

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai warga negara. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap bentuk pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat dan dilaksanakan secara adil, efektif, serta berkelanjutan. Pelayanan publik juga dipandang sebagai indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintah dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan publik yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang mereka terima (Amba et al.,2023).

Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan peran aktif negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki landasan hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara optimal sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat dan mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kualitas layanan publik tidak hanya dilihat dari keberhasilan penyelesaian proses administratif, tetapi juga dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penilaian kualitas pelayanan bergantung pada persepsi masyarakat terhadap pengalaman mereka selama berinteraksi dengan penyelenggara layanan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar memenuhi harapan dan kepuasan konsumen (Kotler Keller,2012). Dengan demikian, penyedia layanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang kualitasnya lebih tinggi dengan harapan masyarakat.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model *Service Quality* (SERVQUAL). Model ini menekankan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Apabila persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan harapannya, maka pelayanan dinilai berkualitas, sedangkan apabila persepsi tersebut lebih rendah dari harapan, maka pelayanan dinilai tidak berkualitas (Parasuraman,1990). Kesenjangan tersebut diukur melalui lima dimensi, yaitu

Tangible (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), dan *Emphaty* (empati).

Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki tingkat interaksi tinggi antara aparatur dan masyarakat. Pelayanan ini mencakup penyediaan berbagai dokumen resmi yang menjadi dasar pengakuan status hukum seseorang dalam sistem administrasi. Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Instansi ini bertanggung jawab atas rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk kepentingan pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan (Marlina et al., 2024). Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menjadi aspek yang menentukan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta perlindungan hak sipil masyarakat. Namun demikian, pelayanan administrasi kependudukan masih sering dipersepsikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna layanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat (Setiawan et al., 2023).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah mengembangkan konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi kelembagaan yang memadukan berbagai jenis layanan pemerintahan dalam satu lokasi terpadu sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan administratif secara lebih cepat, mudah, dan efisien tanpa harus berpindah dari satu instansi ke instansi yang lain. Mal pelayanan publik dirancang untuk memberikan kemudahan pelayanan administratif untuk masyarakat (Salma et al., 2022). Inovasi ini diharapkan mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta kenyamanan dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat (Apriyani et al., 2022). Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa merupakan salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut, yang menyediakan lebih dari 140 jenis layanan dari beberapa organisasi perangkat daerah (OPD), BUMN, BUMD, Kementerian Hukum dan HAM, dan BPJS Kesehatan. Keberadaan MPP di Kabupaten Gowa diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang efisien, partisipatif, dan inklusif (Sari et al., 2025). Namun, dalam praktiknya, keberadaan MPP belum tentu menjamin terpenuhinya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Salah satu layanan yang memiliki tingkat pemanfaatan tinggi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa adalah layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Tingginya jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dukcapil memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Kondisi ini sekaligus menggambarkan tingginya intensitas penyelenggaraan pelayanan sehingga penyedia layanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, data jumlah pengguna layanan dukcapil di MPP Kabupaten Gowa perlu disajikan sebagai

gambaran tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Adapun data jumlah pengguna layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa selama periode Januari hingga Juni 2026 sebagai berikut.

Tabel 1 Data Pengguna Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa periode Januari – Juni 2026

Periode	Data Pengguna
Januari	3.392
Februari	2.543
Maret	2.319
April	4.303
Mei	3.070
Juni	4.097

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Gowa Tahun 2026

Berdasarkan tabel 1 jumlah masyarakat yang menggunakan layanan kependudukan dan pencatatan sipil di MPP Kabupaten Gowa selama periode Januari hingga Juli 2026 mencapai 19.724 orang, dengan rata-rata 3.287 pengguna setiap bulan. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna layanan mengalami kenaikan dan penurunan dari setiap bulan. Pada bulan Januari tercatat sebanyak 3.392 pengguna, kemudian mengalami penurunan pada Februari dan Maret menjadi masing-masing 2.543 dan 2.319 pengguna. Selanjutnya, jumlah pengguna meningkat pada April menjadi 4.303 pengguna, kemudian menurun menjadi 3.070 pengguna pada Mei, dan kembali meningkat menjadi 4.097 pengguna pada Juni. Meskipun jumlah pengguna layanan dukcapil mengalami perubahan setiap bulan, secara keseluruhan layanan dukcapil tetap menunjukkan tingkat pemanfaatan yang tinggi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa layanan ini memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat sehingga penyelenggara pelayanan perlu memberikan kualitas pelayanan secara konsisten agar harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat terpenuhi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) dalam dokumen Rencana Kerja (Renja) tahun 2024 yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Target kinerja yang ditetapkan menunjukkan adanya komitmen peningkatan kualitas layanan secara bertahap.

