 ISSN: 2830-0408

Analisis Kualitas Pelayanan Program Pelatihan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pekalongan Menggunakan Metode SERVQUAL dan IPA

Muhammad Ali As Syaerozi[a], Aiza Yudha Pratama[a*]
[a] Program Studi Teknik Industri, Universitas Telkom, Kampus Purwokerto, Jl. DI Panjaitan No.128, Purwokerto 53147.
*Corresponding author: aizayp@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada program pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pekalongan berdasarkan persepsi dan harapan peserta. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*. Selanjutnya, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat persepsi dan harapan peserta serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diperhatikan. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada 69 peserta dari tiga program pelatihan yang diselenggarakan pada awal hingga pertengahan tahun 2026. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif. Atribut Q2 mengenai kualitas fasilitas fisik memiliki kesenjangan terbesar dengan nilai *gap* sebesar −0,377, sedangkan Q6 memiliki kesenjangan terkecil sebesar −0,043. Pada tingkat dimensi, *Tangibles* memiliki nilai *gap* terbesar sebesar −0,319. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut pada Kuadran I. Atribut Q1, Q8, Q9, dan Q10 berada pada Kuadran II, Q2, Q4, dan Q7 pada Kuadran III, serta Q3, Q5, dan Q6 pada Kuadran IV. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih memiliki kesenjangan terhadap harapan peserta, meskipun tidak terdapat atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan hasil IPA.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*, Pelatihan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, SERVQUAL

ABSTRACT

This study was conducted to evaluate the service quality of training programs organized by the Department of Industry and Trade of Pekalongan Regency based on participants' perceptions and expectations. Service quality was measured using the *Service Quality* (SERVQUAL) method, which consisted of five dimensions: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* and *Empathy*. Furthermore, *Importance Performance Analysis* (IPA) was used to map service attributes based on participants' perceptions and expectations and to identify aspects of the service that required attention. Data were collected through questionnaires distributed to 69 participants from three training programs conducted from early to mid-2026. The SERVQUAL analysis showed that all service attributes had negative *gap* values. Attribute Q2, concerning the quality of physical facilities, had the largest gap at −0.377, while Q6 had the smallest gap at −0.043. At the dimensional level, *Tangibles* had the largest gap of −0.319. The IPA results showed that no service attributes were located in Quadrant I. Attributes Q1, Q8, Q9, and Q10 were located in Quadrant II, Q2, Q4, and Q7 in Quadrant III, while Q3, Q5, and Q6 were located in Quadrant IV. These results indicated that service quality still had gaps compared with participants' expectations, although no attributes were identified as the main priority for improvement based on the IPA results.

Keywords: *Importance Performance Analysis*, Training, *Service Quality*, Satisfaction, SERVQUAL

ISSN: 2830-0408

1. Pendahuluan

UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah). merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. UMKM berkontribusi terhadap penyerapan tenaga kerja, pemerataan ekonomi, serta pembentukan produk domestik bruto (PDB) [1]. Berdasarkan data SIDT-UMKM, sektor perdagangan, kuliner, dan industri pengolahan merupakan tiga sektor dengan jumlah UMKM terbesar di Indonesia. Sektor perdagangan mendominasi dengan 14,44 juta unit usaha, diikuti sektor penyediaan akomodasi dan makan minum sebanyak 6,41 juta unit usaha, serta sektor industri pengolahan sebanyak 4,17 juta unit usaha [2]. Data tersebut menunjukkan bahwa sektor industri pengolahan memiliki peran yang cukup signifikan dalam struktur UMKM nasional, sehingga pengembangan daya saing pada sektor ini menjadi salah satu upaya penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

Dalam sektor industri pengolahan, pemerintah melaksanakan berbagai program pembinaan terhadap Industri Kecil dan Menengah (IKM) sebagai bagian dari upaya meningkatkan daya saing industri nasional [3]. Menurut Undang - Undang No. 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian, Pembinaan tersebut menjadi tanggung jawab pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satunya dilakukan melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) yang menyelenggarakan berbagai program pengembangan bagi pelaku IKM [4]. Disperindag memiliki peran dalam mendukung pengembangan UMKM melalui penyelenggaraan pelatihan dan penyuluhan, hingga fasilitasi sertifikasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan daya saing usaha [5].

Program pelatihan merupakan salah satu dari bentuk pembinaan UMKM. Pelatihan diberikan dengan harapan agar pelaku usaha mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam mengembangkan usaha pribadi [6]. Program pelatihan yang diselenggarakan Disperindag juga beragam, mengikuti regulasi dan kebutuhan industri saat ini [7]. Keberagaman program tersebut perlu didukung dengan penyelenggaraan pelatihan yang baik agar tujuan dari masing-masing kegiatan dapat tercapai. Selain materi yang diberikan, pelayanan selama kegiatan juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi pengalaman peserta selama mengikuti pelatihan [8].

Kualitas pelayanan selama pelatihan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas penyampaian materi dan pengalaman belajar peserta [9]. Berdasarkan hasil observasi di Disperindag Kabupaten Pekalongan, pelaksanaan program-program pelatihan belum disertai evaluasi kualitas pelayanan secara sistematis. Akibatnya, pihak dinas belum dapat mengidentifikasi kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan peserta maupun aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelatihan..

Evaluasi kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan menggunakan berbagai metode, salah satunya adalah *Service Quality* (SERVQUAL). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan peserta terhadap kualitas pelayanan [10]. Metode ini dinilai sesuai untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada program sosialisasi dan pelatihan karena mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan peserta [11]. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan [12].

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada program-program pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pekalongan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan serta menjadi bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pelatihan pada masa mendatang.

ISSN: 2830-0408

2. Tinjauan Pustaka

2.1 IKM (Industri Kecil Menengah)

Industri kecil dan menengah (IKM) merupakan kelompok industri berskala mikro hingga menengah yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. IKM umumnya bersifat padat karya, membutuhkan investasi yang relatif kecil, mampu menghasilkan nilai tambah yang tinggi, serta memanfaatkan teknologi mulai dari sederhana hingga modern [13]. Dalam upaya meningkatkan daya saing dan nilai tambah produk, IKM dituntut untuk memenuhi berbagai standar, salah satunya melalui kepemilikan sertifikat halal. Sertifikasi halal berperan sebagai jaminan kualitas produk yang mendukung peningkatan akses pasar, kepercayaan konsumen, dan daya saing IKM [14].

