BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga yang ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negara dalam rangka mencapai kesejahteraan dan kepentingan umum (Musyafaah and Wijaya, 2020). Secara esensial, pelayanan publik merupakan wujud dari tanggung jawab negara terhadap warganya sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Anda et al., 2020). Dalam praktiknya, pelayanan publik mencakup berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, serta infrastruktur dasar.

Menurut Kotler and Keller (2016), kualitas pelayanan merupakan elemen krusial yang menentukan kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, konsep ini diterjemahkan sebagai sejauh mana pemerintah berhasil menyampaikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya dilihat dari aspek teknis semata, melainkan juga mencakup aspek-aspek emosional dan interaksional yang dirasakan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai konsep pelayanan publik menjadi fondasi penting bagi upaya peningkatan kualitas layanan di instansi pemerintah (Musyafaah and Wijaya, 2020).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak bagi setiap warga negara dan kewajiban bagi penyelenggara pemerintah (Rudiansyah et al., 2022).

2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik harus dilandasi oleh prinsip-prinsip tertentu guna memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan perlakuan yang adil dan hak-hak mereka terpenuhi secara optimal. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Musyafaah and Wijaya, 2020).

Beberapa prinsip utama pelayanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan meliputi:

1. **Partisipatif**, yaitu pelaksana pelayanan publik wajib melibatkan partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan dan standar pelayanan. Partisipasi ini dapat berupa masukan, pengawasan, dan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan.
2. **Non-diskriminatif**, yaitu pelayanan harus diberikan secara merata dan bebas dari segala bentuk diskriminasi, baik berdasarkan suku, agama, ras, jenis kelamin, maupun status sosial ekonomi.

3. **Transparan**, yaitu setiap informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan harus dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat sehingga memungkinkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan.
4. **Akuntabel**, yaitu penyelenggara pelayanan publik harus dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik.
5. **Kondusif**, yaitu pelayanan harus diselenggarakan dalam suasana yang mendukung terwujudnya pelayanan yang optimal dan nyaman bagi masyarakat.

Prinsip-prinsip tersebut menjadi fondasi bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Iqbal, 2022).

2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik secara sistematis, Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi utama. Model ini menjadi alat ukur yang paling banyak digunakan dalam literatur manajemen layanan untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan.

Lima dimensi SERVQUAL tersebut meliputi :

1. ***Tangibles*** (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas, dan komunikasi yang terlihat. Dalam konteks pelayanan publik, dimensi ini mencakup kenyamanan ruang tunggu, kebersihan kantor, ketersediaan sarana

prasarana, serta penampilan profesional petugas.

2. ***Reliability*** (Keandalan), yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan yang tepat waktu, dapat diandalkan, dan konsisten. Keandalan mencerminkan ketepatan dalam memenuhi janji pelayanan kepada masyarakat.
3. ***Responsiveness*** (Daya Tanggap), yaitu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk membantu masyarakat dan memberikan respons yang cepat terhadap permintaan atau keluhan. Dimensi ini menekankan pada kecepatan dan kesigapan dalam melayani.
4. ***Assurance*** (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi masyarakat. Dimensi ini berkaitan dengan kompetensi dan profesionalisme penyelenggara pelayanan.
5. ***Empathy*** (Empati), yaitu perhatian individual yang diberikan kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan. Empati mencakup pemahaman terhadap kebutuhan khusus masyarakat dan kesediaan untuk memberikan layanan yang personal.

Parasuraman et al. (1985) menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh besarnya kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan terhadap layanan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dan kenyataan. Model SERVQUAL ini kemudian banyak diadopsi dalam berbagai penelitian pelayanan publik di Indonesia, termasuk untuk mengevaluasi kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Azizah and Susanti, 2025; Illahi et al., 2026).

2.2 Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan konsep sentral dalam kajian pelayanan publik yang menggambarkan kondisi psikologis setelah individu melakukan evaluasi terhadap pengalaman yang diperoleh dari suatu layanan atau produk. Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai respons evaluatif dari pelanggan setelah pengalaman konsumsi atau penggunaan produk dan jasa yang dinilai memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Kotler and Keller (2016) menekankan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Apabila kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka konsumen merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan di bawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas. Konsep ini dikenal sebagai teori harapan-kinerja (*expectancy-disconfirmation theory*).

Engel et al. (1995) juga menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari proses evaluasi post-perilaku yang melibatkan perbandingan antara harapan awal konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa. Dalam konteks pelayanan publik, harapan masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk janji-janji kampanye, informasi yang beredar, pengalaman sebelumnya, serta norma sosial yang berlaku (Oliver, 1997). Oleh karena itu, manajemen ekspektasi menjadi kunci penting dalam mengelola persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi secara kompleks. Berdasarkan sintesis literatur, faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal (Kotler and Keller, 2016).

Faktor internal meliputi harapan dan pengalaman sebelumnya dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat yang memiliki pengalaman positif di masa lampau cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap layanan yang akan diterima. Selain itu, tingkat pendidikan, pengetahuan, dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka turut memengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan (Engel et al., 1995).

Faktor eksternal meliputi kualitas pelayanan yang diberikan, yang mencakup aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Selain itu, faktor-faktor seperti kecepatan proses, kejelasan informasi, keramahan petugas, ketersediaan fasilitas, serta kemudahan akses juga turut berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Musyafaah and Wijaya, 2020; Silfiah and Nabila, 2021). Faktor-faktor eksternal ini menjadi area yang dapat dikontrol dan diperbaiki oleh penyelenggara pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

2.2.3 Indikator dan Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia telah diatur secara formal melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM merupakan instrumen pengukuran yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) melalui Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Hidayat et al., 2020).

Indikator pengukuran dalam SKM meliputi sembilan unsur penilaian, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (aprilia and puspitarini, 2021).

Setiap unsur penilaian ini diukur menggunakan skala Likert, kemudian dijumlahkan untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Nilai IKM berkisar antara 0 hingga 100, yang dikelompokkan ke dalam lima kategori: (1) sangat tidak puas (0–20), (2) tidak puas (21–40), (3) kurang puas (41–60), (4) puas (61–80), dan (5) sangat puas (81–100) (Hidayat et al., 2020). Pengukuran SKM ini menjadi instrumen penting bagi instansi pemerintah untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala, serta sebagai dasar dalam merumuskan strategi perbaikan yang tepat sasaran (Aprilia and Puspitarini, 2021).

