

BAB V

ANALISA DAN INTERPRETASI

5.1 Analisa Data

Setelah dilakukan tahap pengumpulan dan pengolahan data, maka selanjutnya dilakukan analisa dan interpretasi terhadap data yang sudah diolah dengan tahapan sebagai berikut:

5.1.1 Analisis *Fuzzyfikasi* Persepsi Responden

Nilai persepsi responden menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diterimanya selama menggunakan pelayanan jasa kesekretariatan dari Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik. Dari hasil nilai fuzzyfikasi tingkat persepsi pada pengolahan data yang dilakukan pada tahap sebelumnya (tabel 4.12) dapat diketahui bahwa pada kegiatan Distribusi Surat Internal / Eksternal, atribut kecepatan waktu distribusi surat (AX21), atribut kepastian surat telah didistribusikan dengan baik (AX23), dan atribut kesabaran petugas dalam menerima keluhan (AX53) memiliki nilai terendah. Pada kegiatan Penomoran Surat, atribut kesiapan petugas memberikan pelayanan (BX22), atribut keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (BX51), dan atribut kemampuan petugas merespon pertanyaan (BX32) memiliki nilai terendah. Pada kegiatan Legalisasi Surat, atribut kemampuan petugas menangani keluhan (CX31), atribut kemampuan petugas merespon pertanyaan (CX32), dan atribut ketersediaan stempel yang lengkap beserta tinta yang cukup (CX13) memiliki nilai terendah. Pada kegiatan Pengiriman Fax, atribut kemampuan petugas merespon pertanyaan (DX32), atribut kepastian fax dikirim tepat waktu (DX41), dan atribut kecepatan waktu pengiriman fax (DX21) memiliki nilai terendah. Pada kegiatan Pengiriman Barang / Dokumen, atribut barang / dokumen dapat ditracking / dimonitor setiap saat (EX23), kemampuan petugas merespon pertanyaan (EX32), dan atribut keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (EX51) memiliki nilai terendah. Pada kegiatan Penyambungan Telepon, atribut kepastian penyambungan telepon sesuai dengan keinginan pelanggan (FX41), atribut keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (FX51), dan atribut kesabaran petugas dalam menerima keluhan (FX53) memiliki nilai terendah. Pada kegiatan Pelayanan Peminjaman Arsip, atribut

kepastian arsip ditemukan dengan kondisi baik (GX41), atribut kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip (GX21), dan atribut kelengkapan arsip yang diberikan (GX22) memiliki nilai terendah.

Tabel 5.1 Nilai *Fuzzyfikasi* Persepsi Terendah

Kgtm.	Atrb	Keterangan	Mean		
			a	b	c
Distribusi Surat Intern / Ekstern	AX21	Kecepatan waktu distribusi surat	0,9667	0,8367	0,5867
	AX23	Kepastian surat telah didistribusikan dengan baik	0,9767	0,8667	0,6167
	AX53	Kesabaran petugas dalam menerima keluhan	0,9800	0,8667	0,6167
Penomoran Surat	BX22	Kesigapan petugas memberikan pelayanan	0,9500	0,7900	0,5400
	BX32	Kemampuan petugas merespon pertanyaan	0,9633	0,8600	0,6100
	BX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	0,9533	0,8200	0,5700
Legalisasi Surat	CX13	Ketersediaan stempel yang lengkap beserta tinta yang cukup	0,9700	0,8633	0,6133
	CX31	Kemampuan petugas menangani keluhan	0,9600	0,8400	0,5900
	CX32	Kemampuan petugas merespon pertanyaan	0,9667	0,8500	0,6000
Pengiriman Fax	DX21	Kecepatan waktu pengiriman fax	0,9700	0,8333	0,5833
	DX32	Kemampuan petugas merespon pertanyaan	0,9500	0,8233	0,5733
	DX41	Kepastian fax dikirim tepat waktu	0,9600	0,8100	0,5600
Pengiriman Barang / Dokumen	EX23	Barang/dokumen dapat ditracking/dimonitor setiap saat	0,9400	0,7600	0,5100
	EX32	Kemampuan petugas merespon pertanyaan	0,9533	0,8133	0,5633
	EX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	0,9633	0,8067	0,5567
Penyambungan Telepon	FX41	Kepastian penyambungan telepon sesuai dengan keinginan pelanggan	0,9467	0,8033	0,5533
	FX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	0,9467	0,8167	0,5667