Tabel 2 Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

Tahun	Target	Realisasi Capaian
2022	91,15	91,2
2023	91,46	91,47
2024	91,92	92,04 (proyeksi)
2025	92,48	92,51 (proyeksi)

Sumber : Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa Tahun 2024

Data di atas menunjukkan bahwa target nilai IPP menunjukkan pola kenaikan bertahap dari 91,15 pada tahun 2022 menjadi 92,48 pada tahun 2025. Realisasi sebesar 91,2 pada tahun 2022 dan 91,47 pada tahun 2023 menunjukkan konsistensi capaian dalam kategori baik. Tahun 2024 dan 2025 yang mencapai 92,04 dan 92,51 mengindikasikan upaya mempertahankan bahkan mengalami peningkatan standar pelayanan. Namun, jika dilihat dari tren kenaikannya, peningkatan nilai indeks berada dalam rentang yang relatif kecil. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan relatif stabil, tetapi belum mengalami peningkatan signifikan yang dapat menggambarkan perubahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Gowa.

Penyelenggaraan layanan kependudukan dan pencatatan sipil hingga saat ini masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan yang sering muncul meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan sistem jaringan yang berdampak pada kelancaran layanan, dan waktu penyelesaian dokumen yang relatif lama. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan sejumlah keluhan masyarakat yang berkaitan dengan proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di MPP Kabupaten Gowa. Keluhan yang disampaikan masyarakat terkait lamanya waktu pelayanan yang disebabkan oleh tingginya jumlah antrian pemohon. Kondisi antrian yang padat tersebut semakin meningkat karena sistem pelayanan berbasis online kerap mengalami gangguan, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat dan waktu tunggu masyarakat semakin panjang. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan kualitas pelayanan yang kerap mengalami gangguan jaringan, khususnya setelah pukul 13.00 WITA, yang berdampak pada terhambatnya proses input dan penyelesaian dokumen. Gangguan sistem tersebut tidak hanya memperlambat pelayanan, tetapi juga menimbulkan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen. Kendala lainnya berkaitan dengan sarana dan prasarana, khususnya fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai yang membuat masyarakat harus berdiri saat mengantre karena jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi. Hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pengguna layanan dan berpotensi menimbulkan kepadatan pada area pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan administrasi kependudukan telah didukung oleh regulasi dan sistem pelayanan yang terintegrasi, dalam praktiknya masih terdapat kendala teknis,

operasional, dan fasilitas yang memengaruhi efektivitas serta kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Permasalahan tersebut pada dasarnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya dan sistem pendukung pelayanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi pelayanan dalam menyediakan layanan yang andal, cepat, serta didukung oleh fasilitas yang memadai bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan kondisi pelaksanaan di lapangan dapat menimbulkan berbagai hambatan dalam proses pelayanan.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seharusnya mampu meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Namun, apabila sistem pelayanan berbasis teknologi tidak didukung oleh jaringan yang stabil serta pengelolaan sistem yang optimal, maka justru dapat menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Penelitian oleh Sinollah dan Masrurroh (2019) menjelaskan bahwa gangguan sistem pelayanan, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya responsivitas pelayanan dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, serta efektivitas sistem pelayanan. Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan layanan dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah menganalisis *gap service quality* pada jenis layanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Berdasarkan hal tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **"Bagaimana Gap antara Harapan dan Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa"**.