2.2.4 Indikator Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan integratif dalam menyusun indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung. Pendekatan ini menggabungkan tiga kerangka utama, yaitu dimensi SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) sebagai kerangka besar, sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai indikator operasional yang telah terstandar secara nasional, serta indikator tambahan yang bersumber dari Ratminto & Winarsih (2005) dan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 untuk memperkaya cakupan pengukuran.

Pemilihan pendekatan integratif ini didasarkan pada pertimbangan bahwa SERVQUAL memberikan kerangka teoritis yang kuat dan telah teruji secara internasional (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990), sementara IKM memberikan legitimasi regulasi dan kesesuaian dengan kebijakan pelayanan publik di Indonesia (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017). Selain itu, indikator dalam penelitian ini juga diperkuat oleh hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Pertama, penelitian Pratiwi (2025) di Disdukcapil Kabupaten Nganjuk yang menggunakan metode SERVQUAL dan IPA dengan 24 atribut pelayanan, di mana 6 atribut di antaranya masuk dalam Kuadran I (prioritas perbaikan), seperti kenyamanan ruang tunggu, kecepatan petugas memberi pelayanan, kejelasan prosedur, dan kepastian waktu penyelesaian dokumen. Penelitian ini menjadi acuan utama karena memiliki objek dan metode yang identik dengan penelitian

yang akan dilakukan.

Kedua, penelitian Sumiyati & Raharjo (2025) di Kantor Desa Sogo, Kabupaten Blora, yang membuktikan bahwa dimensi Reliability (keandalan) dan Responsiveness (daya tanggap) merupakan area kritis dalam pelayanan publik yang sering memerlukan perbaikan prioritas. Temuan ini memperkuat penggunaan kedua dimensi tersebut sebagai indikator dalam penelitian ini.

Ketiga, penelitian Rizq et al. (2019) di Disdukcapil Kabupaten Bogor yang menemukan bahwa indikator Persyaratan, Waktu Penyelesaian, dan Sarana & Prasarana menjadi prioritas perbaikan, sementara indikator Biaya/Tarif merupakan satu-satunya indikator yang kinerjanya telah memenuhi harapan masyarakat. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Sari, Afriani, & Hidayah (2023) yang menunjukkan biaya/tarif sebagai unsur dengan nilai IKM tertinggi.

Keempat, penelitian Handayani et al. (2024) di Kecamatan Ciawi, Kabupaten Bogor, yang menegaskan pentingnya dimensi Tangibles (terutama sarana dan prasarana) serta Assurance (kejelasan informasi) dalam pelayanan Disdukcapil, dengan temuan tentang keterbatasan perangkat perekaman dan kurangnya papan informasi yang terlihat.

Berdasarkan sintesis dari keempat penelitian terdahulu tersebut, serta regulasi yang berlaku, penelitian ini menetapkan 15 indikator yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi SERVQUAL, dengan total 43 sub-indikator. Jumlah indikator ini diperkaya untuk memastikan setiap dimensi memiliki minimal 3 indikator, sehingga penelitian lebih komprehensif dan seimbang.

Adapun 15 Indikator tersebut yaitu :

1. Sarana dan Prasarana
2. Penampilan Fisik Petugas
3. Aksesibilitas Fasilitas
4. Waktu Penyelesaian
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Konsistensi Pelayanan
7. Prosedur
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9. Kecepatan Respons Petugas
10. Persyaratan
11. Biaya/Tarif
12. Kompetensi Pelaksana
13. Perilaku Pelaksana
14. Keadilan Pelayanan
15. Kenyamanan Lingkungan

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

2.3.1 Konsep dan Sejarah IPA

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah alat analisis multi-kriteria yang dikembangkan untuk mengevaluasi tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut terhadap persepsi keseluruhan, serta tingkat kinerja (*performance*) aktual dari atribut tersebut. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla and James (1977) sebagai respons terhadap kebutuhan industri

pemasaran untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian lebih dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

IPA berakar pada gagasan sederhana namun powerful bahwa manajemen perlu memahami apa yang paling penting bagi pelanggan (*importance*) dan bagaimana organisasi memberikan kinerja terhadap aspek-aspek tersebut (*performance*). Dengan mengkonfrontasikan kedua dimensi ini, pengambil keputusan dapat mengidentifikasi area yang menjadi kekuatan utama serta area yang memerlukan perbaikan (Martilla and James, 1977). Sejak diperkenalkan, IPA telah menjadi salah satu metode analisis yang paling banyak digunakan dalam berbagai bidang, termasuk pariwisata, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik (Wong et al., 2011).

Wong et al. (2011) menjelaskan bahwa popularitas IPA terletak pada kesederhanaannya yang intuitif namun memberikan informasi strategis yang sangat berharga. Metode ini memungkinkan organisasi untuk memetakan atribut-atribut layanan dalam sebuah diagram kartesius sehingga memudahkan visualisasi prioritas tindakan yang perlu diambil. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, IPA telah diterapkan dalam berbagai studi, termasuk evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan (Wisudawati et al., 2023; Alfatiyah and Bastuti, 2023).

2.3.2 Komponen IPA

IPA terdiri atas dua komponen utama yang menjadi dasar analisis, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Kedua komponen ini diukur melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden

menggunakan skala Likert (Martilla and James, 1977).

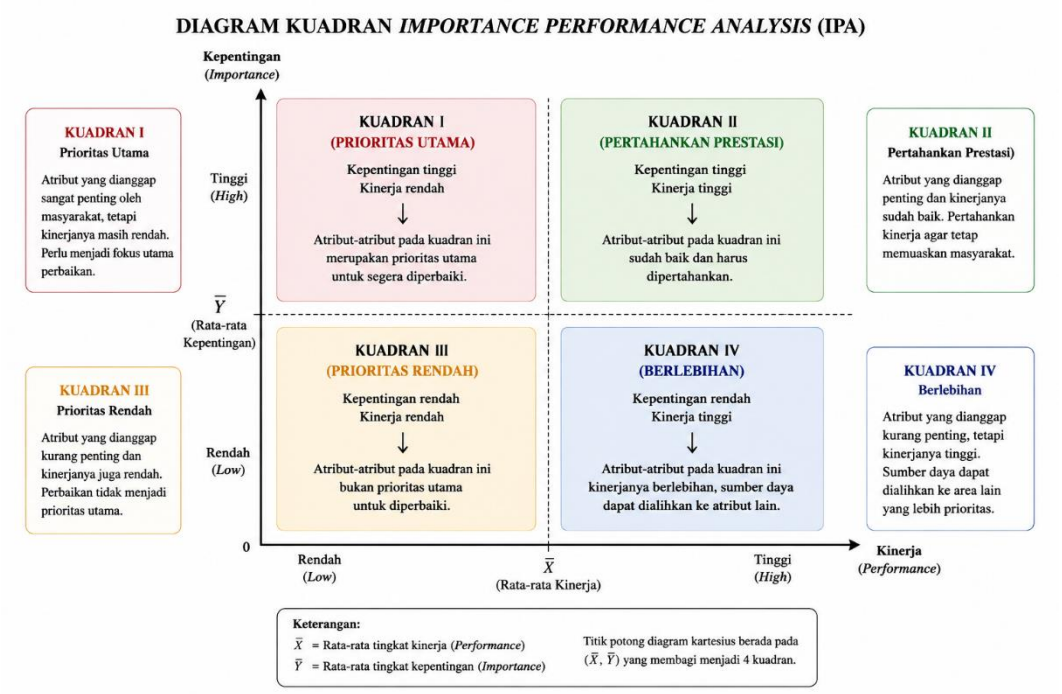
Tingkat Kepentingan (*Importance*) mencerminkan seberapa penting suatu atribut pelayanan menurut masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan meminta responden untuk menilai sejauh mana suatu atribut layanan penting bagi mereka. Atribut yang memiliki skor kepentingan tinggi menunjukkan bahwa masyarakat menganggap atribut tersebut sebagai komponen krusial yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan (Alfatiyah and Bastuti, 2023).

Tingkat Kinerja (*Performance*) mencerminkan bagaimana masyarakat menilai kinerja aktual penyelenggara pelayanan terhadap suatu atribut tertentu. Pengukuran tingkat kinerja dilakukan dengan meminta responden untuk menilai seberapa baik penyelenggara pelayanan telah melaksanakan atau menyediakan aspek-aspek tertentu dari layanan. Atribut yang memiliki skor kinerja tinggi menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan pada aspek tersebut (Wisudawati et al., 2023). Perbandingan antara skor kepentingan dan skor kinerja inilah yang menjadi dasar pembentukan kuadran-kuadran dalam matriks IPA.

2.3.3 Diagram Kartesius dan Pembagian Kuadran IPA

Setelah data kepentingan dan kinerja terkumpul, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata skor untuk masing-masing komponen. Rata-rata skor kepentingan dan rata-rata skor kinerja ini kemudian menjadi titik potong (*cut-off point*) yang membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran (Martilla and James, 1977), yaitu :

1. **Kuadran I – Konsentrasi Utama (*Concentrate Here*)**: Atribut yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja rendah. Atribut-atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas utama yang memerlukan perhatian dan tindakan perbaikan segera karena masyarakat menganggapnya sangat penting tetapi kinerja yang diberikan masih belum memuaskan (Alfatiyah and Bastuti, 2023).
2. **Kuadran II – Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*)**: Atribut yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja tinggi. Atribut-atribut ini merupakan kekuatan utama yang perlu dipertahankan dan bahkan dapat ditingkatkan lebih lanjut (Wisudawati et al., 2023).
3. **Kuadran III – Prioritas Rendah (*Low Priority*)**: Atribut yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja rendah. Perbaikan pada area ini sebaiknya tidak menjadi prioritas utama karena tidak akan memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan keseluruhan (Alfatiyah and Bastuti, 2023).
4. **Kuadran IV – Berlebihan (*Possible Overkill*)**: Atribut yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah namun tingkat kinerja tinggi. Pengeluaran sumber daya tambahan pada area ini mungkin kurang efisien karena masyarakat tidak terlalu menganggap atribut ini penting (Martilla and James, 1977).



Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA

Pembagian kuadran ini memberikan panduan strategis bagi pengambil keputusan untuk memfokuskan sumber daya pada area yang paling membutuhkan perbaikan dan mengoptimalkan alokasi sumber daya yang tersedia.

2.3.4 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) dalam IPA

Selain pembagian kuadran, IPA juga memungkinkan dilakukannya analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kesenjangan ini dihitung dengan mengurangkan skor kinerja dari skor kepentingan untuk setiap atribut (Alfatiyah and Bastuti, 2023).

Kesenjangan positif (*positive gap*) menunjukkan bahwa tingkat kepentingan suatu atribut lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerjanya, yang berarti terdapat area yang perlu diperbaiki. Semakin besar nilai kesenjangan positif, semakin mendesak perbaikan yang diperlukan. Sebaliknya, kesenjangan negatif (*negative*

gap) menunjukkan bahwa tingkat kinerja suatu atribut telah melebihi tingkat kepentingannya, yang berarti penyelenggara pelayanan telah memberikan kinerja yang berlebihan pada area tersebut (Wisudawati et al., 2023).

Analisis kesenjangan ini sangat berguna dalam memprioritaskan tindakan perbaikan. Atribut-atribut dengan kesenjangan positif terbesar harus menjadi fokus utama upaya peningkatan kualitas layanan, karena perbaikan pada area-area ini akan memberikan dampak paling signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Alfatiyah and Bastuti, 2023).

2.3.5 Kelebihan dan Keterbatasan IPA

IPA memiliki beberapa kelebihan yang menjadikannya populer dalam penelitian kualitas layanan. Pertama, IPA bersifat sederhana dan intuitif sehingga mudah dipahami dan diterapkan oleh berbagai kalangan peneliti maupun praktisi. Kedua, IPA memberikan visualisasi yang jelas melalui diagram kartesius sehingga memudahkan interpretasi dan komunikasi hasil analisis. Ketiga, IPA dapat diterapkan pada berbagai konteks industri dan layanan (Martilla and James, 1977; Wong et al., 2011).