	FX53	Kesabaran petugas dalam menerima keluhan	0,9667	0,8567	0,6067
Pelayanan Peminjaman Arsip	GX21	Kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip	0,9567	0,8367	0,5867
	GX22	Kelengkapan arsip yang diberikan	0,9600	0,8233	0,5733
	GX41	Kepastian arsip ditemukan dengan kondisi baik	0,9533	0,8133	0,5633

Nilai persepsi yang terendah menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan jasa kesekretariatan yang diterima oleh responden. Informasi ini menandakan bahwa Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik sebaiknya memberikan perhatian lebih terhadap atribut pelayanan tersebut tanpa mengabaikan atribut -atribut yang lain.

5.1.2 Analisis *Fuzzyfikasi* Harapan Responden

Nilai harapan responden menunjukkan tingkat keinginan responden terhadap kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik. Dari hasil nilai fuzzyfikasi tingkat harapan pada pengolahan data yang dilakukan pada tahap sebelumnya (tabel 4.14) dapat diketahui bahwa pada kegiatan Distribusi Surat Internal / Eksternal, atribut kepastian surat didistribusikan tepat waktu (AX42), atribut kerapian dan kesopanan petugas/karyawan (AX11), dan atribut keamanan surat yang didistribusikan (AX41) memiliki nilai tertinggi. Pada kegiatan Penomoran Surat, atribut kerapian dan kesopanan petugas/karyawan (BX11), atribut kesesuaian nomor yang diberikan dengan jenis nomor surat yang diminta (BX42), dan atribut ketersediaan tempat untuk menunggu antrian (BX12) memiliki nilai tertinggi. Pada kegiatan Legalisasi Surat, atribut kejelasan hasil pembubuhan stempel (CX22), atribut kerapian dan kesopanan petugas/karyawan (CX11), dan atribut ketersediaan stempel yang lengkap beserta tinta yang cukup (CX13) memiliki nilai tertinggi. Pada kegiatan Pengiriman Fax, atribut kepastian fax telah diterima dengan bukti kirim (DX42), atribut keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (DX51), dan atribut kebersihan dan kenyamanan ruang fax (DX12) memiliki nilai tertinggi. Pada kegiatan Pengiriman Barang / Dokumen, atribut barang / dokumen dapat ditracking / dimonitor setiap saat (EX23), ketersediaan temporary storage untuk penempatan

barang/dokumen yang akan dikirim (EX12), dan atribut kecepatan waktu pengiriman barang/dokumen (EX21) memiliki nilai tertinggi. Pada kegiatan Penyambungan Telepon, atribut ketepatan tujuan penyambungan (FX22), atribut keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (FX51), dan atribut Pelayanan yang adil tanpa perbedaan status (FX52) memiliki nilai tertinggi. Pada kegiatan Pelayanan Peminjaman Arsip, atribut keamanan arsip terjaga dari kerusakan (GX43), atribut kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip (GX21), dan atribut Kerahasiaan arsip terjaga dengan baik (GX42) memiliki nilai tertinggi.

Tabel 5.2 Nilai *Fuzzyfikasi* Harapan Tertinggi

Kgtn.	Atrb	Keterangan	a	b	c
Distribusi Surat Intern / Ekstern	AX11	Kerapian dan kesopanan petugas/karyawan	0,9967	0,9467	0,6967
	AX41	Keamanan surat yang didistribusikan	0,9933	0,9167	0,6667
	AX42	Kepastian surat didistribusikan tepat waktu	0,9967	0,9100	0,6600
Penomoran Surat	BX11	Kerapian dan kesopanan petugas/karyawan	0,9833	0,9033	0,6533
	BX12	Ketersediaan tempat untuk menunggu antrian	0,9800	0,8833	0,6333
	BX42	Kesesuaian nomor yang diberikan dengan jenis nomor surat yang diminta	0,9833	0,8967	0,6467
Legalisasi Surat	CX11	Kerapian dan kesopanan petugas/karyawan	0,9933	0,9267	0,6767
	CX13	Ketersediaan stempel yang lengkap beserta tinta yang cukup	0,9867	0,8900	0,6400
	CX22	Kejelasan hasil pembubuhan stempel	0,9933	0,8967	0,6467
Pengiriman Fax	DX12	Kebersihan dan kenyamanan ruang fax	0,9833	0,8933	0,6433
	DX42	Kepastian fax telah diterima dengan bukti kirim	0,9933	0,9000	0,6500
	DX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	0,9867	0,8833	0,6333
Pengiriman Barang / Dokumen	EX12	Ketersediaan temporary storage untuk penempatan barang/dokumen yang akan dikirim	0,9867	0,9067	0,6567
	EX21	Kecepatan waktu pengiriman barang/dokumen	0,9800	0,8700	0,6200