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 Service Quality

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kemampuan suatu organisasi atau instansi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa. Kualitas pelayanan menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan, baik di sektor publik maupun swasta. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir dari suatu layanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Rohaeni dan Marwa (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan, baik melalui ketepatan waktu, sikap dan responsivitas karyawan, kelengkapan fasilitas, maupun kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Menurut Azam et al., (2025) kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan sekaligus membangun loyalitas pelanggan. Pada dasarnya, mutu pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yakni pelayanan yang bermutu tinggi dan pelayanan yang bermutu rendah. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan sikap responsif, empati terhadap pelanggan, keandalan dalam memberikan layanan, serta kemampuan menanggapi kebutuhan dan keluhan secara cepat dan tepat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik menunjukkan adanya ketidakpedulian dalam memenuhi harapan pelanggan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpuasan serta memberikan dampak negatif terhadap citra dan reputasi suatu organisasi.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan salah satu konsep dalam kajian pemasaran jasa dan manajemen layanan karena memberikan kerangka untuk menilai seberapa baik suatu layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Konsep ini diperkenalkan oleh A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, dan Leonard L. Berry yang kemudian dikenal sebagai model *service quality*. *Service quality* atau kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dinilai baik. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka kualitas pelayanan dinilai kurang baik (Parasuraman et al., 1988). Model ini mengelompokkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi yang saling berkaitan. Adapun penjabaran dari dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi *tangibles* merujuk pada aspek-aspek yang dapat dilihat, disentuh, atau diamati secara langsung oleh pengguna layanan. Bukti fisik ini mencakup fasilitas pelayanan, perlengkapan yang digunakan selama proses layanan, ruang pelayanan, serta penampilan aparatur yang memberikan layanan. Dimensi ini penting karena pelayanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud, sehingga masyarakat membutuhkan petunjuk fisik selama proses pelayanan.

Bukti fisik mencerminkan tingkat kesiapan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan yang bersih dan tertata, serta lingkungan yang nyaman dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna layanan. Selain itu, penampilan aparatur yang rapi dan sopan juga merupakan bagian dari dimensi *tangibles* yang berperan dalam membentuk citra instansi pelayanan di mata masyarakat. Dimensi *tangibles* berfungsi sebagai indikator awal (*initial cue*) yang sangat memengaruhi persepsi pelanggan sebelum mereka merasakan proses dan hasil pelayanan secara menyeluruh. Kesan pertama melalui kondisi fisik pelayanan dapat menentukan penilaian awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima.

2. *Reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji layanan secara konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dimensi ini menekankan pada konsistensi kinerja pelayanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu, keakuratan hasil layanan, serta kesesuaian antara janji pelayanan dengan realisasi yang diterima oleh pelanggan. Pelayanan dapat dikatakan andal apabila penyelenggara layanan mampu memberikan layanan yang baik. Dimensi ini juga merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik atau bisnis yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat (Darunanto et al., 2024). Hal ini karena pelanggan cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan sejauh mana penyedia layanan memenuhi harapan pelanggan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* adalah kemauan atau kesiapan petugas pelayanan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu. Dimensi ini menekankan pentingnya merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan pelanggan secara cepat, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik. Ini juga menunjukkan kesediaan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan merespons pertanyaan pelanggan. Kotler dan Keller (2012) juga menegaskan bahwa unsur daya tanggap mencakup kesediaan sumber daya dan staf untuk memberikan layanan secara tepat dan cepat serta menunjukkan sikap *willingness to help customers and private prompt service* yang berarti kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat.

4. *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* adalah kemampuan dan sikap petugas layanan untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan bahwa layanan diberikan secara aman dan dapat diandalkan. Dimensi ini menekankan pada kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya, kesopanan dalam berinteraksi, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan. Dengan adanya jaminan, pelanggan merasa yakin bahwa setiap proses layanan dilakukan sesuai prosedur, dokumen mereka aman, serta layanan yang mereka terima dapat dipercaya.

5. *Empathy* (empati)

Dimensi *empathy* adalah kesediaan untuk memberikan perhatian individual kepada pelanggan dan memahami kebutuhan mereka. Dimensi ini mengaju pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami, menghargai, dan menanggapi kebutuhan serta perasaan pelanggan secara pribadi dan tulus. Hal ini menekankan pentingnya perhatian individual terhadap pelanggan

sehingga setiap orang yang menerima layanan merasa dipahami, diperhatikan, dan dihargai.

