

KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISMA DPR RI

Naufal Maulana Mumtaz¹, Faisal Tri Ramdani²

¹Universitas Djuanda Bogor, naoefalmaulana@gmail.com

²Universitas Djuanda Bogor, faisaltr@unida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menyoroti kualitas pelayanan Wisma DPR RI dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Pelayanan berkualitas merupakan aspek penting yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Namun, studi terkait pelayanan Wisma DPR RI masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:14) lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dari 50 responden menggunakan teknik sampel jenuh. Analisis data dilakukan mempergunakan metode *Weight Mean Score* (WMS) dan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* memperoleh nilai rata-rata tertinggi 4,10 kriteria "Baik", sementara dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai terendah 3,98 kriteria "Cukup Baik". Penilaian tertinggi pada dimensi *Tangibles* terkait dengan kelengkapan fasilitas, sedangkan penilaian terendah pada dimensi *Responsiveness* disebabkan oleh lambatnya respons staf terhadap permintaan atau keluhan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Wisma DPR RI mendapatkan skor rata-rata 4,04 kriteria "Baik". Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan pada dimensi *Responsiveness* sangat dibutuhkan. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi peningkatan kualitas pelayanan di Wisma DPR RI dengan menekankan pentingnya pelatihan staf dalam manajemen waktu dan respons cepat terhadap permintaan pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Wisma DPR RI, *Tangibles*, *Responsiveness*.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam kegiatan organisasi atau instansi. Menurut Rahmadana et al. (2020) Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang menyumbangkan dampak kepuasan terhadap semua pihak, baik khalayak yang dilayani maupun penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu mendukung pencapaian tujuan negara dalam meningkatkan kesejahteraan umum melalui perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi. Dengan adanya

pelayanan yang berkualitas didalam suatu organisasai atau instansi, akan melahirkan kepuasan terhadap para konsumennya. Menurut (Restiani Widjaja & Nugraha, 2016) kepuasan konsumen terhadap produk jasa atau barang tertentu dipengaruhi oleh sejumlah faktor, misalnya biaya yang diperlukan untuk beralih kepada produk lain, kesamaan dalam hal mutu, kualitas, atau layanan dari produk pengganti, risiko perubahan biaya akibat penggunaan produk alternatif, dan kepuasan yang didapatkan pada produk inovasi terbaru jika dibandingkan dengan pengalaman mempergunakan produk sebelumnya. Apabila pelanggan terpuaskan dengan produk atau jasa yang ditawarkan dan diterimanya, konsumen dapat menilai dan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Wisma DPR-RI adalah salah satu sarana prasarana yang dibuat bertujuan untuk mendukung dan menunjang kegiatan serta fungsi konstitusional Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Bagian Pengelolaan Wisma DPR mempunyai tugas melaksanakan Pelayanan, Pengelolaan, Pemeliharaan Wisma DPR sesuai dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021, Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2021 Pasal 259 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Kegiatan utama yang dilakukan dalam Wisma DPR-RI adalah sebagai sistem pendukung dalam memberikan pelayanan sarana dan prasarana bagi Anggota DPR-RI beserta staf pendukungnya melakukan aktivitas, seperti melakukan rapat-rapat komisi maupun rapat lainnya untuk menjalankan fungsi-fungsi DPR. Sesuai pedoman pengelolaan Wisma DPR, sarana dan prasarana yang ada hanya dapat digunakan untuk penggunaan pribadi anggota dan pegawai Setjen. Nilai indeks kepuasan atas kualitas dan ketepatan dalam memberikan layanan Wisma DPR RI tahun 2022 mencapai 3,23, naik dibandingkan tahun 2021 sebesar 3,13. Hasil tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya Anggota DPR RI yang merasa puas dan sangat

puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tahun 2022, Anggota DPR RI yang terpuaskan dan Sangat Puas mencapai 97,84%, meningkat dibanding hasil survei tahun 2021 yang hanya 95,65%. Hasil tersebut berhasil mencapai kategori “Baik”. Tahun 2023 hasil survei mencapai 3,28 meningkat dibanding tahun 2022, dan berhasil mencapai kategori “Baik”. Wisma DPR RI senantiasa memperbaiki kualitas dan jenis layanan Wisma DPR RI.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengimplementasikan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif untuk mengkaji data dan masalah yang dikumpulkan dari subyek penelitian. Penelitian deskriptif merupakan analisis yang dilakukan agar nilai variabel independen, baik satu ataupun lebih, dapat diketahui tanpa melakukan perbandingan antara variabel satu dengan yang lain (Sugiyono, 2008). Unit analisis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Wisma DPR RI terkait kepuasan pengunjung. Populasi penelitian mencakup entitas ataupun pihak yang berada dalam area generalisasi yang mempunyai jumlah dan karakteristik tersendiri yang diaplikasikan peneliti setelahnya menganalisis agar dapat membuat kesimpulan (Sugiyono: 2012). Populasi data terdiri dari 50 pengunjung yang melaksanakan pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) di Wisma DPR RI. Sampel diambil menggunakan teknik sampel jenuh, dengan total jumlah sampel sebanyak 50 responden. Wawancara, observasi, dokumentasi, kuisioner, serta teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (*Library Research*) diterapkan sebagai metode dalam memperoleh data dalam penelitian lapangan (*field research*). Pengkajian data yang diterapkan dalam penelitian ini mempergunakan rumus *weight mean score* (WMS), skala likert digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Wisma DPR RI, dan analisis data jawaban yang didapatkan memakai rumus likert. Mengenai lokasi dilaksanakannya penelitian di Wisma DPR RI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wisma DPR RI yang dahulu dikenal dengan nama Wisma Griya Sabha DPR RI dibangun pada tahun 1987/1988 dengan total bangunan gedung yang dibangun seluas 9.228 m² dari luas total lahan 49.554 m². Penggunaan Wisma DPR RI telah dilakukan sebelum tahun 2012, berdasarkan izin usaha dari Bupati Bogor dengan SK Bupati Bogor Nomor 556.11/01.I/ITUP/Disbudpar tanggal 9 Januari 2006 tentang Pembelian Usaha Penyediaan Akomodasi Selain Hotel dengan Tanda Bintang atas nama "Griya Sabha DPR RI".

Wisma DPR RI merupakan salah satu sarana prasarana yang dibuat dengan tujuan untuk mendukung dan menunjang kegiatan serta fungsi konstitusional Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Berlandaskan Peraturan Sekretaris Jendral Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018 Pasal 81 menyebutkan bahwa Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengelolaan dan pemeliharaan Wisma DPR RI. Kemudian secara khusus pada Pasal 84 ayat 1 disebutkan bahwa Subbagian Pelayanan Wisma DPR RI mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kerumahtanggaan Wisma DPR RI yang meliputi bungalow, ruang sidang, dan gedung serbaguna. Penelitian ini melibatkan 50 orang pengunjung yang sedang melaksanakan pendidikan dan pelatihan (DIKLAT), yang dikelompokkan berdasarkan dengan usia, umur, jenis kelamin, serta jabatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan untuk menilai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Wisma DPR RI. Kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:14):

1. *Tangibles* adalah indikator yang melingkupi aspek fisik, seperti peralatan, penampilan staff, serta berbagai sarana pendukung yang disediakan oleh

pemberi jasa, termasuk ruang tunggu yang nyaman dan peralatan yang modern.

2. *Reliability* adalah indikator yang meninjau kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat, handal, serta dapat dipercaya.
3. *Responsiveness* adalah indikator yang menunjukkan suatu kesediaan dalam memberikan bantuan dan layanan yang sigap serta akurat kepada konsumen, diikuti dengan kemampuan menyajikan informasi yang mudah dipahami dan tidak membingungkan.
4. *Assurance* adalah indikator yang mencakup pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Unsur-unsur tersebut mencakup kemampuan berkomunikasi yang baik, tingkat kepercayaan yang dapat diandalkan, jaminan keamanan yang memadai, keahlian dalam memberikan layanan, serta etika dan kesopanan dalam berinteraksi.
5. *Empathy* adalah indikator yang memiliki keterampilan dalam mencurahkan perhatian secara personal dan sungguh-sungguh kepada setiap konsumen, disertai dengan upaya aktif untuk mengerti dan memenuhi kebutuhan spesifik mereka. Hal ini mencakup kesediaan untuk memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing pelanggan.