Namun demikian, IPA juga memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, IPA menggunakan rata-rata sebagai titik potong (*cut-off point*), sehingga dapat mengabaikan variasi distribusi data. Kedua, IPA tidak mempertimbangkan hubungan kausalitas antara atribut-atribut pelayanan dengan kepuasan keseluruhan. Ketiga, sensitivitas hasil analisis IPA sangat bergantung pada kualitas kuesioner dan representativitas sampel (Hauff et al., 2024). Oleh karena itu, IPA sebaiknya digunakan sebagai pelengkap metode analisis lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

2.4 Potential Gain Customer Value (PGCV)

2.4.1 Konsep dan Pengertian PGCV

Potential Gain Customer Value (PGCV) merupakan sebuah kerangka kerja yang dirancang untuk mengukur potensi peningkatan nilai yang dapat diperoleh oleh pelanggan dari suatu produk atau layanan. Konsep ini berfokus pada identifikasi area-area di mana pelanggan mengharapkan lebih banyak nilai, namun nilai tersebut belum sepenuhnya terpenuhi oleh penawaran yang ada saat ini (Widyarto et al., 2018).

Secara inheren, PGCV berakar pada pemahaman bahwa nilai bagi pelanggan bersifat dinamis dan selalu ada potensi untuk ditingkatkan guna memenuhi ekspektasi yang terus berkembang (Widyarto et al., 2018). Kerangka kerja ini sangat relevan untuk mengukur kepuasan dalam konteks pelayanan publik, di mana tujuan utamanya adalah memaksimalkan nilai yang dirasakan oleh warga negara sebagai pengguna layanan. Dalam konteks PGCV, "nilai" tidak hanya merujuk pada aspek fungsional dari sebuah layanan, tetapi juga mencakup dimensi emosional, sosial, dan simbolis (Alfatiyah and Bastuti, 2023).

2.4.2 Komponen PGCV: Achieve Customer Value (ACV) dan Prioritas perbaikan

PGCV terdiri atas dua komponen utama, yaitu Achieve Customer Value (ACV) dan Prioritas Perbaikan. ACV mengukur seberapa besar nilai yang berhasil dicapai oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual atribut-atribut pelayanan. ACV dihitung dengan mempertimbangkan rata-rata skor kinerja dari seluruh atribut (Widyarto et al., 2018).

Komponen kedua adalah prioritas perbaikan, yang diidentifikasi berdasarkan selisih antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk setiap atribut. Atribut yang memiliki selisih positif terbesar (kepentingan lebih tinggi daripada kinerja) merupakan area dengan potensi gain nilai tertinggi dan menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk secara strategis mengalokasikan sumber daya pada area yang memberikan dampak paling signifikan terhadap peningkatan nilai pelanggan (Adelino and Fitri, 2021).

2.4.3 Perhitungan dan Interpretasi Indeks PGCV

Perhitungan Indeks PGCV melibatkan beberapa langkah analitis. Langkah pertama adalah menghitung rata-rata skor kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut pelayanan. Langkah kedua adalah menghitung kesenjangan (*gap*) antara skor kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut. Langkah ketiga adalah menghitung indeks PGCV secara keseluruhan dengan mempertimbangkan proporsi kontribusi setiap atribut terhadap nilai total (Widyarto et al., 2018).

Interpretasi nilai PGCV memberikan gambaran strategis mengenai kondisi kualitas layanan. Nilai PGCV yang tinggi menunjukkan bahwa terdapat potensi besar untuk peningkatan nilai pelanggan melalui perbaikan pada atribut-atribut yang memiliki kesenjangan terbesar. Sebaliknya, nilai PGCV yang rendah menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah cukup baik dalam memenuhi harapan pelanggan (Rosyidah et al., 2015). Dalam penelitian terdahulu, PGCV telah terbukti efektif dalam mengidentifikasi area perbaikan prioritas pada berbagai sektor pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan, perbankan, dan pelayanan publik (Hariani et al., 2023; Alfatiyah and Bastuti, 2023).

Adapun perhitungan indeks PGCV dilakukan melalui tiga tahapan sebagai berikut:

a. Menghitung Achieved Customer Value (ACV)

ACV merupakan nilai yang diperoleh dari penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu atribut, yang dihitung dengan mengalikan skor rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*/I) dengan skor rata-rata tingkat kinerja (*Performance*/P).

Rumus ACV:

$$ACV = I \times P$$

Keterangan:

- I = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) responden terhadap suatu atribut
- P = Skor rata-rata tingkat kinerja (persepsi) responden terhadap suatu atribut

b. Menghitung Ultimately Desired Customer Value (UDCV)

UDCV merupakan nilai akhir yang diinginkan pelanggan, yang dihitung dengan mengalikan skor rata-rata tingkat kepentingan (I) dengan nilai kinerja tertinggi yang mungkin dari skala penelitian yang digunakan (*P max*). Nilai *P max* adalah nilai maksimum skala Likert yang digunakan dalam kuesioner (misalnya 5 untuk skala 1-5).

Rumus UDCV :

$$UDCV = I \times P_{max}$$

Keterangan:

- I = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) responden terhadap suatu

atribut

- Pmax = Nilai tertinggi skala Likert yang digunakan (misalnya 5)

c. Menghitung Indeks PGCV

Indeks PGCV diperoleh dari selisih antara UDCV dan ACV, yang mencerminkan besarnya potensi perbaikan nilai pelanggan untuk setiap atribut.

Rumus Indeks PGCV:

$$PGCV = UDCV - ACV$$

atau dapat dijabarkan sebagai:

$$\text{Indeks PGCV} = (I \times P_{max}) - (I \times P)$$

Semakin besar nilai Indeks PGCV suatu atribut, maka semakin besar pula potensi perbaikan yang dapat dilakukan pada atribut tersebut untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Interpretasi nilai PGCV memberikan gambaran strategis mengenai kondisi kualitas layanan. Nilai PGCV yang tinggi menunjukkan bahwa terdapat potensi besar untuk peningkatan nilai pelanggan melalui perbaikan pada atribut-atribut yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan kinerja. Hal ini berarti atribut dengan indeks PGCV tertinggi menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sebaliknya, nilai PGCV yang rendah menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah cukup baik dalam memenuhi harapan pelanggan, sehingga atribut tersebut tidak memerlukan perbaikan prioritas (Rosyidah et al., 2015). Dengan demikian, urutan prioritas perbaikan atribut didasarkan pada nilai Indeks PGCV dari yang terbesar hingga yang terkecil.