1.2.2 Gap Metode

Service quality merupakan model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. Model ini lahir atas dasar pemikiran bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang penyedia layanan, melainkan harus dilihat dari sudut pandang pengguna layanan. Model ini menegaskan bahwa kualitas ditentukan oleh perbandingan antara harapan pelanggan (*expectations*) dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima (*perceptions*). Harapan mencerminkan standar atau gambaran layanan yang diinginkan pelanggan sebelum menerima layanan, sedangkan persepsi merupakan penilaian yang muncul setelah pelanggan mengalami proses pelayanan tersebut. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang disebut sebagai *gap* (kesenjangan) kualitas pelayanan.

Pada model *servqual* ini menjelaskan lima jenis kesenjangan yang dapat terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Adapun kelima *gap* tersebut, sebagai berikut:

Gap 1 (Knowledge Gap) : adalah kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan tersebut. Kesenjangan ini muncul ketika manajemen tidak memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penyebabnya dapat berupa kurangnya riset kepada pelanggan dan tidak adanya mekanisme umpan balik. Apabila manajemen salah memahami harapan pelanggan, maka kebijakan dan strategi pelayanan yang dirumuskan berpotensi tidak tepat sasaran.

Gap 2 (Policy Gap) : merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pelanggan dan spesifikasi atau standar kualitas pelayanan yang ditetapkan. Dalam kondisi ini, manajemen mungkin telah memahami apa yang diharapkan pelanggan, tetapi gagal dalam menerapkannya dalam standar operasional.

Gap 3 (Delivery Gap) : merupakan kesenjangan antara pelayanan yang telah ditetapkan dan pelaksanaan pelayanan di lapangan. Meskipun organisasi telah memiliki standar atau prosedur yang baik, namun pelaksanaannya belum tentu sesuai dengan ketentuan tersebut. Faktor-faktor seperti kompetensi pegawai, motivasi kerja, beban kerja, sistem pengawasan, serta budaya organisasi sangat memengaruhi munculnya kesenjangan ini.

Gap 4 (Communication Gap) : merupakan kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi eksternal organisasi kepada pelanggan. Kesenjangan ini terjadi apabila organisasi menjanjikan pelayanan cepat dan mudah, tetapi

kenyataannya lambat dan berbelit, maka harapan pelanggan akan meningkat dan berpotensi menimbulkan kekecewaan.

Gap 5 (Service Quality Gap) : merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. *Gap* ini menjadi indikator utama dalam pengukuran kualitas pelayanan karena mencerminkan penilaian langsung dari pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Secara operasional, *Gap 5* dihitung dengan mengurangi skor harapan dari skor persepsi. Apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai negatif, maka hal tersebut menandakan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Nilai nol menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat, sedangkan nilai positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu melampaui harapan masyarakat.

Pada penelitian ini, analisis kualitas pelayanan difokuskan pada *Gap 5 Service Quality*, yaitu kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Fokus pada *gap 5* dipilih karena secara langsung menggambarkan tingkat kepuasan yang masih memerlukan perbaikan. Untuk mengidentifikasi kesenjangan tersebut, pengukuran *gap 5* dalam penelitian ini dilakukan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan menganalisis *gap 5* berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

1.2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

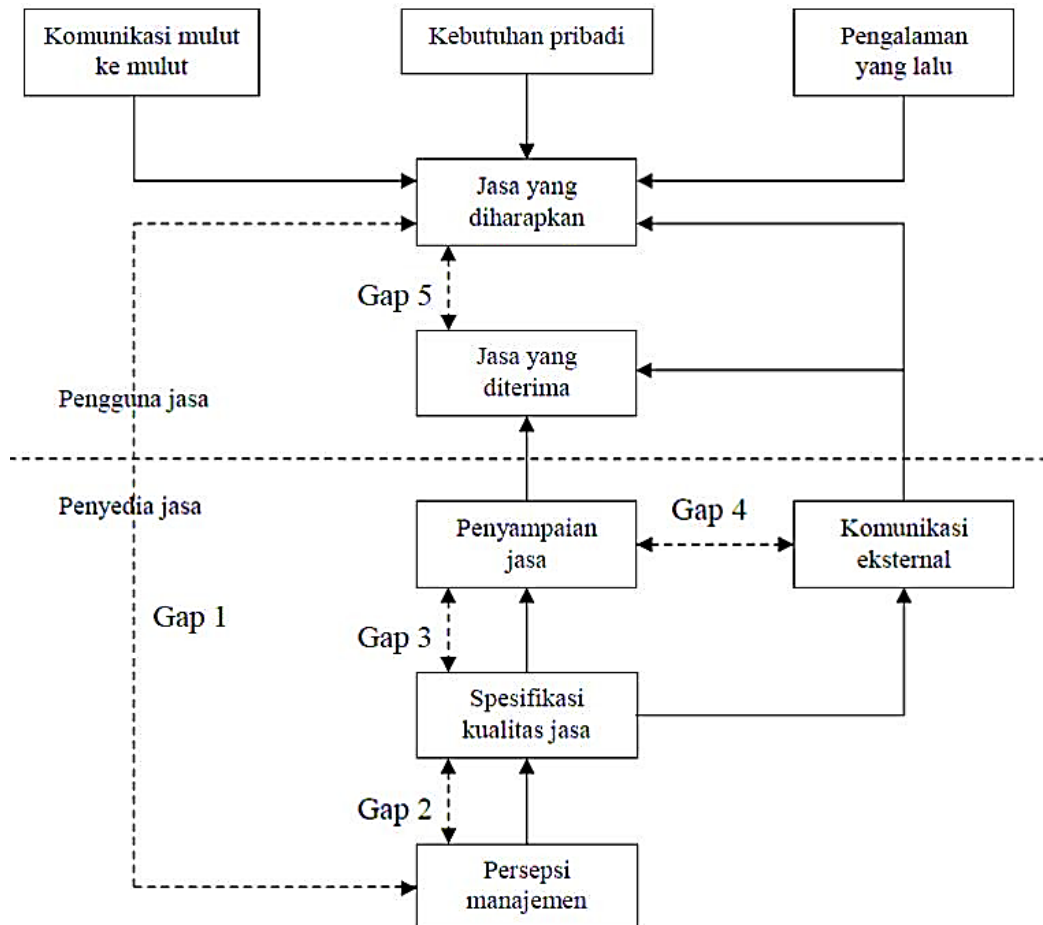
No	Nama Penulis	Judul	Tujuan	Hasil
1.	Enny Istanti	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode <i>Analysis GAP</i> di Kantor Kecamatan Slmokerto Surabaya	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya dengan menggunakan analisis GAP	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai harapan terhadap pelayanan sebesar 3,858, sedangkan nilai kenyataan yang diterima sebesar 3,586, sehingga diperoleh GAP sebesar -0,272. Nilai GAP negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Beberapa dimensi kualitas mengalami permasalahan, seperti fasilitas yang belum memadai, ketepatan waktu pelayanan yang belum optimal, serta perlunya peningkatan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan.
2.	Putri Liana Lutfia, dkk (2023)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi berdasarkan lima dimensi <i>servqual</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan masih perlu mendapat perhatian dan perbaikan seperti kebersihan ruang pelayanan dan toilet, keterbatasan ruang kerja dan ruang arsip, keberadaan calo dalam pelayanan, serta sikap pegawai yang dinilai kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.	Hanif Kirana & Prasetyo Isbandono (2025)	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Malang berdasarkan lima dimensi <i>servqual</i> untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah baik, namun belum optimal. Permasalahan masih ditemukan pada dimensi <i>tangibles</i> terkait keterbatasan sarana dan prasarana, dimensi <i>responsiveness</i> terkait lamanya waktu pelayanan dan antrean, serta dimensi <i>assurance</i> terkait ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen akibat gangguan sistem pelayanan.
4.	Melele Kagoya (2025)	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya berdasarkan lima dimensi <i>servqual</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Puncak Jaya belum optimal. Hal ini terlihat dari keterbatasan fasilitas komputer, rendahnya kedisiplinan petuhgas, lambatnya pelayanan, ketidaksesuaian waktu penyelesaian dokumen, serta masih ditemukan pengutan di luar ketentuan sehingga pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Keterangan : Hasil Olah Data (2026)

1.2.4 Kerangka Berpikir

Gambar 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1990

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengidentifikasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di MPP Kabupaten Gowa dengan menggunakan model *service quality* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yang mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan pada setiap dimensi *servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1.3.2 Manfaat

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Temuan mengenai dimensi pelayanan yang memiliki gap terbesar dapat digunakan sebagai dasar perbaikan layanan, sehingga pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan public. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi empiris terkait penerapan metode *service quality* dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat pada layanan administrasi kependudukan, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menguji teori-teori dengan cara mengukur variabel penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara statistik untuk menjelaskan hubungan antar variabel (Creswell 2014). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk mengukur dan menganalisis *gap* (kesenjangan) antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena berdasarkan data yang dikumpulkan tanpa menguji hubungan sebab-akibat antar variabel (Sugiyono 2017). Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pengukuran tingkat kualitas pelayanan dan besarnya *gap service quality* pada setiap dimensi pelayanan.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian survei. Desain survei dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara langsung dari responden dalam jumlah tertentu melalui instrumen penelitian yang terstruktur. Sejalan dengan pendapat Creswell (2018), metode survei digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sikap, persepsi, dan penilaian responden terhadap suatu fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini kemudian menggunakan kuisioner dalam proses pengumpulan data.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran utama dalam penelitian. Populasi ditetapkan oleh peneliti sebagai dasar dalam proses pengumpulan data serta sebagai sumber untuk menarik kesimpulan penelitian. Creswell (2018) menyatakan bahwa populasi adalah sekumpulan individu yang memiliki karakteristik yang sama dan menjadi fokus penelitian, dimana hasil penelitian digunakan untuk melakukan generalisasi terhadap kelompok tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Layanan tersebut meliputi pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan layanan lainnya. Seluruh pengguna layanan ini dijadikan sebagai populasi penelitian karena mereka secara langsung menerima dan merasakan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga memiliki pengalaman dan persepsi yang relevan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan serta kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Berdasarkan data DPMPTSP Kabupaten Gowa, jumlah masyarakat yang menggunakan layanan kependudukan dan pencatatan sipil selama periode Januari hingga Juni 2026 mencapai 19.724 orang. Meskipun demikian, jumlah pengguna layanan bersifat dinamis dan berubah setiap hari sehingga jumlah populasi pada saat penelitian berlangsung tidak dapat ditentukan secara pasti. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai *unknown population* (populasi tidak diketahui).

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan karakteristik populasi. Apabila jumlah populasi terlalu besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh anggota populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang mewakili (Sugiyono 2017). Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yang termasuk dalam teknik *non-probability sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara memilih responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria sebagai sampel (Sugiyono 2017). Teknik ini dinilai sesuai karena responden merupakan masyarakat yang menerima secara langsung layanan administrasi kependudukan, sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman yang dirasakan. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Cochran dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10% (0,10). Rumus Cochran sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel

Z = Tingkat kepercayaan 95% (1,96)

P = Proporsi populasi (0,5)

q = 1 – p (0,5)

e = Batas kesalahan (10% atau 0,10)

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, didapatkan jumlah 96,04 yang merupakan angka pecahan (terdapat koma). Menurut Sugiyono (2019) apabila hasil perhitungan berupa angka pecahan, sebaiknya dibulatkan ke atas. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 100 responden. Pengambilan sampel ini juga sesuai dengan anjuran yang diberikan oleh Sugiyono (2017) mengenai ukuran sampel yang layak untuk penelitian adalah antara 30 sampai 500 responden.

2.3.2 Operasional Variabel

Untuk mengukur kualitas pelayanan (*Service Quality*) pada layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa, maka peneliti menggunakan dimensi *Service Quality* menurut Parasuraman (1990) yaitu:

Tabel 2 Operasional Variabel Service Quality

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
<i>Tangibel</i> (bukti fisik)	Kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik, sarana pendukung, serta penampilan petugas yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat selama proses pelayanan	Sarana dan prasarana fisik
<i>Reliability</i> (keandalan)	Kemampuan instansi pelayanan dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur serta waktu yang telah ditetapkan	Ketepatan dan konsistensi hasil layanan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat serta merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan secara tepat	Kecepatan dan kesiapan petugas
<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan, kompetensi serta sikap petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat selama proses pelayanan.	Rasa aman dan kepercayaan
<i>Empathy</i> (empati)	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan secara ramah, adil, dan memahami kebutuhan setiap masyarakat secara individu.	Sikap ramah dan perlakuan adil

2.3.3 Penyusunan Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden

untuk dijawab, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono 2019). Penyusunan instrument penelitian ini mengacu pada model *service quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Model ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui perbandingan antara harapan (*expectations*) dan persepsi (*perceptions*). Model SERVQUAL mengelompokkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi ini digunakan sebagai dasar dalam penentuan variabel penelitian dan penyusunan indikator.

Tabel 3 Instrumen Penelitian Harapan

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Tangibel</i> (bukti fisik)	Sarana dan prasarana fisik	1. Ruang pelayanan seharusnya bersih dan tertata rapi 2. Sarana pendukung layanan seperti jaringan dan sistem antrean seharusnya berfungsi dengan baik. 3. Papan informasi seharusnya mudah ditemukan dan dibaca 4. Petugas pelayanan seharusnya mengenakan seragam dan tanda pengenal resmi. 5. Ruang tunggu seharusnya memiliki jumlah tempat duduk yang cukup
<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan dan konsistensi hasil layanan	1. Petugas pelayanan seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan 2. Pelayanan yang saya terima diselesaikan sesuai dengan waktu yang diinformasikan 3. Proses antrean seharusnya berjalan sesuai dengan urutan nomor yang berlaku

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kecepatan dan kesiapan petugas	1. Petugas pelayanan seharusnya segera merespon saat masyarakat datang ke loket pelayanan. 2. Petugas pelayanan seharusnya segera memberikan bantuan ketika masyarakat membutuhkan penjelasan 3. Petugas pelayanan seharusnya cepat merespon keluhan masyarakat
<i>Assurance</i> (jaminan)	Rasa aman dan kepercayaan	1. Petugas pelayanan seharusnya memahami tugas dan prosedur pelayanan dengan baik 2. Petugas seharusnya memberikan pelayanan secara jujur dan dapat dipercaya 3. Proses pelayanan seharusnya menjamin keamanan data pribadi masyarakat
<i>Empathy</i>	Sikap ramah dan perlakuan adil	1. Petugas pelayanan seharusnya melayani masyarakat dengan sikap ramah 2. Petugas pelayanan seharusnya tidak membedakan masyarakat dalam pelayanan 3. Petugas seharusnya mendengarkan keluhan masyarakat dengan baik

Keterangan : Hasil Olah Data (2026)

Tabel 4 Instrumen Penelitian Persepsi

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Tangibel</i> (bukti fisik)	Sarana dan prasarana fisik	1. Ruang pelayanan di instansi ini bersih dan tertata rapi 2. Sarana pendukung layanan seperti jaringan dan sistem antrean berfungsi dengan baik 3. Papan informasi pelayanan mudah dilihat dan dibaca 4. Petugas pelayanan mengenakan seragam dan tanda pengenal resmi 5. Ruang tunggu memiliki jumlah tempat duduk yang cukup
<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan dan konsistensi hasil layanan	1. Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan 2. Pelayanan yang saya terima diselesaikan sesuai dengan waktu yang diinformasikan 3. Proses antrean berjalan sesuai dengan urutan nomor yang berlaku
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kecepatan dan kesiapan petugas	1. Petugas pelayanan segera merespon saat saya datang ke loket pelayanan 2. Petugas pelayanan segera memberikan bantuan ketika saya membutuhkan penjelasan 3. Petugas pelayanan cepat merespon keluhan masyarakat
<i>Assurance</i> (jaminan)	Rasa aman dan kepercayaan	1. Petugas pelayanan memahami tugas dan prosedur pelayanan dengan baik 2. Petugas pelayanan memberikan pelayanan secara jujur dan dapat dipercaya 3. Proses pelayanan menjamin keamanan data saya

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Empathy</i> (empati)	Sikap ramah dan perlakuan adil	1. Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan sikap ramah 2. Petugas pelayanan tidak membedakan masyarakat dalam pelayanan 3. Petugas pelayanan mendengarkan kelurahan masyarakat dengan baik

Keterangan : Hasil Olah Data (2026)

2.3.4 Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat valid atau ketepatan suatu instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dan benar (Sugiyono 2019). Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan uji korelasi *product moment*. Adapun kriteria dalam menentukan validitas dari sebuah kuisisioner yang digunakan adalah:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item pertanyaan atau soal dari kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item pertanyaan atau soal dari kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap item pertanyaan menunjukkan hasil yang tetap atau konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali 2018). Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas adalah Cronbach Alpha dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ maka instrumen dinyatakan reliabel.
- b. Nilai Cronbach Alpha $< 0,60$ maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

2.3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang relevan dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Data tersebut berfungsi untuk menjawab rumusan masalah, mengukur variabel, menguji hipotesis, serta menjadi bahan analisis dalam penarikan Kesimpulan (Sugiyono 2019). Meskipun penelitian kuantitatif memiliki beragam teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode survei

dengan instrumen kuesioner (angket) dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Menurut Creswell (2018) kuesioner merupakan bagian dari survei yang dirancang untuk memperoleh informasi mengenai sikap, pendapat, atau penilaian responden terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada masyarakat yang sedang atau telah menerima layanan administrasi kependudukan di MPP Kabupaten Gowa. Setiap item pernyataan disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL dan diukur menggunakan skala *Likert* empat poin agar menyatakan tingkat persetujuan mereka secara jelas. Data yang diperoleh dari kuesioner digunakan untuk menghitung *gap service quality*, yaitu selisih antara nilai harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian ini untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui kuesioner. Menurut Creswell (2018) dokumentasi merupakan salah satu data penting untuk melengkapi dan memperkuat data utama yang diperoleh dari alat penelitian. Data dokumentasi ini digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai kondisi layanan dan mendukung analisis hasil penelitian.

2.3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk mengelola data dengan cara mengelompokkan dan menyajikan data sehingga karakteristik data dapat dipahami secara jelas. Statistik berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai data penelitian, seperti nilai rata-rata, persentase, distribusi, serta kecenderungan data (Ghozali, 2018). Oleh karena itu, penggunaan analisis deskriptif dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang bersifat eksploratif, yaitu untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh.

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disusun berdasarkan model *servqual*, yang mengukur pelayanan melalui perbandingan antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di MPP Kabupaten Gowa. Setiap item pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* empat pilihan jawaban, yaitu:

Tabel 5 Skala Likert Pengukuran Kualitas Pelayanan

Skor	Kode	Kategori
4	SS	Sangat Setuju
3	S	Setuju
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono (2017)

Skor yang diperoleh dari setiap item pernyataan selanjutnya dihitung untuk mendapatkan nilai rata-rata (mean) pada masing-masing indikator pernyataan dengan menggunakan persamaan Supranto dalam (Prananda et.al.,2019) sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$ = rata-rata skor persepsi
 $\sum x_i$ = jumlah seluruh skor persepsi
 n = jumlah responden

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{Y}$ = rata-rata skor harapan
 $\sum Y_i$ = jumlah seluruh skor harapan
 n = jumlah responden

Perhitungan nilai *servqual* kemudian dihitung berdasarkan selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan sebagai berikut :

$$\text{Gap Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Hasil dari *servqual* dibedakan dalam tiga kategori, yakni :

1. Gap positif (+), menunjukkan bahwa persepsi pengguna layanan lebih tinggi daripada harapan, sehingga mencerminkan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima.
2. Gap nol (0), menunjukkan bahwa tingkat harapan pengguna layanan berada pada posisi setara dengan tingkat persepsi terhadap pelayanan yang diterima.

3. Gap negatif (-), menunjukkan bahwa harapan pengguna layanan lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan rata-rata yang dihasilkan, maka dilakukan pengelompokkan kategori berdasarkan interval skor sebagai berikut:

- $1.00 - 1.75 =$ Sangat Rendah
- $1.76 - 2.50 =$ Rendah
- $2.51 - 3.25 =$ Tinggi
- $3.26 - 4.00 =$ Sangat Tinggi

Hasil perhitungan interval tersebut digunakan sebagai acuan dalam mengklasifikasikan tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di MPP Kabupaten Gowa ke dalam kategori tertentu, baik berdasarkan persepsi maupun harapan masyarakat.