2.2 Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan

Kepuasan dapat dipahami sebagai respon terhadap suatu produk atau layanan yang disediakan oleh penyedia layanan [15]. Faktor yang mempengaruhi kepuasan dapat berupa layanan yang diberikan dari sebelum proses berlangsung hingga setelah proses layanan selesai diberikan [16]. Kepuasan menjadi indikator penting bagi penyedia layanan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang ada [17].

2.3 Kualitas Pelayanan

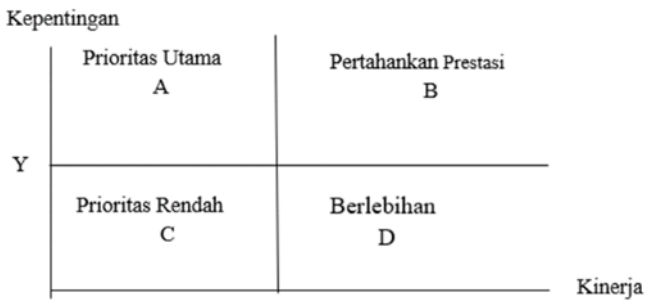
Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian konsumen terhadap produk / layanan yang diterima dari pihak penyedia layanan dengan penilaian yang diiharapkan. Apabila pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap baik, namun apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai denga napa yang diharapkan, maka kualiitas layanan dianggap buruk [18]. Terdapat lima atribut kualitas pelayanan, yaitu yaitu bukti fisik (*tangible),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* kepastian *(assurance) &* empati *(empathy)* [19].

2.4 Servqual

Metode SERVQUAL merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menilai kualitas layanan dengan cara mengukur kesenjangan antara harapan pelayanan dengan kepuasan pelayanan yang telah diberikan [20]. Jika hasil pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka penilaian kualitas bernilai positif, namun sebaliknya jika hasil pelayanan tidak sesuai atau memenuhi harapan, maka penilaian kualitas bernilai negatif [21]. Penilaian pada SERVQUAL mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* kepastian *(assurance) &* empati *(empathy)* [22].

2.5 IPA (Importance Performance Analysis)

Martila dan james (1977) mengembangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode ini membantu dalam memahami kepuasan pelanggan serta menentukan prioritas perbaikan produk atau layanan yang perlu segera diperbaiki [23]. Metode IPA memerlukan pengukuran kesesuaian antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu produk atau layanan dan seberapa besar penyedia jasa atau produk memahami apa yang diinginkan pelanggan [24]. Hasil dari pengukuran IPA nantinya akan divisualisasikan dalam bentuk diagram kartesius yang membagi 4 kuadran.



Gambar. 1. Kuadran Diagram IPA
Sumber: [25]

ISSN: 2830-0408

2.5.1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi tingkat kinerjanya masih berada di bawah harapan pelanggan sehingga perlu menjadi prioritas dalam upaya perbaikan.

2.5.2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan pada atribut tersebut perlu dipertahankan.

2.5.3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini berisi atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah, sehingga perbaikannya bukan menjadi prioritas utama, tetapi tetap perlu diperhatikan.

2.5.3. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini berisi atribut dengan tingkat Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah, sehingga alokasi sumber daya dapat difokuskan pada atribut lain yang lebih membutuhkan peningkatan.

3. Metode Penelitian

3.1 Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta dari 3 program pelatihan yang telah diselenggarakan Disperindag Kabupaten Pekalongan dari awal tahun 2026 hingga pertengahan tahun 2026. Berdasarkan data peserta dari ketiga program pelatihan tersebut, diperoleh jumlah populasi sebanyak 83 peserta. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum yang dapat mewakili populasi penelitian [26]. Perhitungan jumlah sampel dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{83}{1 + 83(0{,}05)^2}$$

$$n = \frac{83}{1{,}2075} = 68{,}74 \approx 69 \quad (1)$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 69 peserta. Jumlah tersebut ditetapkan sebagai batas minimum responden yang harus dipenuhi agar data yang diperoleh dapat digunakan dalam proses analisis penelitian dan mampu memberikan gambaran yang sesuai dengan karakteristik populasi yang diteliti [27].

3.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisi pertanyaan tentang persepsi dan harapan terkait atribut penilaian kualitas kepada peserta pelatihan. Atribut penilaian kualitas dinilai dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* kepastian *(assurance) &* empati *(empathy)*. Berikut pertanyaan yang disusun berdasarkan 5 dimensi kualitas tersebut. Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang disebutkan sebelumnya, tiap dimensi masing-masing memiliki 2 butir pertanyaan tentang harapan (kepentingan) dan persepsi (kepuasan).

ISSN: 2830-0408

3.2.1 Tangibles

Bukti fisik yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan, dapat berupa fasilitas, perlengkapan, pegawai hingga sarana komunikasi [28]. Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* digunakan untuk menilai kualitas aspek fisik yang mendukung pelaksanaan pelatihan sertifikasi halal. Dimensi ini diwakilkan dengan pertanyaan berupa kebersihan dan kenyaman tempat acara berlangsung serta kualitas sarana & prasarana yang memadai [29].

3.2.2 Reliability

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan untuk memenuhi pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan [30]. Dimensi ini diwakili dengan pertanyaan terkait kemampuan pengelolaan kondisi saat acara berlangsung, Seperti kelancaran dan ketertiban saat proses registrasi, absensi dan administrasi [31]. Indikator lainnya diwakilkan berupa ketepatan waktu dan keseuaian jadwal selama acara berlangsung [32].

3.2.3 Responsiveness

Responsiveness atau daya tangap berupa kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan informatif saat memberikan sebuah pelayanan [33]. Dimensi ini dinilai dari pertanyaan terkait kualitas kecepatan panitia & narasumber dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan peserta. Pertanyaan lain diberikan untuk menilai respon panitia dalam menangani kendala yang dialami peserta [34].

3.2.4 Assurance

Assurrance merupakan kepastian atau jaminan terkait pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi serta kemampuan dalam memberikan kepercayaan terhadap suatu produk atau layanan yang diberikan [35]. Dimensi kualitas *assurance* dinilai dari pertanyaan tentang kualitas penyampaian materi oleh narasumber kualitas penyampaian materi oleh narasumber, apakah jelas dan runtut materi yang disampaikan serta mudah dipahami oleh peserta [36]. Pertanyaan lain diajukan untuk menilai apakah narasumber mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan peserta dengan tepat jelas [37].

3.2.5 Empathy

Empati menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian secara individual dan memahami kebutuhan peserta [38]. Pada penelitian ini, dimensi empati digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan perhatian dan perlakuan panitia terhadap peserta selama pelatihan. Dimensi ini dinilai dari sikap ramah dan sopan dari panitia selama acara serta memberikan pelayanan yang sama kepada semua peserta [39].