2.4.4 Kelebihan dan Keterbatasan PGCV

Kelebihan utama PGCV terletak pada kemampuannya untuk memberikan prioritas perbaikan yang lebih terarah dibandingkan sekadar mengukur kesenjangan. PGCV tidak hanya mengidentifikasi masalah, tetapi juga mengkuantifikasi potensi keuntungan yang dapat diperoleh dari perbaikan tersebut (Widyarto et al., 2018). Hal ini memungkinkan pengambil keputusan untuk membuat keputusan investasi perbaikan berdasarkan dampak potensial terhadap nilai pelanggan.

Keterbatasan PGCV antara lain: pertama, PGCV sangat bergantung pada akurasi data kuesioner terkait kepentingan dan kinerja. Kedua, PGCV tidak mempertimbangkan aspek biaya perbaikan sehingga prioritas yang dihasilkan mungkin tidak selalu realistis dari sudut pandang anggaran. Ketiga, PGCV membutuhkan data yang cukup besar untuk menghasilkan estimasi yang valid (Rosyidah et al., 2015; Adelino and Fitri, 2021). Oleh karena itu, penggunaan PGCV sebaiknya dikombinasikan dengan metode lain untuk mendapatkan analisis yang lebih komprehensif dan realistis.

2.5 Integrasi Metode IPA dan PGCV dalam Analisis Kepuasan Pelayanan

2.5.1 Rasionalitas Penggabungan IPA dan PGCV

Penggabungan metode IPA dan PGCV memberikan analisis yang lebih komprehensif dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan area perbaikan kualitas pelayanan. IPA berfungsi untuk memetakan atribut-atribut pelayanan dalam diagram kartesius berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya, sehingga menghasilkan klasifikasi atribut ke dalam empat kuadran prioritas (Alfatiyah and Bastuti, 2023). Namun, IPA saja belum memberikan informasi mengenai seberapa

besar potensi peningkatan nilai yang dapat dicapai dari perbaikan atribut-atribut tersebut.

PGCV melengkapi kekurangan tersebut dengan mengukur potensi keuntungan yang dapat diperoleh masyarakat dari perbaikan pada area-area yang teridentifikasi melalui IPA. Dengan demikian, integrasi kedua metode ini memungkinkan tidak hanya identifikasi area perbaikan, tetapi juga pengurutan prioritas berdasarkan potensi dampak terhadap peningkatan nilai pelanggan (Alfatiyah and Bastuti, 2023; Widyarto et al., 2018). Kombinasi ini menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih strategis dan terukur.

2.5.2 Studi Penelitian Terdahulu yang Menggunakan IPA dan PGCV

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan efektivitas integrasi IPA dan PGCV dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Rosyidah et al. (2015) mengintegrasikan metode Fuzzy-SERVOQUAL, kuadran IPA, dan indeks PGCV untuk menganalisis kualitas pelayanan di suatu institusi. Temuan mereka menunjukkan bahwa kombinasi ketiga metode ini mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kesenjangan layanan serta prioritas perbaikan yang paling efektif.

Alfatiyah and Bastuti (2023) mengaplikasikan metode IPA dan PGCV di BPJS Kesehatan, Tangerang Selatan. Studi ini menemukan bahwa lamanya waktu tunggu merupakan area utama yang menuntut upaya perbaikan segera. Kombinasi IPA dan PGCV memberikan analisis yang lebih komprehensif dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan. Secara paralel, Adelino and Fitri (2021) mengintegrasikan CSI, AIRQUAL, IPA, dan PGCV untuk menentukan prioritas

kualitas layanan pada maskapai penerbangan, yang menghasilkan identifikasi faktor-faktor prioritas yang akurat berdasarkan kesenjangan terbesar dan potensi gain nilai tertinggi.

2.5.3 Posisi Penelitian dalam Pengembangan Ilmu

Penelitian ini berkontribusi terhadap literatur dengan mengintegrasikan analisis SERVQUAL, IPA, dan PGCV secara komprehensif pada konteks website layanan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung. Meskipun penelitian terdahulu telah menerapkan kombinasi IPA dan PGCV pada berbagai sektor pelayanan, penerapan pada evaluasi website layanan pengaduan Disdukcapil masih terbatas (Illahi et al., 2026). Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas layanan digital pada instansi kependudukan di tingkat kabupaten.

2.6 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

2.6.1 Tugas dan Fungsi Disdukcapil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil berada di bawah koordinasi Kementerian Dalam Negeri dan menjadi ujung tombak pelayanan publik di tingkat daerah (Anda et al., 2020).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, tugas dan fungsi Disdukcapil meliputi: (1) pendaftaran penduduk, (2) pencatatan sipil, (3) penerbitan dokumen kependudukan, (4) pengelolaan

data kependudukan, serta (5) pelayanan informasi kependudukan (Tarifu, 2020). Disdukcapil menjadi instansi yang paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam urusan dokumen-dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya (Rudiansyah et al., 2022).

2.6.2 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil meliputi berbagai jenis layanan yang bersifat substantif maupun administratif. Jenis-jenis pelayanan tersebut antara lain:

1. **Pendaftaran Penduduk**, meliputi pendaftaran penduduk baru, pindah datang, dan perubahan data kependudukan.
2. **Pencatatan Sipil**, meliputi pencatatan kelahiran, perceraian, perkawinan, kematian, pengakuan anak, dan pengangkatan anak.
3. **Penerbitan Dokumen Kependudukan**, meliputi penerbitan KTP Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan pindah, dan dokumen kependudukan lainnya.
4. **Pelayanan Informasi dan Pengaduan**, meliputi penyediaan informasi kependudukan serta penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan kependudukan.

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan. Inovasi seperti pelayanan daring (*online*), integrasi data kependudukan berbasis teknologi informasi, serta

pengembangan aplikasi mobile telah memperluas akses masyarakat terhadap layanan Disdukcapil (Hanipah and Aryani, 2022; Marfu'ah et al., 2024). Namun, tantangan dalam hal kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat masih menjadi perhatian utama.

2.6.3 Standar Pelayanan dan Indikator Kinerja Disdukcapil

Standar pelayanan publik merupakan ukuran kuantitatif dan kualitatif yang harus dicapai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang disusun berdasarkan hak dan kebutuhan masyarakat (Musyafaah and Wijaya, 2020). Standar ini berfungsi sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sekaligus sebagai alat kontrol bagi masyarakat serta pengawas. Disdukcapil dituntut untuk terus menerus menyempurnakan standar pelayanan mereka seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan tuntutan masyarakat.