Berikut adalah hasil ringkasan tanggapan responden mengenai indikator dari lima aspek terkait kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Wisma DPR RI yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik)

Tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* dapat dikelompokkan berdasarkan indikator berupa kelengkapan fasilitas, kondisi fasilitas dan kenyamanan fasilitas. Adapun hasil rekapitulasi dimensi *tangible* bisa dilihat dalam tabel 1.1 :

Tabel 1.1

Rekapitulasi indikator dimensi *tangible*

No	Pengunjung			
		Indikator	Mean	kriteria
1.	Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik)	Kelengkapan fasilitas	4,20	Baik
2.		Kondisi fasilitas	4,08	Baik
3.		Kenyamanan sarana prasarana	4,04	Baik
Jumlah			4,10	Baik

Keseluruhan dari, perhitungan dimensi *tangible* memperlihatkan hasil yang baik, dimana angka rata-rata setiap indikator pertanyaan yang terdapat didalam dimensi tersebut termasuk kelengkapan fasilitas, kondisi fasilitas dan kenyamanan sarana prasarana mendapatkan skor 4,10 yang termasuk kedalam kategori “Baik”. Rekapitulasi indikator dimensi *tangible*, dapat diketahui menurut penilaian pengunjung Wisma DPR RI penilaian tertinggi mencapai 4,20 pada indikator kelengkapan fasilitas dengan kategori “Baik”. Sedangkan skor terendah mencapai 4,04 pada indikator kenyamanan sarana prasarana dengan kategori “Baik”. Skor rendah ini disebabkan oleh kurang maksimalnya tingkat keberishan dan kerapihan sarana prasarana yang belum menyeluruh.

2. *Reliability* (kehandalan)

Respon dari para responden terhadap dimensi *reliability* dapat diklasifikasikan berdasarkan indikator berupa profesionalisme pelayanan, keakuratan dan kejelasan informasi, kecepatan waktu pelayanan, keandalan staf, Adapun hasil rekapitulasi dimensi *reliability* bisa dilihat dalam tabel 1.2 :

Tabel 1.2

Rekapitulasi indikator dimensi *Reliability*

No	Pengunjung			
		Indikator	Mean	kriteria
1.	Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)	Profesionalisme pelayanan	4,00	Baik

2.		Keakuratan dan kejelasan informasi yang diberikan staff	4,04	Baik
3.		Ketepatan waktu pelayanan yang dijanjikan	3,98	Cukup Baik
4.		Kehandalan staff dalam menangani masalah	4,08	Baik
Jumlah			4,02	Baik

Keseluruhan dari, perhitungan dimensi *reliability* memperlihatkan hasil yang baik, dengan angka rata-rata setiap indikator pertanyaan yaitu, profesionalisme pelayanan, keakuratan dan kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, kehandalan staff dalam menangani masalah. Dimensi ini memperoleh skor 4,02 yang masuk dalam kategori “Baik”. Rekapitulasi indikator dimensi *reliability*, dapat diketahui menurut penilaian pengunjung Wisma DPR RI penilaian tertinggi mencapai 4,08 pada indikator kehandalan staff dalam menangani masalah dengan kategori “Baik”. Penilaian terendah sebesar 3,98 pada indikator ketepatan waktu pelayanan yang dijanjikan, dengan kriteria “Cukup Baik”. Sekor rendah tersebut disebabkan masih kurang maksimalnya ketepatan waktu pelayanan yang telah dijanjikan sebelumnya.