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner untuk mengukur persepsi dan harapan peserta terhadap kualitas pelayanan program pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pekalongan. Penyusunan kuesioner didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan dalam metode SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi dijabarkan ke dalam sejumlah atribut pelayanan yang dinilai oleh responden.

Tabel 1
Penilaian pada Aspek Pelayanan

No	Atribut Pelayanan yang Dinilai	Dimensi
1	Fasilitas fisik tempat acara bersih dan nyaman.	*Tangibles*
2	Fasilitas fisik tempat acara memadai (*AC, sound system, proyektor*).	
3	Proses registrasi, absensi, dan administrasi pelatihan berjalan dengan tertib dan lancar.	*Reliability*
4	Pelaksanaan kegiatan berlangsung sesuai dengan jadwal.	

ISSN: 2830-0408

No	Atribut Pelayanan yang Dinilai	Dimensi
5	Panitia atau narasumber memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan peserta selama pelatihan.	*Responsiveness*
6	Panitia sigap dalam menangani kendala yang dialami peserta selama pelatihan.	
7	Narasumber menyampaikan materi secara jelas, runtut, dan mudah dipahami.	*Assurance*
8	Narasumber mampu menjawab pertanyaan peserta dengan tepat dan jelas.	
9	Para pendamping / panitia sertifikasi memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh peserta.	*Empathy*
10	Para pendamping / panitia sertifikasi bersikap ramah dan sopan selama kegiatan.	

Data yang diperoleh melalui kuesioner selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pengolahan dan analisis data menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). Penilaian persepsi dan harapan peserta menjadi dasar untuk mengevaluasi kesenjangan kualitas pelayanan serta memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya.

3.4 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian Instrumen dilakukan dengan cara melakukan uji reliabilitas dan uji validitas dari setiap bulir pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur akan memberikan konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan beberapa kali di waktu yang berbeda [40]. Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan pada instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang akan diteliti secara tepat sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid [41].

3.5 Servqual

Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata persepsi (P) dan harapan (H) untuk setiap atribut pelayanan. Selanjutnya, nilai *gap* pada setiap pertanyaan dihitung berdasarkan selesih antara persepsi dengan harapan untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diterima peserta dengan pelayanan yang diharapkan. Setelah itu, dilakukan perhitungan nilai rata-rata persepsi, harapan, dan *gap* pada masing-masing dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*, sehingga dapat diketahui tingkat kesenjangan pelayanan pada setiap dimensi [42] .

3.6 Importance Performance Analysis

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata persepsi dan harapan dari seluruh atribut pelayanan sebagai dasar dalam menentukan titik potong pada diagram IPA. Selanjutnya, diagram kartesius IPA dibuat dengan sumbu X menunjukkan nilai rata-rata persepsi dan sumbu Y menunjukkan nilai rata-rata harapan. Setiap atribut pelayanan kemudian dipetakan ke dalam empat kuadran IPA berdasarkan nilai rata-rata persepsi dan harapan yang diperoleh. Hasil pemetaan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu menjadi perhatian dan prioritas perbaikan sesuai dengan posisi masing-masing atribut pada diagram kartesius IPA [43] .

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Instrumen

4.1.1 Pengujian Validitas

Penelitian ini mempunyai sebanyak 69 responden yang diambil dari keseluruhan populasi atau seluruh peserta pelatihan sertifikasi halal. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *rhitung* lebih besar daripada nilai *rtabel*. Dengan jumlah responden sebanyak 69 orang, diperoleh derajat kebebasan (*df*) sebesar n−2=67, sehingga nilai *rtabel* pada taraf signifikansi 5% adalah 0.237 [44]. Hasil pengujian validitas terhadap seluruh butir pernyataan kuesioner yang telah diisi oleh responden disajikan pada Tabel 2.

ISSN: 2830-0408

Tabel 2
Hasil Pengujian Validitas

Atribut pelayanan yang dinilai	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel (*df=67* dengan sig.5%)	Keterangan
P1	0.755	0.237	Valid
H1	0.644	0.237	Valid
P2	0.792	0.237	Valid
H2	0.610	0.237	Valid
P3	0.725	0.237	Valid
H3	0.739	0.237	Valid
P4	0.746	0.237	Valid
H4	0.707	0.237	Valid
P5	0.818	0.237	Valid
H5	0.700	0.237	Valid
P6	0.741	0.237	Valid
H6	0.843	0.237	Valid
P7	0.832	0.237	Valid
H7	0.709	0.237	Valid
P8	0.719	0.237	Valid
H8	0.646	0.237	Valid
P9	0.745	0.237	Valid
H9	0.785	0.237	Valid
P10	0.856	0.237	Valid
H10	0.694	0.237	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 69 responden (*N*=69) dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (*df*=67), diperoleh nilai *rtabel* sebesar 0.237. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel persepsi (P1–P10) memiliki nilai *rhitung* yang berkisar antara 0.719 hingga 0,856, di mana seluruh nilai tersebut berada di atas nilai *rtabel* (*rhitung* > 0.237). Hasil perhitungan dari variabel harapan (H1–H10) menunjukkan nilai *rhitung* untuk seluruh indikatornya berada pada rentang 0.610 hingga 0.843, yang mana seluruhnya juga bernilai lebih besar dari *rtabel* (*rhitung* > 0.237). Karena seluruh nilai *rhitung* pada masing-masing butir pertanyaan melebihi nilai *rtabel*, dapat disimpulkan bahwa **s**eluruh butir pertanyaan pada variabel P dan H dinyatakan valid [45].

4.1.2 Pengujian Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila digunakan pada kondisi yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan batas nilai minimum sebesar 0,60. Variabel penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,60 [46].

Tabel 3
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Batas Kritis	Keterangan
Persepsi	0.923	0.60	Reliabel
Harapan	0.890	0.60	Reliabel

 ISSN: 2830-0408

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan variabel persepsi (P) yang memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.923, sedangkan variabel harapan (H) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.890. Kedua variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari batas minimum 0.60, sehingga seluruh butir pernyataan pada kuesioner dinyatakan reliabel [47].

4.2 Servqual

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh nilai rata-rata persepsi (P), harapan (H), serta nilai gap untuk setiap atribut kualitas pelayanan. Hasil perhitungan tersebut disajikan pada tabel 4

Tabel 4
Hasil Pengujian Servqual

Atribut	P	H	GAP (P-H)
		Tangibles	
Q1	4.435	4.696	-0.261
Q2	4.174	4.551	-0.377
		Reliability	
Q3	4.435	4.536	-0.101
Q4	4.203	4.522	-0.319
		Responsiveness	
Q5	4.435	4.536	-0.101
Q6	4.435	4.478	-0.043
		Assurance	
Q7	4.377	4.565	-0.188
Q8	4.478	4.623	-0.145
		Empathy	
Q9	4.464	4.580	-0.116
Q10	4.507	4.638	-0.130

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL terhadap 10 atribut kualitas pelayanan pada pelatihan sertifikasi halal yang diselenggarakan oleh Disperindag Kab,Pekalongan, seluruh atribut menunjukkan nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima peserta pada beberapa atribut belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Nilai gap diperoleh dari selisih antara nilai persepsi (P) dan harapan (H) peserta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan [48].

Gap negatif terbesar terdapat pada atribut Q2 dengan nilai sebesar −0,377, sedangkan gap negatif terkecil terdapat pada atribut Q6 yang memiliki nilai sebesar −0.043. Atribut Q2 dengan penilaian terkait bagaimana kualitas fasilitas fisik tempat acara seperti AC, sound system, proyektor dan masuk ke dimensi Tengible. Hal ini menunjukkan kualitas fisik tempat acara pelatihan masih perlu dilakukan peningkatan, bisa dilakukan dengan menambah peralatan yang menunjang kegiatan pelatihan maupun melakukan pembaruan perangkat guna mendukung kelancaran dan kenyamanan saat pelatihan.

Atribut Q4 dengan penilaian tentang kesesuaian pelaksanaan kegiatan berlangsung dengan jadwal kegiatan yang telah direncanakan. Atribut ini mendapatkan nilai gap negatif tertinggi kedua dengan nilai -0.319 menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara waktu pelaksanaan dengan jadwal kegiatan yang direncanakan. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, seperti narasumber yang datang terlambat sehingga peserta yang datang lebih awal harus menungggu cukup lama hingga kegiatan dapat dimulai. Narasumber yang memberikan materi dengan durasi terlalu cepat atau terlalu lama dari waktu yang telah diberikan oleh panitia juga dapat menjadi penyebab dari kurangnya kepuasan peserta.

ISSN: 2830-0408

Atribut Q1 mendapatkan nilai gap negatif tertinggi ketiga dengan nilai -0.261. Atribut ini menilai bagaimana kondisi kenyamanan dan kebersihan dari tempat kegiatan berlangsung. Nilai gap tersebut menunjukkan bahwa kondisi tempat pelaksanaan yang dirasakan peserta masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan peserta. Kesenjangan tersebut dapat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas dan lingkungan tempat pelatihan, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan tempat duduk, maupun kondisi ruang selama kegiatan berlangsung.

Pada aspek kemampuan narasumber, Q7 memiliki nilai gap sebesar -0,188. Atribut ini berkaitan dengan kemampuan narasumber dalam menyampaikan materi secara jelas, runtut, dan mudah dipahami. Nilai tersebut menunjukkan bahwa penyampaian materi yang diterima peserta masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Kondisi ini dapat berkaitan dengan cara penyampaian materi, penggunaan bahasa, maupun alur penyampaian yang belum dapat dipahami secara optimal oleh seluruh peserta. Penyampaian materi dapat ditingkatkan melalui penyusunan materi yang lebih terstruktur serta penggunaan metode penyampaian yang disesuaikan dengan karakteristik peserta.

Pada atribut Q8 diperoleh nilai gap sebesar -0.145. Atribut ini menilai kemampuan narasumber dalam menjawab pertanyaan peserta dengan tepat dan jelas. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan narasumber dalam memberikan jawaban masih sedikit berada di bawah harapan peserta. Kondisi ini dapat terjadi ketika jawaban yang diberikan belum sepenuhnya menjawab pertanyaan atau masih membutuhkan penjelasan tambahan. Narasumber dapat meningkatkan aspek ini dengan memberikan jawaban yang lebih jelas dan sesuai dengan pertanyaan peserta serta memberikan kesempatan untuk melakukan klarifikasi apabila masih terdapat hal yang belum dipahami.

Atribut Q10 memiliki nilai gap sebesar -0.130. Atribut ini berkaitan dengan keramahan dan kesopanan panitia atau pendamping selama kegiatan pelatihan berlangsung. Nilai gap yang relatif kecil menunjukkan bahwa sikap pelayanan yang diberikan sudah cukup mendekati harapan peserta, meskipun masih terdapat sedikit kesenjangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara panitia dengan peserta sudah berjalan cukup baik. Sikap ramah dan sopan perlu dipertahankan secara konsisten agar peserta tetap merasa nyaman selama mengikuti kegiatan pelatihan.

Atribut selanjutnya yaitu Q9 memperoleh nilai gap sebesar -0.116. Atribut ini menilai kesamaan pelayanan yang diberikan kepada seluruh peserta selama kegiatan berlangsung. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima peserta masih sedikit belum memenuhi harapan. Kondisi ini dapat menjadi perhatian bagi panitia untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan secara merata kepada seluruh peserta tanpa adanya perbedaan perlakuan. Pelayanan yang konsisten dan merata dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi peserta selama mengikuti pelatihan.

Atribut Q3 memiliki nilai gap sebesar -0.101. Atribut ini berkaitan dengan proses registrasi, absensi, dan administrasi selama kegiatan pelatihan. Nilai gap yang relatif kecil menunjukkan bahwa pelaksanaan proses administrasi sudah cukup mendekati harapan peserta. Nilai gap yang diperoleh sudah cukup bagus tetapi proses tersebut tetap perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan hambatan selama kegiatan berlangsung. Pengelolaan registrasi dan absensi yang lebih teratur serta penyampaian informasi administrasi yang jelas dapat membantu meningkatkan kelancaran pelaksanaan kegiatan.

Nilai gap yang sama juga diperoleh pada Q5, yaitu sebesar -0.101. Atribut ini menilai kecepatan panitia atau narasumber dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan peserta selama pelatihan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa respons yang diberikan masih sedikit berada di bawah harapan peserta. Kecepatan dalam memberikan tanggapan perlu diperhatikan agar peserta dapat memperoleh informasi atau penjelasan yang dibutuhkan selama kegiatan berlangsung. Panitia dan narasumber dapat mempertahankan komunikasi yang aktif sehingga pertanyaan peserta dapat ditanggapi dengan cepat dan tepat.