	EX23	Barang/dokumen dapat ditracking/dimonitor setiap saat	0,9900	0,8933	0,6433
Penyambungan Telepon	FX22	Ketepatan tujuan penyambungan	0,9900	0,8900	0,6400
	FX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	0,9867	0,9167	0,6667
	FX52	Pelayanan yang adil tanpa perbedaan status	0,9833	0,8933	0,6433
Pelayanan Peminjaman Arsip	GX21	Kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip	0,9867	0,8967	0,6467
	GX42	Kerahasiaan arsip terjaga dengan baik	0,9767	0,8867	0,6367
	GX43	Keamanan arsip terjaga dari kerusakan	0,9833	0,8900	0,6400

Nilai harapan yang tertinggi menunjukkan bahwa responden sangat ingin atribut pelayanan tersebut diutamakan kualitas jasanya. Informasi ini menandakan bahwa Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik sebaiknya memberikan perhatian lebih terhadap atribut pelayanan tersebut tanpa mengabaikan atribut -atribut yang lain.

5.1.3 Analisis Defuzzyfikasi Persepsi Responden

Berdasarkan hasil dari perhitungan *defuzzyfikasi* tingkat persepsi yang telah dilakukan, pada kegiatan Distribusi Surat Intern / Ekstern, nilai tertinggi ada pada atribut pelayanan yang adil tanpa perbedaan status (AX52) dengan nilai mean of max 61,75 dan nilai terendah ada pada atribut kecepatan waktu distribusi surat (AX21) dengan nilai mean of max 58,25. Pada kegiatan Penomoran Surat, nilai tertinggi ada pada atribut kerapian dan kesopanan petugas/karyawan (BX11) dengan nilai mean of max 61,875 dan nilai terendah ada pada atribut kesigapan petugas memberikan pelayanan (BX22) dengan nilai mean of max 55,875. Pada kegiatan Legalisasi Surat, nilai tertinggi ada pada atribut kerapian dan kesopanan petugas/karyawan (CX11) dengan nilai mean of max 61,625 dan nilai terendah ada pada atribut kemampuan petugas menangani keluhan (CX31) dengan nilai mean of max 58,125. Pada kegiatan Pengiriman Fax, nilai tertinggi ada pada atribut kerapian dan kesopanan petugas/karyawan (DX11) dengan nilai mean of max 60,875 dan nilai terendah ada pada atribut kepastian fax dikirim tepat waktu (DX41) dengan nilai mean of max 57. Pada kegiatan Pengiriman Barang / Dokumen, nilai tertinggi

ada pada atribut kerapian dan kesopanan petugas/karyawan (EX11) dengan nilai mean of max 60,625 dan nilai terendah ada pada atribut barang/dokumen dapat ditracking/dimonitor setiap saat (EX23) dengan nilai mean of max 54,375. Pada kegiatan Penyambungan Telepon, nilai tertinggi ada pada atribut ketepatan tujuan penyambungan (FX22) dengan nilai mean of max 60,125 dan nilai terendah ada pada atribut keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (FX51) dengan nilai mean of max 56,75. Pada kegiatan Pelayanan Peminjaman Arsip, nilai tertinggi ada pada atribut Kebersihan dan kenyamanan gedung arsip (GX12) dengan nilai mean of max 60,375 dan nilai terendah ada pada atribut kepastian arsip ditemukan dengan kondisi baik (GX41) dengan nilai mean of max 56,875.