3. *Responsive* (daya tanggap)

Reapon dari responden terhadap dimensi *responsive* dapat diklasifikasikan berdasarkan indikator berupa kesediaan staf dalam memberikan solusi terhadap masalah, kecepatan staf dalam menanggapi permintaan atau keluhan dan ketepatan staf dalam memberikan permintaan layanan. Adapun rekapitulasi dimensi *responsive* bisa dilihat dalam tabel 4.14 :

Tabel 4.17
Rekapitulasi Indikator Pada Dimensi *Responsive*

No	Pengunjung			
	Indikator	Mean	kriteria	

1.	Dimensi <i>Responsive</i> (daya tanggap)	Kesediaan staf dalam memberikan solusi terhadap masalah	3,98	Cukup Baik
2.		Kecepatan staf dalam menanggapi permintaan atau keluhan	3,96	Cukup Baik
3.		Ketepatan staf dalam memberikan permintaan layanan	4,00	Baik
Jumlah			3,98	Cukup Baik

Keseluruhan dari, perhitungan dimensi *responsive* memperlihatkan hasil cukup baik yang dimana angka rata-rata setiap indikator pertanyaan yang ada didalam dimensi tersebut termasuk, Kesediaan staf dalam memberikan solusi terhadap masalah, Kecepatan staf dalam menanggapi permintaan atau keluhan, Ketepatan staf dalam memberikan permintaan layanan. Memperoleh nilai 3,98 yang termasuk kedalam kriteria “Cukup Baik”. Rekapitulasi indikator dimensi *responsive*, dapat diketahui menurut penilaian pengunjung Wisma DPR RI penilaian tertinggi mencapai 4,00 pada indikator ketepatan staf dalam memberikan permintaan layanan dengan kriteria “Baik”. Serta penilaian terendah mencapai 3,96 pada indikator kecepatan staf dalam menanggapi permintaan atau keluhan dengan kriteria “Cukup Baik”. Hal tersebut dikarenakan masih kurang maksimalnya kecepatan staf dalam menanggapi dan memberikan pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan)

Respon dari responden terhadap dimensi *assurance* dapat diklasifikasikan berdasarkan indikator berupa jaminan pelayanan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi permintaan atau keluhan, ketepatan jaminan yang diberikan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi permintaan atau keluhan dan keakuratan staf Wisma DPR RI dalam menanggulangi permintaan atau keluhan. Adapun rekapitulasi dimensi *assurance* bisa dilihat dalam tabel 4.18 :

No	Pengunjung			
	Indikator	Mean	kriteria	
1.	Dimensi Assurance (jaminan)	jaminan pelayanan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi permintaan atau keluhan	4,04	Baik
2.		ketepatan jaminan yang diberikan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi permintaan atau keluhan	4,06	Baik
3.		keakuratan staf Wisma DPR RI dalam menanggulangi permintaan atau keluhan	4,08	Baik
Jumlah		4,06	Baik	

Keseluruhan dari, perhitungan dimensi *Assurance* memperlihatkan hasil cukup baik yang dimana angka rata-rata setiap indikator pertanyaan yang ada didalam dimensi tersebut meliputi jaminan pelayanan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi permintaan atau keluhan, ketepatan jaminan yang diberikan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi permintaan atau keluhan, keakuratan staf Wisma DPR RI dalam menanggulangi permintaan atau keluhan, mendapatkan nilai 4,06 yang termasuk kedalam kriteria "Baik". Rekapitulasi indikator dimensi *Assurance*, dapat diketahui menurut penilaian pengunjung Wisma DPR RI penilaian tertinggi mencapai 4,08 pada indikator keakuratan staf Wisma DPR RI dalam menanggulangi permintaan atau keluhan dengan kriteria "Baik". Serta penilaian terendah mencapai 4,04 pada indikator jaminan pelayanan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi permintaan atau keluhan dengan kriteria "Baik". Hal ini masih harus ditingkatkan dan dimaksimalkannya jaminan pelayanan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi permintaan atau keluhan dan indikator lainnya.

5. *Empaty* (perhatian)

Respon dari responden terhadap dimensi *empaty* dapat dikelompokan berdasarkan indikator berupa sikap staf dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan, tingkat kepekaan staf dalam memahami kebutuhan

pengunjung dan kepedulian staf. Adapun rekapitulasi dimensi *empaty* bisa dilihat dalam tabel 4.22 :

Tabel 4.25
Rekapitulasi Indikator Pada Dimensi *Empaty*

No	Pengunjung			
		Indikator	Mean	kriteria
1.	Dimensi <i>Empaty</i> (perhatian)	Sikap staf dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan	4,08	Baik
2.		Tingkat kepekaan staf dalam memahami kebutuhan pengunjung	4,00	Baik
3.		Kepedulian staf	4,08	Baik
Jumlah			4,05	Baik