 ISSN: 2830-0408

Kesenjangan paling kecil terdapat pada Q6 dengan nilai gap sebesar −0,043. Atribut ini menilai kecepatan panitia atau narasumber dalam menangani kendala yang dialami peserta selama pelatihan. Nilai yang mendekati nol menunjukkan bahwa pelayanan pada atribut ini merupakan aspek yang paling mendekati harapan peserta dibandingkan atribut lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penanganan kendala peserta sudah berjalan cukup baik. Kinerja pada atribut ini perlu dipertahankan agar pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan harapan peserta.

Analisis SERVQUAL tidak hanya dilakukan pada tingkat atribut, tetapi juga pada tingkat dimensi pelayanan. Perhitungan nilai SERVQUAL pada setiap dimensi dilakukan untuk melihat kesenjangan pelayanan secara lebih umum berdasarkan pengelompokan atribut ke dalam lima dimensi SERVQUAL. Nilai gap diperoleh dari selisih antara rata-rata persepsi dan rata-rata harapan peserta pada masing-masing dimensi., sehingga dapat diketahui dimensi pelayanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan [49]. Hasil perhitungan nilai SERVQUAL (gap) pada setiap dimensi disajikan pada tabel 5

Tabel 5
Hasil Pengujian Servqual

Dimensi	P	H	Gap Dimensi
Tengible	4.304	4.623	-0.319
Reliability	4.319	4.529	-0.210
Responsiveness	4.435	4.507	-0.072
Assurance	4.428	4.594	-0.167
Empathy	4.486	4.609	-0.123

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel, seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai gap negatif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima peserta pada seluruh dimensi masih berada di bawah harapan mereka. Besarnya kesenjangan berbeda pada setiap dimensi, sehingga terdapat dimensi yang perlu mendapatkan perhatian lebih dibandingkan dimensi lainnya.

Dimensi *Tangibles* memiliki nilai gap paling negatif, yaitu sebesar −0,319, dengan nilai persepsi sebesar 4,304 dan harapan sebesar 4,623. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik dan sarana pendukung pelatihan masih memiliki kesenjangan paling besar dibandingkan dimensi lainnya. Hasil ini sejalan dengan temuan pada tingkat atribut, khususnya Q2 dan Q1 yang termasuk dalam atribut dengan nilai gap terbesar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fasilitas dan kenyamanan tempat pelaksanaan menjadi salah satu bagian yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan.

Dimensi *Reliability* memiliki nilai gap sebesar −0,210, dengan nilai persepsi 4,319 dan harapan 4,529. Kesenjangan pada dimensi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan ketepatan dan keteraturan kegiatan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan peserta. Nilai tersebut terutama berkaitan dengan hasil pada atribut Q4 yang memiliki gap sebesar −0,319. Perhatian terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal serta keteraturan proses kegiatan perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan harapan peserta.

Dimensi *Assurance* memperoleh nilai gap sebesar −0,167, dengan nilai persepsi 4,428 dan harapan 4,594. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dan pelayanan yang diberikan selama kegiatan masih memiliki sedikit kesenjangan dengan harapan peserta. Hasil pada dimensi ini berkaitan dengan atribut Q7 dan Q8 yang sama-sama menilai aspek pelayanan narasumber. Peningkatan pada cara penyampaian materi maupun kemampuan dalam memberikan jawaban kepada peserta dapat dilakukan untuk mengurangi kesenjangan pada dimensi ini.

Dimensi *Empathy* memiliki nilai gap sebesar −0,123, dengan nilai persepsi 4,486 dan harapan 4,609. Nilai gap yang relatif lebih kecil menunjukkan bahwa pelayanan yang berkaitan

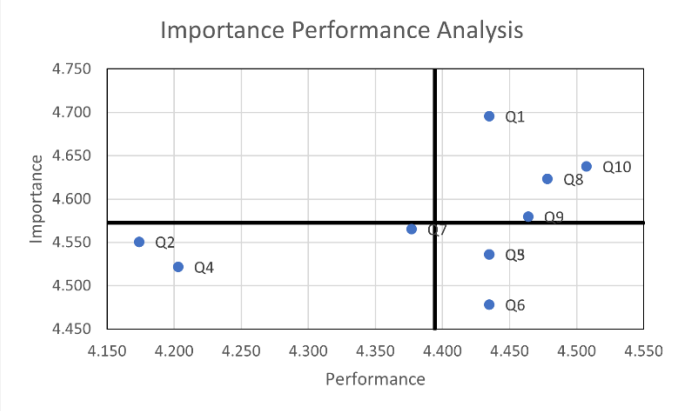
ISSN: 2830-0408

dengan perhatian dan perlakuan kepada peserta sudah lebih mendekati harapan dibandingkan tiga dimensi sebelumnya. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan harapan peserta. Keramahan, kesopanan, serta pemberian pelayanan yang merata kepada seluruh peserta perlu tetap diperhatikan agar kualitas pelayanan pada dimensi ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Dimensi *Responsiveness* memiliki nilai gap paling kecil, yaitu sebesar −0,072, dengan nilai persepsi 4,435 dan harapan 4,507. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dalam merespons pertanyaan dan kendala peserta merupakan aspek yang paling mendekati harapan dibandingkan dimensi lainnya. Hasil ini juga sesuai dengan nilai gap pada Q5 dan Q6 yang relatif kecil, terutama Q6 dengan gap sebesar −0,043. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan panitia atau narasumber dalam memberikan respons kepada peserta sudah cukup baik, meskipun masih terdapat sedikit kesenjangan yang perlu diperhatikan.

4.3 Importance Performance Analysis

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan memetakan nilai rata-rata persepsi (P) dan harapan (H) setiap atribut ke dalam diagram kartesius. Diagram tersebut disusun berdasarkan nilai rata-rata persepsi dan harapan dari seluruh responden. Hasil pemetaan menggunakan diagram kartesius disajikan pada Gambar



Gambar. 1. Diagram IPA

Berdasarkan hasil pemetaan menggunakan Diagram Kartesius, tidak terdapat atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada aspek pelayanan yang dinilai sangat penting oleh peserta namun memiliki kinerja yang rendah. Hasil ini menjelaskan bahwa program-program pelatihan yang diselenggarakan oleh Disperindag Kabupaten Pekalongan secara umum telah mampu memenuhi harapan peserta pada aspek-aspek yang dianggap penting.