Indikator kinerja pelayanan Disdukcapil meliputi: (1) kecepatan waktu pelayanan, (2) ketepatan prosedur, (3) kesesuaian biaya, (4) kompetensi petugas, (5) ketersediaan sarana dan prasarana, serta (6) kepuasan masyarakat sebagai indikator utama (Rudiansyah et al., 2022). Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyampaian layanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas institusi pemerintah di mata publik (Musyafaah and Wijaya, 2020). Evaluasi berkala terhadap kinerja Disdukcapil menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan masyarakat.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian terdahulu sangat penting untuk memahami lanskap riset yang ada, mengidentifikasi kesamaan, perbedaan, dan menemukan celah penelitian (research gap) yang dapat diisi oleh studi ini. Berbagai penelitian di Indonesia telah mengkaji kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dengan beragam metode analisis. Illahi et al. (2026) menganalisis website layanan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung menggunakan SERVQUAL dan menemukan kesenjangan pada dimensi kecepatan respon dan keandalan sistem. Sementara itu, Azizah & Susanti (2025) menerapkan SERVQUAL di tingkat kecamatan, Wisudawati et al. (2023) menggunakan IPA untuk pelayanan kependudukan, serta Rahman & Purwanto (2022) mengevaluasi website Disdukcapil Kotawaringin Timur dengan WebQual 4.0 dan menemukan hasil yang baik secara keseluruhan.

Penelitian lain mengkombinasikan berbagai metode untuk evaluasi yang lebih komprehensif. Faqih et al. (2020) mengintegrasikan WebQual 4.0 dan IPA di tingkat desa, sementara Alfatiyah & Bastuti (2023) serta Widyarto et al. (2018) menggunakan kombinasi IPA dan PGCV di berbagai instansi pelayanan publik. Studi-studi ini menunjukkan bahwa metode kombinasi efektif dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan dan potensi peningkatan nilai layanan. Penelitian tentang e-government juga menyoroti aspek kesiapan pengguna, seperti temuan Marfu'ah et al. (2024) tentang ketidaksiapan masyarakat dalam adopsi identitas kependudukan digital di Bojonegoro.

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Judul (Nama Peneliti & Tahun)	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Posisi Penelitian
1	Analisa Kualitas Website Layanan Pengaduan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL (Illahi et al., 2026)	Kualitas website dan kepuasan pengguna menggunakan metode SERVQUAL.	Terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna, terutama pada aspek kecepatan respons.	Penelitian ini mengintegrasikan SERVQUAL, IPA, dan PGCV untuk menghasilkan analisis prioritas perbaikan yang lebih komprehensif.
2	Public Service Quality in Watumalang District Office with SERVQUAL (Azizah & Susanti, 2025)	Kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL.	Dimensi Tangibles dan Responsiveness dinilai baik, sedangkan Empathy dan Reliability masih memerlukan perbaikan.	Penelitian ini berfokus pada evaluasi website layanan pengaduan Disdukcapil, bukan pelayanan tatap muka.
3	Penggunaan Metode IPA untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan (Wisudawati et al., 2023)	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metode IPA.	Birokrasi yang berbelit, informasi yang sulit dipahami, dan keterlambatan petugas menjadi prioritas perbaikan.	Penelitian ini menggunakan kombinasi SERVQUAL, IPA, dan PGCV pada website layanan pengaduan.
4	Optimalisasi Kinerja	Kinerja website dan kepuasan	Aspek informasi dan kemudahan	Penelitian ini berfokus pada

	Website BPS: Pendekatan CSI dan IPA (Sahara et al., 2022)	pengguna menggunakan metode CSI dan IPA.	navigasi menjadi prioritas perbaikan.	website layanan pengaduan Disdukcapil dengan tambahan analisis PGCV.
5	Evaluasi Kualitas Website E-Government Disdukcapil Kotawaringin Timur Menggunakan WebQual 4.0 (Rahman & Purwanto, 2022)	Kualitas website e-government menggunakan metode WebQual 4.0.	Website dinilai baik secara keseluruhan, tetapi aspek interaksi layanan masih perlu ditingkatkan.	Penelitian ini menggunakan SERVQUAL yang lebih berfokus pada kepuasan pengguna layanan pengaduan.
6	Website Quality Measurement Using WebQual 4.0 (Rerung et al., 2020)	Kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0.	Dimensi Usability memperoleh nilai tertinggi, sedangkan Information Quality dan Service Interaction perlu ditingkatkan.	Penelitian ini menggunakan SERVQUAL yang lebih fokus pada persepsi kepuasan pengguna.
7	Implementation of WebQual 4.0 for Measuring Website Quality (Nurhadi et al., 2019)	Kualitas website dan kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0.	Information Quality dan Usability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Memberikan gambaran pentingnya kualitas informasi yang juga relevan pada website layanan pengaduan Disdukcapil.
8	WebQual 4.0 dan IPA pada Website Desa Kemiriamba (Faqih et al., 2020)	Kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA.	Dimensi Usability dan Information Quality berada pada kuadran kekuatan utama.	Menjadi referensi metodologis karena mengombinasikan dua metode evaluasi website.
9	Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi	Kualitas website layanan publik menggunakan metode E-GovQual dan	Pendekatan multi-metode efektif dalam menentukan prioritas	Menjadi rujukan metodologis evaluasi website pemerintah menggunakan

