisis kesenjangan (GAP) digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi kinerja yang diterima oleh konsumen terkait atribut yang dianalisis (Ghozi, Rakim, & Mahfud, 2019). Kesenjangan ini sangat penting untuk memahami area mana yang perlu diperbaiki dalam pelayanan atau produk agar lebih sesuai dengan harapan konsumen. Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

$\bar{X}$ = Skor rata-rata persepsi/*performance*

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata harapan/*importance*



Gambar 2 : Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

Posisi setiap atribut atau variabel dalam analisis IPA dapat diketahui dengan menggunakan pembagian kuadran. Gambar 2 menunjukkan empat kuadran yang digunakan untuk mengklasifikasikan atribut-atribut berdasarkan tingkat kepentingannya dan kinerja yang diterima oleh konsumen:

- Kuadran I: Atribut yang dianggap sangat penting, namun kinerjanya tidak memuaskan. Atribut dalam kuadran ini memerlukan perhatian khusus karena meskipun konsumen menganggapnya penting, kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka.
- Kuadran II: Atribut yang dianggap sangat penting dan kinerjanya memuaskan. Atribut dalam kuadran ini menunjukkan bahwa perusahaan atau penyedia layanan sudah memenuhi harapan konsumen dengan baik, sehingga tidak perlu banyak perubahan.
- Kuadran III: Atribut yang dianggap kurang penting dan kinerjanya juga tidak memuaskan. Atribut dalam kuadran ini dapat dianggap sebagai area yang bisa diprioritaskan untuk perbaikan jika dibutuhkan, tetapi tidak terlalu mendesak.
- Kuadran IV: Atribut yang dianggap tidak penting, namun kinerjanya memuaskan. Atribut ini menunjukkan bahwa meskipun konsumen tidak terlalu menganggapnya penting, kinerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Untuk melengkapi hasil analisa dari Importance and Performance, digunakan sebuah metode untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak rumah makan Rocket Chicken. PGCV memberikan jalan bagi diagram Importance and Performance untuk dapat dibandingkan dalam bentuk yang lebih teliti dan terperinci. Langkah-langkah menghitung PGCV adalah:

1. Achieve Customer Value (ACV)

Mencari nilai ACV yaitu dengan mengalikan antar variabel Importance dengan variabel Performance. Misalnya seorang pelanggan memberikan nilai 4 untuk Importance dan nilai 3 untuk Performance maka didapat nilai ACV nya adalah 12.

2. Ultimately Desire Customer Value (UDCV)

Setelah mendapat nilai ACV maka selanjutnya adalah mencari nilai UDCV yaitu dengan mengalikan nilai Importance yang dipilih oleh pelanggan dengan nilai performance maksimal dalam skala Likert pada kuisioner yang disebarakan. Misalnya, jika pelanggan memilih Importance adalah 4 dan Performance maksimalnya adalah 4 maka didapat nilai UDCV nya adalah 16.

3. Indeks PGCV

Dan terakhir nilai Indeks PGCV nya adalah nilai UDCV dikurangi dengan nilai Indeks ACV yang pada contohnya diatas berarti $16 - 12 = 4$. Item yang mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya baru menyusul item terbesar kedua dan seterusnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penelitian ini melibatkan responden yang berasal dari masyarakat pengguna layanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Bandung Wetan. Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai karakteristik responden, profil mereka dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Data diperoleh dari kuesioner yang telah disebarakan dan dianalisis sebagai berikut:

Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dirangkum dalam Tabel Tabel 3.

Tabel 2: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki - laki	17	37%
Perempuan	29	63%
Total	46	100%

Berdasarkan tabel tersebut, mayoritas responden adalah perempuan dengan persentase 63%, sementara laki-laki sebanyak 37%. Dominasi responden perempuan ini memberikan gambaran bahwa pelayanan publik di KUA Bandung Wetan lebih banyak digunakan atau responden yang bersedia berpartisipasi adalah perempuan.

Usia

Distribusi responden berdasarkan Usia dirangkum dalam Tabel Tabel 4.

Tabel 3: Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
20 - 29 Tahun	10	22%
30 - 39 Tahun	11	24%
40 - 49 Tahun	7	15%
Diatas 50 Tahun	18	39%
Total	46	100%

Dari tabel di atas, terlihat bahwa kelompok usia di atas 50 tahun merupakan mayoritas responden sebanyak 39%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik KUA Bandung Wetan banyak digunakan oleh masyarakat yang lebih tua, yang kemungkinan lebih sering berurusan dengan administrasi keagamaan.

Pendidikan terakhir

Distribusi responden berdasarkan Pendidikan terakhir dirangkum dalam Tabel 5.

Tabel 4: Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SD	1	2%
SMP/MTs	2	4%
SMA/MA/SMK	18	39%
Diploma 3	4	9%
Sarjana	12	26%
Pasca Sarjana	9	20%
Total	46	100

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/MA/SMK sebesar 39%, diikuti oleh sarjana 26% dan pascasarjana 20%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah ke atas, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan dirangkum dalam Tabel 6.

Tabel 5: Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	2	4%
Pegawai Swasta	11	24%
Pegawai Negeri	5	11%
Wiraswasta	4	9%
Ibu rumah tangga	12	26%
BUMN	3	7%
Pensiunan	6	13%
SPG	1	2%
Tidak bekerja	2	4%
Total	46	100%

Tabel menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 26%, diikuti oleh pegawai swasta 24% dan pensiunan 13%. Variasi pekerjaan ini mencerminkan keberagaman latar belakang responden yang menggunakan layanan di KUA Bandung Wetan.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan dalam kuesioner yang mewakili masing-masing dimensi kualitas pelayanan publik, baik untuk variabel harapan maupun kinerja.

Kriteria validitas ditentukan dengan menggunakan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% dan jumlah responden sebanyak $n = 46$, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0.2403. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item dianggap valid.

Tabel 6: Hasil uji validitas terhadap indikator-indikator pada variabel harapan

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
Harapan	K1	0.734	0.2403	0.000	Valid
	K2	0.874	0.2403	0.000	Valid
	D1	0.819	0.2403	0.000	Valid
	D2	0.836	0.2403	0.000	Valid
	J1	0.911	0.2403	0.000	Valid
	J2	0.868	0.2403	0.000	Valid
	E1	0.817	0.2403	0.000	Valid
	E2	0.869	0.2403	0.000	Valid
	B1	0.876	0.2403	0.000	Valid
	B2	0.787	0.2403	0.000	Valid
	KW1	0.799	0.2403	0.000	Valid
	KW2	0.81	0.2403	0.000	Valid
	KA1	0.911	0.2403	0.000	Valid
	KA2	0.88	0.2403	0.000	Valid
	TP1	0.834	0.2403	0.000	Valid
	TP2	0.841	0.2403	0.000	Valid
	AL1	0.893	0.2403	0.000	Valid
	AL2	0.856	0.2403	0.000	Valid

Berdasarkan tabel di atas, seluruh indikator pada variabel harapan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0.2403) dan nilai signifikansi di bawah 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel harapan dinyatakan **valid**.

Tabel 7: Hasil uji validitas pada indikator-indikator variabel kinerja

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
Kinerja	K1	0.0783	0.2403	0.000	Valid
	K2	0.812	0.2403	0.000	Valid
	D1	0.773	0.2403	0.000	Valid
	D2	0.85	0.2403	0.000	Valid
	J1	0.847	0.2403	0.000	Valid

J2	0.851	0.2403	0.000	Valid
E1	0.754	0.2403	0.000	Valid
E2	0.799	0.2403	0.000	Valid
B1	0.83	0.2403	0.000	Valid
B2	0.553	0.2403	0.000	Valid
KW1	0.813	0.2403	0.000	Valid
KW2	0.799	0.2403	0.000	Valid
KA1	0.895	0.2403	0.000	Valid
KA2	0.851	0.2403	0.000	Valid
TP1	0.808	0.2403	0.000	Valid
TP2	0.828	0.2403	0.000	Valid
AL1	0.886	0.2403	0.000	Valid
AL2	0.828	0.2403	0.000	Valid

Seluruh item pernyataan pada variabel kinerja juga memiliki nilai r hitung $> r$ tabel dan signifikan pada level 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator kinerja adalah valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran ulang dalam kondisi yang serupa. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai **Cronbach's Alpha** lebih besar dari standar minimum yang ditetapkan, yaitu **0.700** (Ghozali, 2016).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap dua variabel, yaitu variabel **Harapan** dan variabel **Kinerja** dari kualitas pelayanan publik di KUA Bandung Wetan, Kota Bandung.