Atribut yang berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) meliputi oleh Q1, Q8, Q9, dan Q10. Q1 berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik tempat pelatihan. Q8 menilai kemampuan narasumber dalam menjawab pertanyaan peserta dengan tepat dan jelas. Q9 berkaitan dengan kesamaan pelayanan yang diberikan kepada seluruh peserta, sedangkan Q10 menilai keramahan dan kesopanan panitia atau pendamping selama kegiatan berlangsung. Keempat atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi dan kinerja yang juga berada di atas rata-rata. Kondisi ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut telah mampu memenuhi aspek pelayanan yang dianggap penting oleh peserta. Kinerja pada atribut tersebut perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan yang sudah baik tetap terjaga pada pelaksanaan pelatihan berikutnya..

Kuadran III (Prioritas Rendah) terdiri atas Q2, Q4, dan Q7. Q2 berkaitan dengan ketersediaan dan kondisi fasilitas pendukung seperti AC, *sound system*, dan proyektor. Q4 menilai kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang telah direncanakan, sedangkan Q7 berkaitan dengan kejelasan, keruntutan, dan kemudahan pemahaman materi yang disampaikan

ISSN: 2830-0408

narasumber. Ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang berada di bawah rata-rata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peserta belum menganggap ketiga atribut tersebut sebagai aspek yang sangat penting dibandingkan atribut lainnya, sementara kinerja yang diberikan juga masih relatif rendah. Perbaikan tetap dapat dilakukan, tetapi belum menjadi prioritas utama karena peningkatan pada atribut lain yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi dapat memberikan perhatian yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kuadran IV (Berlebihan) ditempati oleh Q3, Q5, dan Q6. Q3 berkaitan dengan ketertiban dan kelancaran proses registrasi, absensi, dan administrasi. Q5 menilai kecepatan panitia atau narasumber dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan peserta, sedangkan Q6 berkaitan dengan kecepatan dalam menangani kendala yang dialami peserta selama pelatihan. Ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kinerja yang berada di atas rata-rata, tetapi tingkat kepentingannya berada di bawah rata-rata. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan pada ketiga atribut telah diberikan dengan baik, bahkan relatif lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan yang dirasakan peserta. Peningkatan kinerja pada atribut tersebut belum menjadi kebutuhan utama sehingga perhatian dan sumber daya dapat lebih diarahkan pada atribut lain yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi.

Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut yang masuk ke dalam Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Atribut Q1, Q8, Q9, dan Q10 pada Kuadran II menunjukkan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif tinggi. Q2, Q4, dan Q7 pada Kuadran III tetap dapat diperbaiki, tetapi belum menjadi prioritas utama karena tingkat kepentingannya relatif rendah. Q3, Q5, dan Q6 pada Kuadran IV memiliki kinerja yang relatif tinggi meskipun tingkat kepentingannya lebih rendah. Hasil pemetaan tersebut dapat menjadi dasar dalam menentukan rekomendasi perbaikan dengan mempertimbangkan kondisi pelayanan pada masing-masing atribut.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada program-program pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pekalongan berdasarkan persepsi dan harapan peserta. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui proritas atribut dalam aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dalam penyelenggaraan pelatihan.

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima peserta secara keseluruhan masih berada di bawah harapan peserta. Atribut dengan kesenjangan terbesar terdapat pada Q2 mengenai kualitas fasilitas fisik tempat kegiatan seperti AC*, sound system*, dan proyektor dengan nilai gap sebesar −0,377. Atribut dengan kesenjangan terbesar kedua adalah Q4 mengenai kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang telah direncanakan dengan nilai gap sebesar −0,319. Atribut Q1 mengenai kebersihan dan kenyamanan tempat kegiatan memiliki gap sebesar −0,261 dan menjadi atribut dengan kesenjangan terbesar ketiga. Atribut lainnya memiliki kesenjangan yang relatif lebih kecil, dengan Q6 mengenai kecepatan dalam menangani kendala peserta memiliki nilai gap paling mendekati nol, yaitu −0,043. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesenjangan kualitas pelayanan paling banyak terlihat pada aspek fasilitas, ketepatan pelaksanaan kegiatan, serta kenyamanan tempat pelatihan.

Hasil perhitungan berdasarkan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi juga memiliki nilai gap negatif. Dimensi *Tangibles* memiliki kesenjangan terbesar dengan nilai −0,319, diikuti oleh *Reliability* sebesar −0,210, *Assurance* sebesar −0,167, *Empathy* sebesar −0,123, dan *Responsiveness* sebesar −0,072. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik dan pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan ketepatan serta keteraturan kegiatan masih memiliki kesenjangan yang lebih besar dibandingkan aspek lainnya. Dimensi *Responsiveness* memiliki kesenjangan paling kecil sehingga pelayanan dalam memberikan

ISSN: 2830-0408

tanggapan terhadap pertanyaan maupun kendala peserta merupakan aspek yang paling mendekati harapan peserta.

Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut yang secara bersamaan memiliki tingkat kepentingan di atas rata-rata dan kinerja di bawah rata-rata. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) ditempati oleh Q1, Q8, Q9, dan Q10 yang menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif tinggi sehingga perlu dipertahankan. Kuadran III (Prioritas Rendah) terdiri atas Q2, Q4, dan Q7 yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan kinerja pada atribut tersebut relatif rendah. Kuadran IV (Berlebihan) ditempati oleh Q3, Q5, dan Q6 yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada atribut tersebut relatif tinggi meskipun tingkat kepentingannya berada di bawah rata-rata.

Hasil SERVQUAL dan IPA menunjukkan bahwa besarnya nilai gap tidak secara langsung menentukan prioritas perbaikan. Q2 memiliki nilai gap paling negatif berdasarkan SERVQUAL, tetapi berdasarkan IPA berada pada Kuadran III karena tingkat kepentingannya relatif rendah dibandingkan atribut lainnya. Q1 memiliki gap sebesar −0,261, tetapi berada pada Kuadran II karena tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama relatif tinggi. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa SERVQUAL dan IPA memberikan sudut pandang yang saling melengkapi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. SERVQUAL menunjukkan besarnya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan peserta, sedangkan IPA membantu menentukan posisi dan prioritas atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan program pelatihan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pekalongan secara umum masih memiliki kesenjangan terhadap harapan peserta, tetapi tidak ditemukan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan hasil IPA. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan tetap diperlukan, terutama pada atribut yang memiliki kinerja relatif rendah, dengan tetap mempertahankan atribut yang telah memiliki kinerja tinggi dan dianggap penting oleh peserta.

Pustaka

[1] D. J. Dwifanty, J. N. Leobisa, A. A. Bernoli, and E. T. Y. Dima, “Kontribusi UMKM Terhadap Perekonomian Indonesia Serta Peluang dan Tantangan dalam Era Digitalisasi,” *Akuntansi dan Ekonomi Pajak: Perspektif Global*, vol. 2, no. 3, pp. 71–78, 2025, doi: 10.61132/aeppg.v2i3.1357.

[2] Kadin Indonesia, “Data dan Statistik UMKM Indonesia,” Kadin Indonesia. Accessed: Jun. 19, 2026. [Online]. Available: https://kadin.id

[3] B. Mustafa, “Analisis Peran Pemerintah Daerah dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Sidrap,” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, vol. 3, no. 3, pp. 1055–1066, 2021, doi: 10.34007/jehss.v3i3.488.

[4] R. Tasya, H. Purnamasari, and R. Ramdani, “Implementasi Program Pengembangan Industri Kecil Menengah (Ikm) Oleh Dinas Perindustrian Kabupaten Bekasi,” *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, vol. 7, no. 3, pp. 42–47, 2022, doi: 10.36982/jpg.v7i3.2317.

[5] E. S. Bay, M. A. Nasir, and M. Yusup, “Peran Dinas Perindustrian terhadap Industri Kecil Menengah di Nusa Tenggara Perspektif Ekonomi Islam,” *Mukaddimah: Jurnal Studi Islam*, vol. 10, no. 2, pp. 409–433, 2025, doi: 10.14421/mjsi.v10i2.4723.

[6] E. Rudiatin, Zulfitria, Z. Arif, E. Herianti, and K. Setiawan, “PELATIHAN UMKM (USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH) DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI DESA BOJONG KULUR BOGOR,” in *Prosiding Seminar Nasional LPPM UMJ*, SEMINAR NASIONAL LPPM UMJ 2024, 2024, pp. 1–5.

[7] Syamsuddin, Aisyah N, and Andira A, “Peran Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Dalam Memfasilitasi Proses Ekspor-Impor Produk Lokal Sulawesi Selatan Oleh Mahasiswa Stie Ypup Makassar,” *Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara*, vol. 2, no. November, pp. 10131–10135, 2025, [Online]. Available: https://jicnusantara.com/index.php/jicn

ISSN: 2830-0408

[8] R. M. Islamiah, Suroso, and D. E. Hidayaty, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN PADA LPK DWI KARYA PRIMA," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, da Akutansi)*, vol. 10, no. 2, pp. 361–374, 2026.

[9] D. Hasan, Fathorrahman, and T. Pradiani, "Terhadap Kepuasan Peserta Di Lingkungan Pt Pln (Persero) Updl Bogor," *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manejemen*, vol. 3, no. 2, 2025.

[10] L. Badriah and E. Y. Pramularso, "Analisis persepsi dan harapan terhadap kualitas layanan pendidikan di sekolah dasar analysis of perceptions and expectations of the quality of educational services in elementary schools," *Cermin: Jurnal Penelitian*, vol. 8, no. 1, pp. 53–63, 2024.

[11] D. F. Hidayat, L. O. A. S. Tosungku, and L. D. Fathimahhayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)," *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, vol. 9, no. 1, p. 167, 2023, doi: 10.24014/jti.v9i1.21281.

[12] T. A. Tianto, E. Pujiyanto, and T. Rochman, "Penentuan Prioritas Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pengguna Aplikasi Ruangguru Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis," *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, vol. 21, no. 2, p. 130, 2022, doi: 10.20961/performa.21.2.53595.

[13] A. Widayani and D. A. F. Y. Yuniarti, "KESIAPAN INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH DALAM MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI 4.0," *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, vol. 8, no. 2, pp. 2623–1964, 2021.

[14] N. Hasanah, Salsabila, Sindi Rahayu, and Dila Erlianti, "Implementasi Kebijakan Sertifikasi Halal dalam Peningkatan UMKM di Kota Dumai," *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, vol. 7, no. 1, pp. 1–14, 2026, [Online]. Available: https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/article/view/432

[15] D. Rismawati, I. Larashati, and D. Juhana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Majalah Bisnis & IPTEK*, vol. 14, no. 2, pp. 94–101, 2021, doi: 10.55208/t5xr9t04.

[16] A. Efendi, T. Pradiani, and Fathorrahman, "Pada Lembaga Pelatihan Dan Kursus Pt Trampil Sistem Manajamen (Studi Kasus Di Pt Trampil Sistem Manajemen Batam)," *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manejemen*, vol. 1, no. 2, pp. 7–8, 2023.

[17] Yunita, G. Asiani, and M. P. C. Randan, "Pelatihan adalah strategi utama dalam pengembangan sumber daya manusia di institusi kesehatan , khususnya di rumah sakit rujukan seperti RSUP Dr . Mohammad Hoesin Palembang . Pelatihan yang efektif tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis tenaga kesehat," *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, vol. 10, no. 1, pp. 245–268, 2025.

[18] U. Arta Naibaho, H. Akbar, and B. Hadibrata, "Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management)," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, vol. 3, no. 2, pp. 1079–1089, 2022, doi: 10.38035/jmpis.v3i2.1346.

[19] Novita Djafar, Irwan Yantu, Sudirman Sudirman, Raflin Hinelo, and Roy Hasiru, "Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembeli Di CV. Mufidah Kota Gorontalo," *Journal of Economic and Business Education*, vol. (1), no. May/2023, pp. 77–81, 2023.

[20] M. M. Arifin, M. Agustin, and V. Lusia, "Customer Satisfaction Index dan Service Quality (Servqual) untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Usaha Rumah Setrika," *Jurnal Manajemen FE-UB*, vol. 11, no. 2, p. 146, 2023, [Online]. Available: https://journal.privietlab.org/index.php/JEBL/article/download/574/267/2360

[21] Gloriano and J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, vol. 10, no. 3, pp. 233–245, 2022, doi: 10.26740/jpap.v10n3.p233-245.