Tabel 5.3 Nilai Mean of Max Persepsi Tertinggi dan Terendah

Atrb	Keterangan	Z
Distribusi Surat Intern / Ekstern		
AX52	Pelayanan yang adil tanpa perbedaan status	61,75
AX21	Kecepatan waktu distribusi surat	58,25
Penomoran Surat		
BX11	Kerapian dan kesopanan petugas/karyawan	61,875
BX22	Kesigapan petugas memberikan pelayanan	55,875
Legalisasi Surat		
CX11	Kerapian dan kesopanan petugas/karyawan	61,625
CX31	Kemampuan petugas menangani keluhan	58,125
Pengiriman Fax		
DX11	Kerapian dan kesopanan petugas/karyawan	60,875
DX41	Kepastian fax dikirim tepat waktu	57
Pengiriman Barang / Dokumen		
EX11	Kerapian dan kesopanan petugas/karyawan	60,625
EX23	Barang/dokumen dapat ditracking/dimonitor setiap saat	54,375
Penyambungan Telepon		
FX22	Ketepatan tujuan penyambungan	60,125
FX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	56,75
Pelayanan Peminjaman Arsip		
GX12	Kebersihan dan kenyamanan gedung arsip	60,375
GX41	Kepastian arsip ditemukan dengan kondisi baik	56,875

Dari hasil yang didapat Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik perlu mengevaluasi kembali atribut-atribut pelayanan dengan nilai terendah karena pengguna layanan jasa kesekretariatan belum merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk atribut pelayanan dengan nilai tertinggi, pelayanan yang diberikan dirasakan sudah memuaskan sehingga perlu dipertahankan kualitas pelayanannya bila perlu dapat ditingkatkan lagi.

5.1.4 Analisis Defuzzyfikasi Harapan Responden

Berdasarkan hasil dari perhitungan *defuzzyfikasi* tingkat harapan yang telah dilakukan, pada kegiatan Distribusi Surat Intern / Ekstern, nilai tertinggi ada pada atribut kecepatan waktu distribusi surat (AX21) dengan nilai mean of max 61,625 dan nilai terendah ada pada atribut kepastian surat telah didistribusikan dengan baik (AX23) dengan nilai mean of max 60. Pada kegiatan Penomoran Surat, nilai tertinggi ada pada atribut kesesuaian nomor yang diberikan dengan jenis nomor surat yang diminta (BX42) dengan nilai mean of max 61,125 dan nilai terendah ada pada atribut Kesigapan petugas memberikan pelayanan (BX22) dengan nilai mean of max 57,875. Pada kegiatan Legalisasi Surat, nilai tertinggi ada pada atribut kecepatan waktu legalisasi surat (CX21) dengan nilai mean of max 62,125 dan nilai terendah ada pada atribut kesesuaian stempel yang diberikan dengan pedoman tata naskah dinas (CX41) dengan nilai mean of max 59. Pada kegiatan Pengiriman Fax, nilai tertinggi ada pada atribut kepastian fax telah diterima dengan bukti kirim (DX42) dengan nilai mean of max 61,625 dan nilai terendah ada pada atribut kemampuan petugas merespon pertanyaan (DX32) dengan nilai mean of max 57,875. Pada kegiatan Pengiriman Barang / Dokumen, nilai tertinggi ada pada atribut Ketersediaan temporary storage untuk penempatan barang/dokumen yang akan dikirim (EX12) dengan nilai mean of max 61,625 dan nilai terendah ada pada atribut kerapian dan kesopanan petugas/karyawan (EX11) dengan nilai mean of max 58,5. Pada kegiatan Penyambungan Telepon, nilai tertinggi ada pada atribut Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (FX51) dengan nilai mean of max 62 dan nilai terendah ada pada atribut kepastian penyambungan telepon sesuai dengan keinginan pelanggan (FX41) dengan nilai mean of max 59,125. Pada kegiatan Pelayanan Peminjaman Arsip, nilai tertinggi ada pada atribut kecepatan

waktu pelayanan peminjaman arsip (GX21) dengan nilai mean of max 61,25 dan nilai terendah ada pada atribut kepastian arsip ditemukan dengan kondisi baik (GX41) dengan nilai mean of max 58,5.