Keseluruhan dari, perhitungan dimensi *empaty* memperlihatkan hasil yang baik, dimana angka rata-rata setiap elemen pertanyaan indikator yang ada didalam dimensi tersebut, meliputi sikap staf dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan, tingkat kepekaan staf dalam memahami kebutuhan pengunjung dan kepedulian staf, memperoleh nilai 4,05 yang termasuk kedalam kriteria “Baik”. Rekapitulasi indikator dimensi *empaty*, dapat diketahui menurut penilaian pengunjung Wisma DPR RI penilaian tertinggi mencapai 4,08 pada indikator kepedulian staf dengan kriteria “Baik”. Serta penilaian terendah mencapai 4,00 pada indikator Tingkat kepekaan staf dalam memahami kebutuhan pengunjung dengan kriteria “Baik”. Hal ini masih harus ditingkatkan dan dimaksimalkannya jaminan pelayanan staf Wisma DPR RI dalam menanggapi dan memahami kebutuhan pengunjung.

Hasil Analisis Weight Means Score (WMS)

Berdasarkan perolehan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Wisma DPR RI menunjukkan hasil akhir penelitian yang diberikan oleh pengunjung dengan mendapatkan nilai total rata-rata 4,04 dengan kategori “Baik”.

Skor nilai yang paling menonjol diantara kelima dimensi yaitu, berasal dari penilaian pengunjung yaitu dimensi *Tangible* dengan nilai rata-rata 4,10 mendapatkan kriteria "Baik". Dalam dimensi *Tangible* ini terdapat tiga indikator pertanyaan meliputi kelengkapan fasilitas, kondisi fasilitas dan kenyamanan fasilitas. Sedangkan nilai terendah menurut hasil penilaian pengunjung dari kelima dimensi yaitu dimensi *Responsive* dengan skor yang didapatkan 3,98 dengan kriteria "Cukup Baik". Dengan indikator kesediaan staf dalam memberikan solusi terhadap masalah, kecepatan staf dalam menanggapi permintaan atau keluhan dan ketepatan staf dalam memberikan permintaan layanan. Pada indikator tersebut terdapat indikator yang mendapatkan skor terendah yaitu kecepatan staf dalam menanggapi permintaan atau keluhan dengan skor 3,96 dengan kriteria "Cukup Baik" hal tersebut dikarenakan kurang sigap dan cepat staf dalam menanggapi permintaan ataupun keluhan pengunjung.

Adapun hasil dari observasi yang peneliti lakukan pada proses pencatatan data terkait permasalahan yang diteliti, peneliti menukan bahwa Sebagian pengunjung cenderung merasa puas atas pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh Wisma DPR RI terutama pada bagian kelengkapan fasilitas yang disediakan dan fasilitas yang diberikan dalam kondisi yang telah sesuai dengan standar pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Wisma DPR RI menunjukkan hail akhir penelitian menurut pengunjung dengan memperoleh skor 4,04 dengan kriteria "Baik". Pada Analisis variabel kualitas pelayanan diantara kelima dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empaty* yang peneliti gunakan mendapatkan skor nilai tertinggi hingga skor nilai terendah. Skor tertinggi ada pada dimensi *Tangible* dengan nilai rata-rata 4,10 mendapatkan kriteria "Baik". Sedangkan skor terendah ada pada dimensi *Responsive* dengan skor yang didapatkan 3,98 dengan kriteria "Cukup Baik". Adapun hasil dari observasi yang peneliti lakukan pada proses pencatatan data

terkait permasalahan yang diteliti, peneliti menukan bahwa Sebagian pengunjung cenderung merasa puas atas pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh Wisma DPR RI terutama pada bagian kelengkapan fasilitas yang disediakan dan fasilitas yang diberikan dalam kondisi yang telah sesuai dengan standar pelayanan.