ISSN: 2830-0408

[22] T. I. Gerson, L. O. A. Safar, and D. S. Utomo, "Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis)," *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, vol. 8, no. 2, pp. 2104–2111, 2025, doi: 10.31004/jutin.v8i2.45130.
[23] Wardhana Aditya, *Consumer Satisfaction In the Digital Edge*, Indonesia. Eureka Media Aksara, 2024.
[24] N. B. Nababan and M. A. E. Nasution, "Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Kinerja Produk," *Jurnal Minfo Polgan*, vol. 14, no. 2, pp. 2826–2839, 2025, doi: 10.33395/jmp.v14i2.15446.
[25] K. Adilah, S. R. Sibuea, and M. Arfah, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di UMKM Jajani Aja," *Factory Jurnal Industri, Manajemen dan Rekayasa Sistem Industri*, vol. 2, no. 2, pp. 69–78, 2024, doi: 10.56211/factory.v2i2.412.
[26] A. Fadel, A. Wasesa, A. F. Utami, and F. L. Nisa, "Analisis Minat Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim Jurusan Ekonomi Pembangunan Semester 7 Tentang Perencanaan Setelah Lulus," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 10, no. 19, pp. 64–73, 2024, doi: https://doi.org/10.5281/zenodo.14038122.
[27] B. Artono, "ANALISIS PENERAPAN FORMULA SLOVIN DALAM PENELITIAN ILMIAH: KELEBIHAN, KELEMAHAN, DAN KESALAHAN DALAM PERSPEKTIF STATISTIK," *Jurnal Multidisiplin Sosial Humaniora*, vol. 1, no. 2, pp. 53–63, 24AD, [Online]. Available: https://jurnal.ananpublisher.com/index.php/jmsh
[28] M. Padlan, N. Isnaeni, and P. Lubis, "Kepuasan Pelaku UMK Terhadap Layanan Sertifikasi Halal Self - Declare Oleh Pendamping Proses Produk Halal Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi," *Journal of Islamic Economic and Finance*, vol. 6, no. 3, pp. 150–161, 2026.
[29] E. L. Habib and E. Zuraidah, "Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Pada Kursuspintar Menggunakan Metode Servqual," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 2, pp. 418–433, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2721.
[30] C. Agustina, S. Pranata, and C. Lukita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BEDASARKAN DIMENSI TERRA (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, DAN ASSURANCE) PADA PD. BPR ASTANAJAPURA CABANG CIREBON SELATAN Christine," *Jurnal Digit*, vol. 12, no. 1, pp. 25–37, 2022, doi: 10.62861/jimat.v1i1.817.
[31] Tantry Nugroho, "Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta Pada Latsar CPNS," *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, vol. 2, no. 4, pp. 201–212, 2022, doi: 10.56259/jwi.v2i4.70.
[32] F. et al. (2020) Kurniasari, "Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)," *Online) Business Management Analysis Journal (BMAJ*, vol. 3, no. 2, pp. 2655–3813, 2020, [Online]. Available: https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372
[33] F. R. Anigomang, S. A. Tang, and E. Maruli, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari*, vol. 2023, no. 1, pp. 698–709, 2023.
[34] M. Minto, S. R. W. Ghani, N. Muflihah, F. A. N. F. Afiatna, and M. A. Irfa'i, "Pengaruh Pendampingan Sertifikasi Halal Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha dan Sebagai Strategi Keberlanjutan Usaha Mikro Kecil," *Jurnal PASTI (Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri)*, vol. 19, no. 1, p. 16, 2025, doi: 10.22441/pasti.2025.v19i1.002.
[35] E. Maruli, G. Alvonso Fanisius, S. A. Tang, and T. L. L. Peny, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 8, no. 10, pp. 407–421, 2022, [Online]. Available: http://www.jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/2666%0Ahttp://www.jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/2666/2050

ISSN: 2830-0408

[36] R. R. Mardhotillah *et al.*, "Pelatihan Sertifikasi Halal dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Sebagai Bagian dari Scale-Up Business Bagi UMKM," *Jurnal Surya Masyarakat*, vol. 4, no. 2, p. 238, 2022, doi: 10.26714/jsm.4.2.2022.238-246.
[37] A. B. Muchtasib, "Efektivitas Program Pelatihan Penyelia Halal pada Lembaga Pelatihan di Jabodetabek Berdasarkan Model Evaluasi Kirkpatrick," in *Prosiding Seminar Nasional AKuntansi dan Manajemen*, 2026.
[38] R. G. Sari, "Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) dan Empathy (Empati) Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Ibu Hamil," *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, vol. 8, no. 3, 2025, doi: 10.32524/jksp.v8i3.2119.
[39] D. Hastuti, F. Maharani, E. Subekti, M. Takhim, and A. Husna, "Analysis of The Level of Satisfaction of Micro and Small Businesses Towards Self Declare Halal Certification Services," *International Journal Mathla'Ul Anwar of Halal Issues*, vol. 4, pp. 30–48, 2024.
[40] A. Risdyanto and A. Asmu'i, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Yayasan Agaphe Banjarmasin," *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, vol. 12, no. 1, p. 22, 2023, doi: 10.20527/jbp.v12i1.15521.
[41] D. Rizka Octavia, I. P. Nasution, and Nurbaiti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Fashion Grosir Muslim," *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol. 7, no. 2, pp. 519–534, 2023, doi: 10.30868/ad.v7i02.5155.
[42] B. Indrawati, "ANALISIS SERVQUAL PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI Budi," *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, vol. 7, no. 1, pp. 45–52, 2022.
[43] M. Masrukhan and S. Pramono, "Pengaruh Pemberian Pembiayaan Muràbahah Terhadap Pemberdayaan Usaha Kecil Studi Kasus di Baitul Mall Wa Tamwil (BMT) Maunah Kabupaten Tegal.," *IJECM : International Journal of Economics, Commerce, and Management*, vol. 1, no. 3, pp. 307–321, 2024, doi: https://doi.org/10.62951/ijecm.v1i3.123.
[44] U. M. Sitorus, M. Asnawi, and A. Firah, "PENGARUH DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT. MAP AKTIF ADIPERKASA DI MEDAN," *Jurnal Bisnis Net*, vol. 7, no. 1, pp. 240–249, 2024.
[45] I. A. Wijaya, A. Suyatno, and E. D. Rahmawati, "Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Matahari Department Store Solo Square Oleh Kualitas Pelayanan Melalui Net Promoter Score (NPS)," in *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics and Language*, 2024, pp. 105–115.
[46] O. D. Putri and W. Gunadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengembangan Produk Biskuit Terhadap Volume Penjualan Pt. Makindo Perdana," *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, vol. 12, no. 2, pp. 120–131, 2022.
[47] S. Iskandar, L. O. A. S. Tosungku, and D. Widada, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, vol. 4, no. 3, pp. 1207–1217, 2025.
[48] S. Y. Saputra, Fathurohman, and W. T. Sasmi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim (Studi Kasus:PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, vol. 4, no. 4, pp. 1470–1481, 2025, doi: 10.55826/9kw2r731.