Tabel 5.4 Nilai Mean of Max Harapan Tertinggi dan Terendah

Atrb	Keterangan	Z
Distribusi Surat Intern / Ekstern		
AX21	Kecepatan waktu distribusi surat	61,625
AX23	Kepastian surat telah didistribusikan dengan baik	60
Penomoran Surat		
BX42	Kesesuaian nomor yang diberikan dengan jenis nomor surat yang diminta	61,125
BX22	Kesigapan petugas memberikan pelayanan	57,875
Legalisasi Surat		
CX21	Kecepatan waktu legalisasi surat	62,125
CX41	Kesesuaian stempel yang diberikan dengan pedoman tata naskah dinas	59
Pengiriman Fax		
DX42	Kepastian fax telah diterima dengan bukti kirim	61,625
DX32	Kemampuan petugas merespon pertanyaan	57,875
Pengiriman Barang / Dokumen		
EX12	Ketersediaan temporary storage untuk penempatan barang/dokumen yang akan dikirim	61,625
EX11	Kerapian dan kesopanan petugas/karyawan	58,5
Penyambungan Telepon		
FX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	62
FX41	Kepastian penyambungan telepon sesuai dengan keinginan pelanggan	59,125
Pelayanan Peminjaman Arsip		
GX21	Kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip	61,25
GX41	Kepastian arsip ditemukan dengan kondisi baik	58,5

Dari hasil yang didapat Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik perlu memaksimalkan atribut-atribut pelayanan dengan nilai tertinggi karena pengguna layanan jasa kesekretariatan sangat berharap atribut-atribut tersebut diutamakan kualitasnya. Sedangkan untuk atribut pelayanan dengan nilai terendah, berarti pengguna layanan jasa kesekretariatan tidak memiliki tuntutan yang terlalu tinggi terhadap atribut tersebut.

5.1.5 Analisis Servqual (Gap) Per Atribut Antara Persepsi dan Harapan

Dengan melakukan perhitungan servqual (gap) ini dapat diketahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan para pengguna layanan jasa kesekretariatan. Pada kegiatan Distribusi Surat Intern / Ekstern, hasil perhitungan gap dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada atribut kecepatan waktu distribusi surat (AX21) dengan nilai -3,375. Pada kegiatan Penomoran Surat, hasil perhitungan gap dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada atribut keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (BX51) dengan nilai -2,25. Pada kegiatan Legalisasi Surat, hasil perhitungan gap dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada atribut kejelasan hasil pembubuhan stempel (CX22) dengan nilai -3. Pada kegiatan Pengiriman Fax, hasil perhitungan gap dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada atribut kepastian fax dikirim tepat waktu (DX41) dengan nilai -3,5. Pada kegiatan Pengiriman Barang / Dokumen, hasil perhitungan gap dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada atribut barang/dokumen dapat ditracking/dimonitor setiap saat (EX23) dengan nilai -6,875. Pada kegiatan Penyambungan Telepon, hasil perhitungan gap dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada atribut keramahan petugas dalam melakukan pelayanan (FX51) dengan nilai -5,25. Pada kegiatan Pelayanan Peminjaman Arsip, hasil perhitungan gap dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada atribut kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip (GX21) dengan nilai -3,375.

Tabel 5.5 Nilai Servqual (Gap) Per Atribut dengan Nilai Gap Terbesar

Atrb	Keterangan	Gap
Distribusi Surat Intern / Ekstern		
AX21	Kecepatan waktu distribusi surat	-3,375
Penomoran Surat		
BX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	-2,25
Legalisasi Surat		
CX22	Kejelasan hasil pembubuhan stempel	-3
Pengiriman Fax		
DX41	Kepastian fax dikirim tepat waktu	-3,5
Pengiriman Barang / Dokumen		
EX23	Barang/dokumen dapat ditracking/dimonitor setiap saat	-6,875
Penyambungan Telepon		
FX51	Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan	-5,25

Pelayanan Peminjaman Arsip		
GX21	Kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip	-3,375

Pihak manajemen PT Petrokimia Gresik khususnya Bagian Sekretariat perlu untuk memprioritaskan dan mengevaluasi serta melakukan perbaikan pada atribut tersebut diatas (tabel 5.5), hal tersebut perlu untuk segera dilakukan perbaikan guna memberikan kepuasan kepada para pengguna layanan jasa kesekretaiatan.

5.1.6 Analisis Servqual (Gap) Per Dimensi Antara Persepsi dan Harapan

Berdasarkan hasil perhitungan servqual (gap) per dimensi antara persepsi dan harapan para pengguna layanan jasa kesekretaiatan, pada kegiatan Distribusi Surat Intern / Ekstern hasil perhitungan dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* (-3,35) dan *Tangible* (-3,25). Pada kegiatan Penomoran Surat, hasil perhitungan dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada dimensi *Empathy* (-2,625) dan *Reliability* (-2,5). Pada kegiatan Legalisasi Surat, hasil perhitungan dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability* (-5) dan *Tangible* (-3,75). Pada kegiatan Pengiriman Fax, hasil perhitungan dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* (-5,5) dan *Empathy* (-3). Pada kegiatan Pengiriman Barang / Dokumen, hasil perhitungan dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability* (-10,5) dan *Responsiveness* (-5,375). Pada kegiatan Penyambungan Telepon, hasil perhitungan dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada dimensi *Empathy* (-8,75) dan *Assurance* (-2,875). Pada kegiatan Pelayanan Peminjaman Arsip, hasil perhitungan dengan nilai negatif tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability* (-5,25) dan *Assurance* (-5).

Tabel 5.6 Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi dengan Nilai Gap Terbesar

Dimensi	Mean of Max Persepsi	Mean of Max Harapan	Gap
Distribusi Surat Intern / Ekstern			
Assurance	121,025	124,375	-3,35
Tangible	122,125	125,375	-3,25
Penomoran Surat			
Empathy	174,750	177,375	-2,625
Reliability	115,750	118,250	-2,5

Legalisasi Surat			
Reliability	118,625	123,625	-5
Tangible	181,875	185,625	-3,75
Pengiriman Fax			
Assurance	116,625	122,125	-5,5
Empathy	176,250	179,250	-3
Pengiriman Barang / Dokumen			
Reliability	172,125	182,625	-10,5
Responsiveness	114,250	119,625	-5,375
Penyambungan Telepon			
Empathy	174,625	183,375	-8,75
Assurance	56,250	59,125	-2,875
Pelayanan Peminjaman Arsip			
Reliability	115,375	120,625	-5,25
Assurance	174,875	179,875	-5

Dari hasil perhitungan tersebut diatas (tabel 5.6), pihak manajemen khususnya Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik perlu melakukan perbaikan pada beberapa dimensi dengan gap yang bernilai negatif terbesar untuk seluruh kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan yang diberikan.

5.1.7 Analisis Servqual (Gap) Keseluruhan Antara Persepsi dan Harapan

Berdasarkan hasil perhitungan servqual (gap) keseluruhan antara persepsi dan harapan para pengguna layanan jasa kesekretariatan untuk setiap kegiatan pelayanan jasa yang diberikan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik, servqual (gap) keseluruhan dengan nilai negatif terbesar terdapat pada kegiatan Pengiriman Barang / Dokumen dengan gap sebesar -24,75, selain itu pada kegiatan Penyambungan Telepon juga terdapat gap yang cukup besar yaitu -17,375.

Tabel 5.7 Nilai Servqual (Gap) Keseluruhan dengan Nilai Gap Terbesar

Kegiatan	Gap	Rank
Pengiriman Barang / Dokumen	-24,75	1
Penyambungan Telepon	-17,375	2
Pelayanan Peminjaman Arsip	-15,375	3
Legalisasi Surat	-14	4
Distribusi Surat Intern / Ekstern	-13,625	5

Pengiriman Fax	-13,5	6
Penomoran Surat	-6,125	7

5.2 Interpretasi Data

5.2.1 Interpretasi *Fuzzyfikasi* Persepsi Responden

Dari hasil nilai fuzzyfikasi tingkat persepsi pengguna layanan jasa kesekretariatan yang diperoleh dari bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa atribut terendah pada masing-masing kegiatan pelayanan jasa kesekretariata secara berurutan adalah:

1. (AX21) Kecepatan waktu distribusi surat
2. (BX22) Kesigapan petugas memberikan pelayanan
3. (CX31) Kemampuan petugas menangani keluhan
4. (DX41) Kepastian fax dikirim tepat waktu
5. (EX23) Barang/dokumen dapat ditracking/dimonitor setiap saat
6. (FX51) Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan
7. (GX41) Kepastian arsip ditemukan dengan kondisi baik

Sehingga pihak manajemen PT Petrokimia Gresik khususnya Bagian Sekretariat harus lebih meningkatkan pelayanan pada atribut tersebut. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik untuk masing-masing kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan adalah:

1. Melakukan pendistribusian surat menggunakan media elektronik seperti email, sehingga waktu pendistribusian menjadi lebih cepat untuk bisa sampai kepada seluruh unit kerja di PT Petrokimia Gresik.
2. Membuat standar operasional prosedur (SOP) dan target yang lebih mengarah kepada kepuasan pengguna layanan, sehingga penilaian kinerja karyawan tidak hanya berdasarkan target kuantitatif saja melainkan juga perlu mempertimbangkan aspek kualitatif sehingga petugas/karyawan menjadi lebih sigap dalam memberikan pelayanan.
3. Memberikan edukasi kepada petugas/karyawan sehingga petugas/karyawan dapat memberikan solusi terbaik apabila mendapat keluhan dari para pengguna layanan jasa kesekretariatan.

4. Menambahkan target waktu pengiriman fax pada standar operasional prosedur (SOP) dan target penilaian petugas/karyawan sehingga petugas/karyawan lebih peduli kepada waktu pengiriman fax.
5. Membuat program berbasis web bekerjasama dengan Departemen Teknologi Informasi PT Petrokimia Gresik ataupun pihak eksternal sehingga barang/dokumen yang dikirim melalui Bagian Sekretariat dapat dimonitor secara real time.
6. Membuat standar operasional prosedur (SOP) dan target yang lebih mengarah kepada kepuasan pengguna layanan, serta memberikan pelatihan tentang customer service yang baik sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik.
7. Melakukan scanning arsip-arsip yang telah diterima oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik sehingga kondisi arsip pada saat ditemukan kembali masih dalam kondisi baik karena terdapat backup berupa soft file.

5.2.2 Interpretasi *Fuzzyfikasi* Harapan Responden

Dari hasil nilai fuzzyfikasi tingkat harapan pengguna layanan jasa kesekretariatan yang diperoleh dari bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa atribut tertinggi pada masing-masing kegiatan pelayanan jasa kesekretariata secara berurutan adalah:

1. (AX21) Kecepatan waktu distribusi surat
2. (BX42) Kesesuaian nomor yang diberikan dengan jenis nomor surat yang diminta
3. (CX21) Kecepatan waktu legalisasi surat
4. (DX42) Kepastian fax telah diterima dengan bukti kirim
5. (EX12) Ketersediaan temporary storage untuk penempatan barang /dokumen yang akan dikirim
6. (FX51) Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan
7. (GX21) Kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip

Sehingga pihak manajemen PT Petrokimia Gresik khususnya Bagian Sekretariat harus lebih meningkatkan pelayanan pada atribut tersebut karena pengguna layanan mengharapkan pada atribut ini perlu untuk ditingkatkan dan

diutamakan. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik untuk masing-masing kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan adalah:

1. Melakukan pendistribusian surat menggunakan media elektronik seperti email, sehingga waktu pendistribusian menjadi lebih cepat untuk bisa sampai kepada seluruh unit kerja di PT Petrokimia Gresik.
2. Membuat standar kerja baru yang lebih baik serta meneliti kembali kesesuaian nomor surat dengan jenis surat yang diminta sebelum diberikan kepada pengguna layanan sehingga tidak lagi terdapat kesalahan pemberian nomor oleh petugas.
3. Bekerjasama dengan sekretaris unit kerja terkait untuk membantu melakukan legalisasi surat tetapi tetap dengan pengawasan petugas, sehingga tidak menyalahi aturan yang ada.
4. Memberikan bukti kirim kepada para pengguna layanan pengiriman fax meskipun tidak diminta. Menambahkan pemberian bukti kirim fax kedalam standar kerja pengiriman fax.
5. Menyediakan temporary storage untuk penempatan barang/dokumen yang akan dikirim sehingga para pengguna layanan pengiriman barang/dokumen dapat memastikan bahwa barang/dokumen miliknya tidak hilang atau terlambat dikirim karena terselip.
6. Membuat standar operasional prosedur (SOP) dan target yang lebih mengarah kepada kepuasan pengguna layanan, serta memberikan pelatihan tentang customer service yang baik sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik.
7. Melakukan alih media arsip dari arsip manual menjadi elektronik dan menerapkan sistem kearsipan yang baik karena pencarian arsip elektronik dengan sistem kearsipan yang baik akan sangat mempercepat waktu penemuan kembali arsip.

5.2.3 Interpretasi *Defuzzyfikasi* Persepsi Responden

Dari hasil nilai defuzzyfikasi tingkat persepsi pengguna layanan jasa kesekretariatan yang diperoleh dari bab sebelumnya, Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik perlu melakukan meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesekretariatan dimulai dari atribut-atribut yang memiliki nilai mean of max terendah karena itu berarti atribut tersebut dirasa memberikan tingkat kepuasan yang lebih kecil dibandingkan dengan atribut lain oleh para pengguna layanan jasa kesekretariatan.