	Maluku Menggunakan E-GovQual dan IPA (Tamtelahitu, 2022)	IPA.	perbaikan layanan.	lebih dari satu metode analisis.
10	Analysis of Public Satisfaction at Disdukcapil Bengkalis (Hasan et al., 2023)	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil menggunakan survei kepuasan masyarakat.	Nilai kepuasan rata-rata sebesar 72,4 (kategori baik), dengan aspek kecepatan layanan memperoleh nilai terendah.	Penelitian ini berfokus pada website layanan pengaduan dengan pendekatan SERVQUAL.
11	Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada PT Pos Indonesia (Hariani et al., 2023)	Kualitas pelayanan pelanggan menggunakan metode PGCV.	Sebagian besar aspek layanan belum memenuhi standar dan terdapat kesenjangan negatif yang signifikan.	Menjadi referensi penggunaan PGCV dalam evaluasi kualitas layanan yang juga digunakan dalam penelitian ini.
12	Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Fuzzy-SERVQUAL dan IPGCV (Widyarto et al., 2018)	Kualitas pelayanan publik menggunakan metode Fuzzy-SERVQUAL dan IPGCV.	Terdapat kesenjangan negatif pada seluruh dimensi layanan.	Menjadi dasar penggunaan IPGCV, namun penelitian ini menggunakan SERVQUAL klasik yang dikombinasikan dengan IPA dan PGCV.
13	IPA dan PGCV di BPJS Kesehatan Kota Tangerang Selatan (Alfatiyah & Bastuti, 2023)	Kualitas pelayanan menggunakan metode IPA dan PGCV.	Waktu tunggu menjadi prioritas utama perbaikan layanan.	Penelitian ini diterapkan pada website layanan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung.
14	Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Lamongan Perspektif Fikih Siyasah	Kualitas pelayanan publik Disdukcapil menggunakan pendekatan Fikih Siyasah.	Menunjukkan pentingnya aspek kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif SERVQUAL, IPA, dan PGCV.

	(Musyafaah & Wijaya, 2020)			
15	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Disdukcapil Sukabumi (Muzni Hanipah & Aryani, 2022)	Inovasi pelayanan publik berbasis e-government melalui studi implementasi Simpelin.	Implementasi e-government meningkatkan efisiensi pelayanan publik, namun masih terdapat tantangan dalam penerapannya.	Penelitian ini mengevaluasi kualitas website secara menyeluruh dan tidak hanya berfokus pada inovasi digital tertentu.
16	Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat dalam Aplikasi IKD (Siti Marfu'ah et al., 2024)	Digitalisasi pelayanan publik dan kesiapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi IKD.	Ditemukan ketidaksiapan masyarakat dalam mengadopsi aplikasi digital Disdukcapil.	Temuan mengenai kesiapan pengguna relevan dengan penelitian ini yang mengukur persepsi dan kepuasan pengguna terhadap website layanan pengaduan.
17	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Disdukcapil Kabupaten Nganjuk Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Pratiwi, 2025)	Kualitas pelayanan publik menggunakan SERVQUAL (5 dimensi dengan 24 atribut) dan IPA	Terdapat 6 atribut masuk Kuadran I (prioritas perbaikan): kenyamanan ruang tunggu, informasi kuota pelayanan harian, kecepatan petugas memberi pelayanan, ketepatan petugas menjawab pertanyaan, kejelasan prosedur pelayanan, serta kepastian waktu penyelesaian dokumen	Penelitian ini menjadi acuan utama karena memiliki objek yang sama (Disdukcapil) dan metode yang identik (SERVQUAL + IPA) dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini juga menjabarkan 24 atribut pelayanan yang menjadi rujukan pengembangan sub-indikator
18	Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di	Kualitas pelayanan publik menggunakan SERVQUAL,	Tingkat kepuasan masyarakat mencapai 79,10% (kategori baik). Berdasarkan IPA,	Memperkuat penggunaan dimensi Reliability dan Responsiveness

	Kantor Desa Sogo Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora (Sumiyati & Raharjo, 2025)	Customer Satisfaction Index (CSI) , dan IPA	sub-dimensi yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan (Responsiveness) serta konsistensi dan keandalan layanan (Reliability)	sebagai area kritis dalam pelayanan publik yang sering memerlukan perbaikan prioritas. Relevan dengan pengembangan indikator Waktu Penyelesaian dan Prosedur
19	Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Bogor (Rizq et al., 2019)	Kualitas pelayanan E-KTP menggunakan SERVQUAL, IPA, dan Customer Satisfaction Index (CSI) dengan 100 responden	Nilai CSI sebesar 61% (kategori "Cukup Puas" dan cenderung tidak puas). Kinerja Disdukcapil belum mampu memenuhi harapan masyarakat di hampir seluruh indikator, kecuali biaya/tarif (gap positif 0,01). Berdasarkan IPA, indikator prioritas perbaikan: kemudahan persyaratan, kecepatan proses pelayanan, serta fasilitas dan kondisi fisik gedung pelayanan	Memperkuat indikator Persyaratan, Waktu Penyelesaian, dan Sarana & Prasarana sebagai area prioritas perbaikan. Mengonfirmasi bahwa Biaya/Tarif merupakan satu-satunya indikator yang kinerjanya telah memenuhi harapan masyarakat, konsisten dengan temuan Sari et al. (2023)
20	Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor (Handayani et al., 2024)	Kualitas pelayanan E-KTP dari perspektif penyedia layanan menggunakan 5 dimensi SERVQUAL: Tangibles,	Secara keseluruhan pelayanan E-KTP telah berjalan baik, namun terdapat faktor penghambat: keterbatasan jumlah perangkat perekaman,	Menegaskan pentingnya dimensi Tangibles (sarana dan prasarana) serta Assurance (kejelasan informasi) dalam pelayanan Disdukcapil.

		Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy	ketidakstabilan sistem jaringan, dan kurangnya papan informasi yang terlihat	Temuan tentang kurangnya papan informasi memperkuat indikator Ketersediaan informasi persyaratan

Meskipun telah banyak penelitian mengkaji kualitas pelayanan publik, masih terdapat celah penelitian yang signifikan. Illahi et al. (2026) telah mengkaji website layanan pengaduan Disdukcapil Sijunjung dengan SERVQUAL, namun belum mengintegrasikan analisis IPA dan PGCV untuk memberikan gambaran komprehensif tentang prioritas perbaikan dan potensi peningkatan nilai. Sementara itu, penelitian yang mengkombinasikan IPA dan PGCV di instansi lain menunjukkan keunggulan metode kombinasi ini, namun belum diterapkan secara spesifik di Kabupaten Sijunjung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi celah tersebut dengan mengkombinasikan analisis SERVQUAL, IPA, dan PGCV secara komprehensif pada website layanan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung.

2.7.1 Kerangka Pemikiran

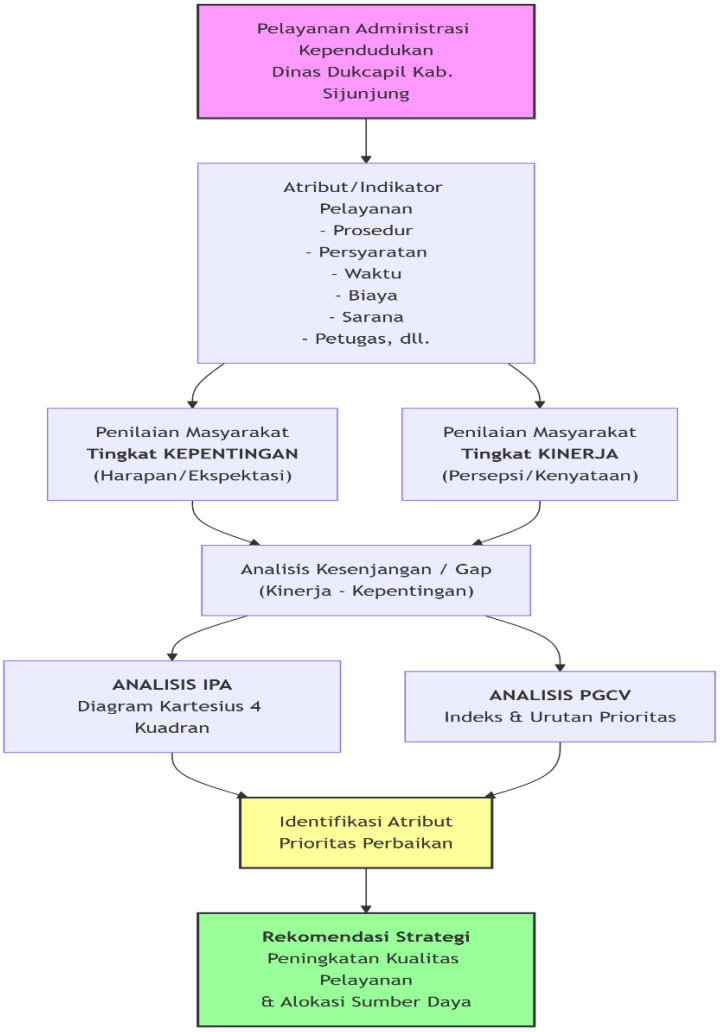
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung. Fokus utama adalah pada pemahaman mengenai persepsi masyarakat terhadap tingkat kepentingan (importance) dan kinerja aktual (performance) dari berbagai atribut pelayanan, serta mengidentifikasi area prioritas untuk perbaikan. Analisis ini didukung oleh penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV), yang

memungkinkan identifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan layanan, serta potensi peningkatan nilai bagi pelanggan.

Secara konseptual, kerangka berpikir ini mengasumsikan bahwa persepsi masyarakat terhadap atribut-atribut pelayanan publik (seperti kemudahan akses, kecepatan, kejelasan informasi, dll.) secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kepuasan masyarakat ini, selanjutnya, dipengaruhi oleh kesenjangan antara persepsi mereka mengenai pentingnya suatu atribut pelayanan dan kinerja aktual yang dirasakan dari atribut tersebut. Kesenjangan ini, yang diukur melalui IPA, menjadi dasar untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Selain itu, konsep *Potential Gain Customer Value* (PGCV) digunakan untuk mengukur seberapa besar peningkatan nilai yang dapat dirasakan oleh masyarakat jika kesenjangan pada atribut-atribut penting tersebut diatasi, sehingga memberikan arahan strategis untuk optimalisasi pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini mengusulkan sebuah model di mana berbagai atribut pelayanan publik dinilai berdasarkan kepentingan dan kinerjanya, yang kemudian dianalisis menggunakan IPA untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian. Analisis PGCV kemudian melengkapi temuan IPA dengan mengukur potensi keuntungan yang dapat diperoleh masyarakat dari perbaikan area-area tersebut. Hubungan antara persepsi atribut pelayanan, kesenjangan IPA, potensi *gain* PGCV, dan kepuasan masyarakat merupakan inti dari kerangka berpikir ini, dengan tujuan akhir memberikan rekomendasi konkret untuk peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sijunjung.



Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berlandaskan pada teori kepuasan masyarakat, konsep pelayanan publik, serta metodologi analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung merupakan variabel dependen utama yang ingin diukur dan dianalisis. Kualitas pelayanan publik, yang mencakup berbagai atribut seperti aksesibilitas, kecepatan,

kejelasan informasi, kompetensi petugas, dan keadilan perlakuan, diasumsikan sebagai prediktor utama kepuasan masyarakat (Musyafaah and Wijaya, 2020; Arif et al., 2025).

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik dari perspektif masyarakat, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). IPA memungkinkan identifikasi atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat (*importance*) dan bagaimana kinerja aktual dari atribut-atribut tersebut dirasakan oleh masyarakat (*performance*) (Alfatiyah and Bastuti, 2023). Dengan memetakan atribut-atribut ini dalam matriks IPA, dapat diketahui atribut mana yang menjadi kekuatan utama, area yang perlu ditingkatkan berlebih, prioritas rendah, serta area yang menjadi perhatian utama (*major concern*) (Alfatiyah and Bastuti, 2023).

Selain itu, metode Potential Gain Customer Value (PGCV) akan diintegrasikan untuk memberikan perspektif yang lebih mendalam mengenai potensi peningkatan nilai bagi masyarakat. PGCV berfokus pada identifikasi area di mana kinerja pelayanan yang dirasakan masih jauh di bawah tingkat kepentingannya, sehingga terdapat potensi besar untuk meningkatkan nilai yang dirasakan oleh masyarakat jika area tersebut diperbaiki (Widyarto et al., 2018; Alfatiyah and Bastuti, 2023). Kombinasi IPA dan PGCV memungkinkan identifikasi atribut pelayanan yang tidak hanya penting dan kinerjanya rendah, tetapi juga mengukur seberapa besar potensi peningkatan nilai yang dapat dicapai melalui perbaikan pada atribut-atribut tersebut.

Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai

berikut: Masyarakat memiliki harapan (kepentingan) terhadap berbagai atribut pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung. Kinerja aktual dari atribut-atribut pelayanan tersebut akan dievaluasi melalui persepsi masyarakat. Melalui IPA, atribut-atribut akan dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Selanjutnya, melalui PGCV, akan diidentifikasi atribut mana yang memiliki potensi gain nilai terbesar jika kinerjanya ditingkatkan. Analisis gabungan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang strategis dan terarah kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat secara optimal.