Tabel 8: Hasil uji reliabilitas pada indikator-indikator variabel harapan dan kinerja

Variabel	Cronbranc'h Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Harapan	0.974	0.700	Reliabel
Kinerja	0.968	0.700	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai **Cronbach's Alpha > 0.700** , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner untuk kedua variabel tersebut dinyatakan **reliabel**. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur harapan serta kinerja responden terhadap kualitas pelayanan publik.

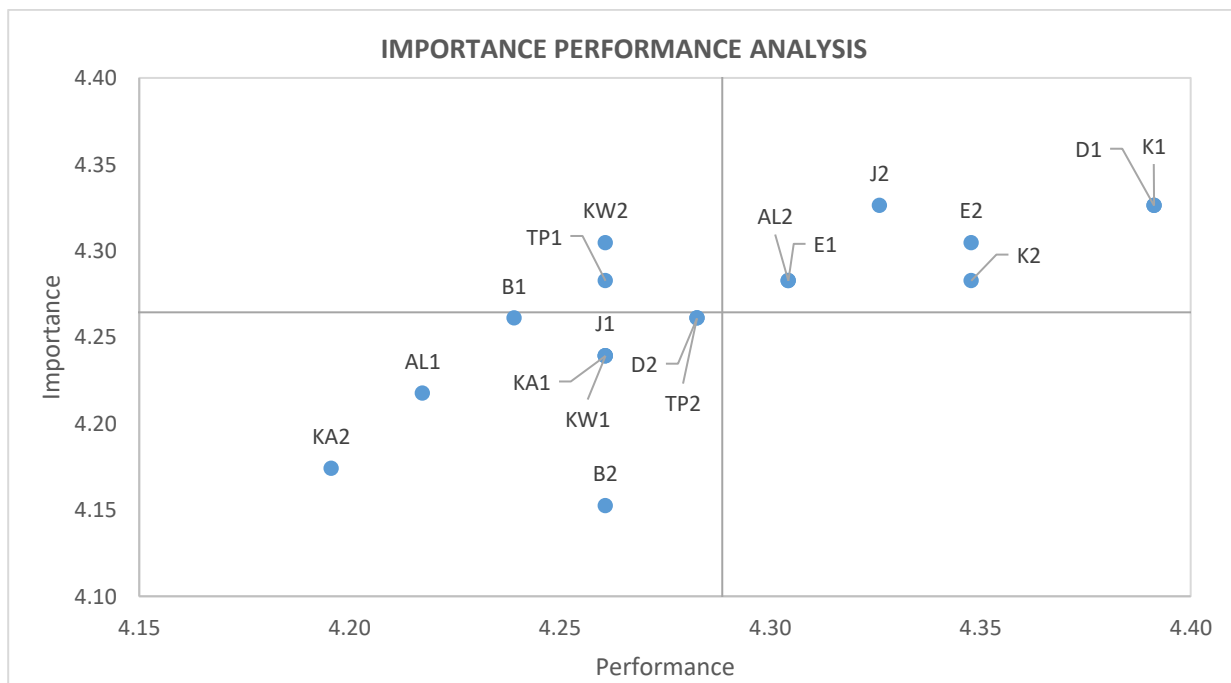
Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

Pengambilan keputusan metode IPA dilakukan dengan Microsoft Excel 2019 dengan memasukkan data berupa atribut 1 hingga 18 dengan rata-rata Harapan dan Kinerja sehingga grafik yang menggambarkan kuadran dari setiap atribut pertanyaan. Grafik tersebut kemudian ditampilkan dari prosedur metode IPA, khususnya diagram kartesius, sebagai berikut:

Tabel 9: Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

Indikator	Performance	Importance
K1	4.39	4.33
K2	4.35	4.28

D1	4.39	4.33
D2	4.28	4.26
J1	4.26	4.24
J2	4.33	4.33
E1	4.30	4.28
E2	4.35	4.30
B1	4.24	4.26
B2	4.26	4.15
KW1	4.26	4.24
KW2	4.26	4.30
KA1	4.26	4.24
KA2	4.20	4.17
TP1	4.26	4.28
TP2	4.28	4.26
AL1	4.22	4.22
AL2	4.30	4.28
Rata-rata	4.29	4.26



Gambar 3 : Hasil Penghitungan Importance Performance Analysis

Berdasarkan gambar 3 diagram kartesius pada metode IPA maka kriteria yang termasuk kedalam kuadran 1 dengan prioritas utama untuk perbaikan pelayanan, dimana pengguna KUA bandung wetan berpendapat bahwa pelayanan pada kriteria di kuadran 1 itu sangat penting akan tetapi pelayanan yang di terima masih kurang baik, sehingga perlunya perbaikan pada setiap indikator di kuadran 1. Pada tabel 7 adalah indikator yang terdapat pada kuadran 1:

Tabel 10: Indikator Kuadran 1

kode	indikator	kriteria
KW2	Kapasitas Waktu	Pengguna layanan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan
TP1	Transparansi Prosedur	Prosedur pelayanan di KUA dijelaskan dengan jelas kepada pengguna layanan.

Tabel 7 menampilkan dua indikator layanan di **KUA Bandung Wetan** yang termasuk dalam **Kuadran I** berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), yaitu **KW2 (Kapasitas Waktu)** dan **TP1 (Transparansi Prosedur)**. Kedua indikator ini memiliki nilai harapan yang tinggi dari masyarakat, namun kinerjanya masih berada di bawah standar yang diharapkan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi pengguna layanan dan realitas pelayanan yang diterima.

Indikator **KW2** menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan proses pelayanan di KUA Bandung Wetan berlangsung cepat dan tanpa harus menunggu lama. Namun, nilai kinerja yang lebih rendah dari harapan menandakan bahwa waktu tunggu masih menjadi permasalahan dalam proses pelayanan. Sementara itu, indikator **TP1** mengacu pada sejauh mana prosedur pelayanan dijelaskan secara transparan kepada pengguna. Harapan masyarakat terhadap kejelasan prosedur cukup tinggi, tetapi masih terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi, baik secara lisan maupun tertulis, yang membuat masyarakat belum sepenuhnya memahami tahapan pelayanan secara utuh.

Dengan kondisi tersebut, **KUA Bandung Wetan** perlu memberikan perhatian khusus pada kedua aspek ini melalui perbaikan sistem antrean, penyederhanaan prosedur, serta penyediaan informasi pelayanan yang lebih transparan dan mudah diakses. Upaya ini sangat penting guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan di lingkungan KUA.

Pada kuadran 2, pengguna layanan KUA Bandung Wetan menganggap bahwa kriteria dalam kuadran tersebut sangat penting dan performanya sudah diberikan atau dilaksanakan dengan baik oleh KUA Bandung Wetan, sehingga performa pada Manager Review indikator-indikator tersebut harus dipertahankan. Terdapat 7 (tujuh) indikator yang terdapat pada kuadran 2. Indikator tersebut dijabarkan seperti pada tabel 11:

Tabel 11: Indikator Kuadran 2

kode	indikator	kriteria
AL2	Akuntabilitas Layanan	KUA menerima masukan dan kritik dari pengguna layanan dengan baik
E1	Empati	Petugas KUA memahami kebutuhan dan keinginan pengguna layanan
E2	Empati	Petugas KUA memberikan pelayanan dengan penuh perhatian
J2	Jaminan	Petugas KUA bersikap sopan dan ramah
K1	Keandalan	Petugas KUA selalu memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
K2	Keandalan	Pelayanan di KUA selalu tepat waktu sesuai dengan yang dijadwalkan
D1	Daya Tanggap	Petugas KUA cepat tanggap dalam menanggapi permintaan atau keluhan

Indikator-indikator yang tercantum mencerminkan **dimensi pelayanan publik yang telah berjalan sangat baik** di KUA Bandung Wetan, baik dari sisi empati, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun akuntabilitas. Indikator **AL2** menunjukkan bahwa KUA Bandung Wetan telah membangun budaya pelayanan yang terbuka terhadap masukan dan kritik dari masyarakat, yang penting dalam menciptakan layanan yang partisipatif dan berorientasi perbaikan berkelanjutan. Dua indikator empati, **E1** dan **E2**, memperlihatkan bahwa petugas KUA mampu memahami serta merespons kebutuhan masyarakat secara personal dan penuh perhatian, menciptakan hubungan emosional positif antara penyedia layanan dan pengguna.

Indikator **J2**, yang mengukur sikap sopan dan keramahan petugas, memperkuat citra profesional dan humanis dari pelayanan KUA. Sementara itu, indikator **K1** dan **K2** menandakan bahwa pelayanan KUA dilakukan dengan komitmen tinggi dan disiplin terhadap jadwal, mencerminkan **keandalan institusi** dalam memenuhi janji layanan. Terakhir, indikator **D1** mengenai daya tanggap menunjukkan bahwa petugas KUA cepat menanggapi permintaan dan keluhan, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

Secara keseluruhan, indikator-indikator ini mencerminkan **area kekuatan utama KUA Bandung Wetan** yang telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan serta dijadikan contoh bagi peningkatan aspek pelayanan lainnya. Pemeliharaan standar layanan tinggi ini akan menjadi fondasi penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan KUA.

Pada kuadran 3 terdapat 9 kriteria yang kurang di prioritaskan oleh Pengguna KUA Bandung Wetan, karena tingkat kepentingan dan kinerjanya rendah. Pada tabel 13 adalah kriteria pada kuadran 3.

Tabel 12: Indikator Kuadran 3

kode	indikator	kriteria
J1	Jaminan	Petugas KUA memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai
D2	Daya Tanggap	Petugas KUA memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu
B1	Bukti Fisik	Penampilan petugas KUA rapi dan profesional
B2	Bukti Fisik	Fasilitas fisik di KUA bersih dan nyaman
TP2	Transparansi Prosedur	KUA memberikan informasi yang transparan mengenai biaya pelayanan
KW1	Kepastian Waktu	Pengguna layanan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan
AL1	Akuntabilitas Layanan	KUA memberikan solusi jika terdapat kesalahan dalam pelayanan.
KA1	Kemudahan Akses	Lokasi KUA mudah dijangkau oleh pengguna layanan
KA2	Kemudahan Akses	KUA menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses.

Tabel 13 memuat sembilan indikator layanan publik di **KUA Bandung Wetan** yang termasuk dalam **Kuadran III** pada analisis Importance Performance Analysis (IPA). Kuadran ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki tingkat harapan dan kinerja

yang sama-sama relatif rendah dari perspektif pengguna layanan. Artinya, meskipun aspek-aspek ini merupakan bagian dari keseluruhan kualitas layanan, masyarakat belum menjadikannya sebagai fokus utama penilaian atau ekspektasi.

Beberapa indikator seperti **B1** dan **B2** terkait dengan bukti fisik—penampilan petugas serta kondisi fasilitas—memperlihatkan bahwa aspek visual dan kenyamanan belum dianggap kritis oleh masyarakat dalam menentukan kepuasan layanan. **D2** dan **TP2**, yang berhubungan dengan informasi yang jelas serta transparansi biaya, juga masih dipersepsikan sebagai faktor pendukung, bukan faktor penentu utama kepuasan. Sementara itu, **KW1** menunjukkan bahwa meskipun waktu tunggu memiliki pengaruh terhadap pengalaman pengguna, tingkat ekspektasinya terhadap kecepatan layanan belum terlalu tinggi, atau pengguna sudah terbiasa dengan waktu tunggu yang ada.

Indikator lain seperti **J1**, **AL1**, **KA1**, dan **KA2**, masing-masing terkait dengan kompetensi petugas, penanganan keluhan, akses lokasi, dan kemudahan komunikasi, juga belum menjadi sorotan penting masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa sejauh ini, pengguna belum mengalami hambatan berarti pada aspek-aspek tersebut, sehingga tidak menuntut perubahan atau perbaikan segera.

Dengan demikian, indikator-indikator pada Kuadran III ini **tidak perlu menjadi prioritas dalam jangka pendek**, namun tetap harus **dipantau dan dijaga kualitas minimumnya**. Jika ke depannya terjadi perubahan ekspektasi atau lingkungan pelayanan, maka indikator-indikator ini dapat dipertimbangkan untuk dikembangkan lebih lanjut secara bertahap.

Pada kuadran 4 tidak terdapat kriteria dimana kategori kuadran yang berlebihan karena kinerja yang cukup baik, akan tetapi tidak terlalu di pentingkan oleh pelanggan.

Perhitungan Indeks Potential Gain In Customer Value (PGCV)

Setelah pemetaan diagram kartesius *important* dan *performance* pada masing masing kriteria, selanjutnya dilakukan perhitungan menggunakan metode *Potential Gain In Customer Value (PGCV)* untuk tujuan melengkapi hasil analisis lebih lanjut. Tabel 11 adalah perhitungan indeks *Potential Gain In Customer Value (PGCV)* Pada kuadran 1 *Important* dan *Performance* yaitu:

Tabel 13: Perhitungan (PGCV) Kuadran 1 pada diagram Importance dan Performance

Indikator	Importance	Performance	ACV= I x P	UDCV= I x 4	Indeks PGCV=UDCV- ACV	Rank
KW2	4.304	4.261	18.339	17.216	-1.123	2
TP1	4.282	4.261	18.246	17.128	-1.118	1

Tabel 14 menampilkan hasil perhitungan metode **Potential Gain in Customer Value (PGCV)** pada indikator-indikator yang termasuk dalam **Kuadran I** berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA), yaitu **KW2 (Kepastian Waktu)** dan **TP1 (Transparansi Prosedur)**. Indikator dalam kuadran ini memiliki nilai harapan yang tinggi namun realisasi kinerjanya belum optimal, sehingga menjadi **prioritas utama untuk perbaikan**.

Dalam metode PGCV, nilai **Actual Customer Value (ACV)** diperoleh dari hasil perkalian antara nilai harapan (importance) dan kinerja (performance) masing-masing indikator. Selanjutnya, nilai **Ultimate Desired Customer Value (UDCV)** dihitung dengan

mengalikan nilai harapan dengan skala maksimum kinerja, yaitu 4 (sebagai tolok ukur ideal). Selisih antara UDCV dan ACV menunjukkan nilai **Indeks PGCV**, yaitu potensi keuntungan yang dapat diperoleh apabila performa layanan ditingkatkan hingga mencapai level ideal.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa **TP1 (Transparansi Prosedur)** memiliki indeks PGCV sebesar **-1.118**, sementara **KW2 (Kepastian Waktu)** sebesar **-1.123**. Meskipun keduanya menunjukkan selisih negatif yang cukup besar, yang mengindikasikan adanya celah perbaikan signifikan, indikator **TP1** memiliki nilai indeks sedikit lebih rendah, menjadikannya **peringkat pertama** dalam prioritas peningkatan layanan.

Dengan demikian, berdasarkan analisis PGCV ini, **KUA Bandung Wetan** sebaiknya memfokuskan upaya perbaikan pada **peningkatan kejelasan prosedur layanan** dan **pengelolaan waktu tunggu**, karena keduanya memiliki potensi tertinggi dalam meningkatkan nilai layanan di mata pengguna. Strategi perbaikan yang tepat pada dua aspek ini diyakini akan memberikan dampak signifikan terhadap **kepuasan dan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik** di lingkungan KUA

KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan IPA

Berdasarkan analisis IPA, dua indikator utama yang termasuk dalam Kuadran I adalah *Kepastian Waktu* (KW2) dan *Transparansi Prosedur* (TP1). Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut sangat penting bagi masyarakat, namun belum diiringi oleh kinerja pelayanan yang memuaskan. Adapun tujuh indikator lainnya telah masuk ke dalam Kuadran II, mengindikasikan bahwa atribut tersebut penting dan telah dilaksanakan dengan baik, mencerminkan kekuatan pelayanan KUA Bandung Wetan. Sembilan indikator lainnya berada pada Kuadran III, menunjukkan bahwa atribut tersebut tidak menjadi prioritas utama saat ini, meskipun tetap perlu dijaga.

2. Potensi Peningkatan Nilai Berdasarkan PGCV

Perhitungan PGCV menunjukkan bahwa indikator TP1 (*Transparansi Prosedur*) memiliki nilai indeks PGCV tertinggi diikuti oleh KW2 (*Kepastian Waktu*), yang menandakan keduanya sebagai prioritas utama untuk peningkatan. Perbaikan dalam aspek-aspek ini diyakini akan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan nilai layanan publik di mata masyarakat.

3. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik

Integrasi metode IPA dan PGCV memberikan pendekatan yang sistematis dalam mengevaluasi serta menyusun strategi peningkatan pelayanan. Penguatan pada indikator-indikator prioritas serta pemeliharaan kualitas pada atribut yang telah memuaskan menjadi landasan strategis dalam merancang perbaikan pelayanan publik di KUA.

Saran

1. Perbaikan pada Aspek Prioritas

- **Transparansi Prosedur:** KUA disarankan untuk menyederhanakan alur pelayanan serta menyediakan media informasi yang jelas dan mudah diakses, baik secara fisik maupun digital.

- **Kepastian Waktu:** Perlu pengembangan sistem manajemen antrean dan pelayanan berbasis teknologi untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi proses.
- 2. **Penguatan Kualitas pada Atribut Unggulan**
 - Pertahankan standar pelayanan yang tinggi pada indikator yang telah berada dalam Kuadran II seperti keandalan, empati, dan daya tanggap.
 - Lakukan pelatihan berkelanjutan terhadap petugas pelayanan untuk menjaga performa dan profesionalisme.
- 3. **Pemanfaatan Teknologi Informasi**
 - Digitalisasi layanan, terutama untuk proses pendaftaran dan konsultasi, dapat mempercepat pelayanan serta meningkatkan akuntabilitas dan kepuasan masyarakat.
- 4. **Kebijakan Berbasis Data**
 - Rekomendasi berbasis IPA dan PGCV dapat dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan pelayanan publik oleh pengelola KUA dan pemangku kepentingan terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alifah, N., Rachmawati, E., & Prasetyo, A. (2020). *Analisis Importance Performance Analysis dalam meningkatkan pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Publik, 15(2), 100-109.
- [2] Atep Adya Bharata. (2022). *Dasar-dasar Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenada Media.
- [3] Dewi, R. M., Lukmandono, L., & Prasetyo, A. (2021, October). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Public Service dengan Metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus: Puskesmas Jagir Surabaya). *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, 9(1), 15-21.
- [4] Endrian, E., & Lanin, D. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di instansi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 75-84.
- [5] Firmansyah, M., & Haeril, H. (2024). Kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan publik. *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 13(1), 22-30.
- [6] Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [7] Hardiyansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Indikator*. Yogyakarta: Gava Media.
- [8] Ismail, M., Hidayat, R., & Susanto, A. (2017). Evaluasi kualitas layanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 120-134.
- [9] Kasmir. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- [10] Kementerian Agama RI. (2020). *Profil Kantor Urusan Agama*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam.
- [11] Lanin, D. A., & Hermanto, N. (2019). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Studi pada instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 180-193.
- [12] Mahsyar, A. (2011). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Menggunakan Importance Performance Analysis*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- [13] Pasaribu, H., Putra, A. R., & Lestari, D. (2021). Evaluasi kinerja pelayanan publik

- menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 17(1), 55–66.
- [14] Rahmawati, D., Susilowati, A., & Wicaksono, H. (2022). Digitalisasi layanan publik dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Transformasi Digital*, 4(3), 45–57.
- [15] Sadida, M. R., Putri, S. N., & Kurnia, D. (2024). Kolaborasi masyarakat dan pemerintah dalam peningkatan kualitas layanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 12(1), 34–47.
- [16] Salam, A. (2023). Penerapan metode Potential Gain in Customer Value dalam layanan publik. *Jurnal Evaluasi Kebijakan Publik*, 9(2), 101–110.
- [17] Sani, H. (2022). Kesenjangan antara ekspektasi dan realitas dalam pelayanan publik. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 10(1), 88–96.
- [18] Setiawan, D., & Wahyuni, S. (2021). Efektivitas pelayanan publik di masa transformasi digital. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(1), 44–52.
- [19] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- [21] Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- [22] Tovalini, A. (2020). Evaluasi pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 8(2), 67–76.
- [23] Wahyudin, U., Nugraha, D., & Amalia, R. (2023). Pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Publik Digital*, 5(2), 25–33.
- [24] Wijaya, D. J. (2019). Analisis kualitas layanan e-government menggunakan metode E-govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi kasus: Badan Pusat Statistik) (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- [25] Yusuf, M. (2017). Masalah dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 3(1), 98–110.
- [26] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.