5.2.4 Interpretasi *Defuzzyfikasi* Harapan Responden

Dari hasil nilai defuzzyfikasi tingkat harapan pengguna layanan jasa kesekretariatan yang diperoleh dari bab sebelumnya, Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik perlu melakukan terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesekretariatan dimulai dari atribut-atribut yang memiliki nilai mean of max tertinggi karena itu berarti atribut tersebut sangat diharapkan oleh pengguna layanan jasa kesekretariatan.

5.2.5 Interpretasi *Servqual (Gap)* Per Atribut

Dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya, terdapat gap terbesar antara persepsi dan harapan pengguna layanan jasa kesekretariatan untuk setiap kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan yang diberikan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik (tabel 5.5) antara lain:

1. (AX21) Kecepatan waktu distribusi surat
2. (BX51) Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan
3. (CX22) Kejelasan hasil pembubuhan stempel
4. (DX41) Kepastian fax dikirim tepat waktu
5. (EX23) Barang/dokumen dapat ditracking/dimonitor setiap saat
6. (FX51) Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan
7. (GX21) Kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip

Kualitas dari setiap atribut di setiap kegiatan diinterpretasikan dengan nilai gap, apabila hasil yang didapat negatif maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen atau bisa dibilang kepuasan

konsumen belum terpenuhi karena nilai persepsi yang diberikan jauh dari yang diharapkan konsumen. Nilai gap terbesar pada setiap atribut di setiap kegiatan perlu menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan. Adapun langkah-langkah yang dapat diambil oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik, antara lain:

1. Melakukan pendistribusian surat menggunakan media elektronik seperti email, sehingga waktu pendistribusian menjadi lebih cepat untuk bisa sampai kepada seluruh unit kerja di PT Petrokimia Gresik.
2. Membuat standar operasional prosedur (SOP) dan target yang lebih mengarah kepada kepuasan pengguna layanan, serta memberikan pelatihan tentang customer service yang baik sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik.
3. Memastikan alat stempel berisi tinta yang cukup sebelum melakukan legalisasi surat serta menyediakan stok refill tinta cadangan yang cukup sehingga pada saat tinta stempel habis bisa langsung diisi tanpa harus menunggu pengadaan ATK bulanan.
4. Menambahkan target waktu pengiriman fax pada standar operasional prosedur (SOP) dan target penilaian petugas/karyawan sehingga petugas/karyawan lebih peduli kepada waktu pengiriman fax.
5. Membuat program berbasis web bekerjasama dengan Departemen Teknologi Informasi PT Petrokimia Gresik ataupun pihak eksternal sehingga barang/dokumen yang dikirim melalui Bagian Sekretariat dapat dimonitor secara real time..
6. Melakukan alih media arsip dari arsip manual menjadi elektronik dan menerapkan sistem kearsipan yang baik karena pencarian arsip elektronik dengan sistem kearsipan yang baik akan sangat mempercepat waktu penemuan kembali arsip.

5.2.6 Interpretasi Servqual (Gap) Per Dimensi

Dari hasil perhitungan nilai servqual (gap) per dimensi antara persepsi dan harapan pengguna layanan jasa kesekretariatan, terdapat beberapa dimensi dengan gap terbesar di setiap kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan (tabel 5.6) sehingga Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik harus memberikan perhatian yang lebih

untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi-dimensi tersebut karena mempunyai nilai gap terbesar karena itu menandakan bahwa pada dimensi tersebut pelayanan jasa kesekretariatan yang diberikan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik dirasa masih belum memberikan kepuasan pada para pengguna layanan jasa kesekretariatan di PT Petrokimia Gresik.

5.2.7 Interpretasi Servqual (Gap) Keseluruhan

Dari hasil perhitungan nilai servqual (gap) secara keseluruhan untuk setiap kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan yang diberikan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik (tabel 5.7) didapatkan hasil dengan nilai yang masih negatif untuk setiap kegiatan tersebut, sehingga masih perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya. Langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik antara lain:

1. Melakukan perbaikan kualitas pelayanan terhadap dimensi dengan nilai gap negatif tertinggi.
2. Memprioritaskan atribut dengan nilai gap negatif tertinggi untuk segera dilakukan perbaikan kualitas.
3. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut dengan nilai gap terendah.