Kendala yang mempengaruhi pelayanan secara keseluruhan adalah adanya sebagian keluhan serta sejumlah pengunjung yang merasa masih belum menerima layanan yang sesuai ekspektasinya, terutama terkait layanan jam *check-in* pada hari libur yang terkadang tidak sesuai dengan jam masuk pengunjung dikarenakan belum siapnya fasilitas untuk dipergunakan kembali. Hal ini menunjukkan bahwa skor paling terendah pada hasil penilaian pengunjung berada pada dimensi *Responsive* indikator kecepatan staf dalam menanggapi permintaan atau keluhan yang memiliki skor 3,96 dengan kriteria cukup baik.

Upaya untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan menerapkan budaya disiplin kerja bagi karyawan, baik di lingkungan kantor ataupun di lapangan, sehingga para karyawan dapat bekerja dengan lebih cepat, hal ini bertujuan agar kualitas pelayanan Wisma DPR RI diakui baik oleh pelanggan. Selain itu petugas harus lebih sigap dalam menuntaskan permasalahan yang sedang terjadi agar memuaskan para pengunjung Wisma DPR RI.

Saran

Peningkatan Responsivitas Staf, diharapkan kepada seluruh petugas Wisma DPR RI dapat meningkatkan kemampuan khususnya kecepatan staf dalam menanggapi permintaan atau keluhan, masih memerlukan perhatian lebih. Pelatihan tambahan bagi staf mengenai manajemen waktu dan respons cepat terhadap permintaan atau keluhan pengunjung dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Pengelolaan Waktu *Check-In*, Untuk mengatasi masalah terkait jam *check-in* yang sering tertunda, terutama pada hari libur, disarankan agar Wisma DPR RI mengimplementasikan sistem reminder atau notifikasi kepada pengunjung yang

sudah hampir habis waktu penggunaan bungalow. Evaluasi Berkala dan Pemantauan Kinerja, Secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja staf dan kepuasan pengunjung sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga. Penerapan Budaya Disiplin yang Lebih Ketat, Memastikan bahwa seluruh staf di Wisma DPR RI menerapkan budaya disiplin kerja yang kuat, baik di kantor maupun di lapangan.

REFERENSI

- Anisa, B. N., Rahmawati, R., & Ramdani, F. T. (2024). Kualitas Pelayanan PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat di Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4533-4546.
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartatik, Choirul Anam, A., Suparto, Vonny Litamahuputty, J., Mubina Dewadi, F., Rini Prihastuty, D., Maswar, Alfa Syukrilla, W., Sukwika, T., & Sari Murni, N. (2023). PENGANTAR STATISTIKA (M. A. Andi Asari, Ed.). PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA ANGGOTA IKAPI (041/SBA/2023). <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/71187/1/Andi%20Asari%20-%20Pengantar%20Statistika.pdf#page=106>
- Handayani, Y., Aprianto, F., Hernawan, D., Ramdani, F. T., & Wahyudin, C. (2023). KUALITAS PELAYANAN E-KTP BERDASARKAN PERSPEKTIF PENYEDIA PELAYANAN (SERVICE PROVIDER). *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 129-136.
- Hernawan, D., & Ramdani, F. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1524-1537.
- Kurniadi, D., Seran, G. G., & Ramdani, F. T. (2023). KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BINTARA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DI SEKOLAH POLISI NEGARA (SPN) LIDO POLDA METRO JAYA. *Karimah Tauhid*, 2(5), 2272-2283.
- Purnamasari, I., Ramdani, F. T., & Seran, M. Y. G. (2024). Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1295-1302.
- Rahmadana, M. F., Siagian, A. T. M. N., Refelino, M. A. P. J., Tojir, Moch. Y., Nugraha, V. S. N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, M. S. D., Sari, A. P., Sari, , Made Nopen

Supriadi Marlynda Happy Nurmalita, & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. *Yayasan Kita Menulis*.

[https://repository.unai.edu/id/eprint/655/1/\[III.A.1.a.2.3\]%20FullBook%20Pelayanan%20Publik.pdf](https://repository.unai.edu/id/eprint/655/1/[III.A.1.a.2.3]%20FullBook%20Pelayanan%20Publik.pdf)

Restiani Widjaja, Y., & Nugraha, I. (2016). LOYALITAS MEREK SEBAGAI DAMPAK DARI KEPUASAN KONSUMEN. *Journal of Islamic Economics and Business*, 1.

<https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika>