Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

Overall Similarity: **61%**

Date: Feb 22, 2022

Statistics: 6317 words Plagiarized / 10440 Total words

Remarks: High similarity detected, you must need to improve the document.

PROPOSAL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARIMUN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

SYAFRIADAN

2010024425021

YAYASAN MUHAMMAD YAMIN PADANG

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INDUSTRI PADANG

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2022

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sholawat dan salam yang selalu ditujukan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga serta sahabat dan pengemban dakwah hingga akhir zaman, sehingga penyusunan proposal penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)" ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan tugas akhir.

Banyak pihak yang berkontribusi besar terhadap penyusunan proposal penelitian ini, oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Riko Ervil, MT selaku Ketua Yayasan Muhammad Yamin Padang Sekolah Tinggi Teknologi Industri Padang.
2. Kedua Orang Tua tercinta dan keluarga penulis yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
3. Kepada Ibu Henny Yulius, ST., MT dan Bapak Riko Ervil, MT selaku dosen pembimbing penyusunan proposal. terimaksih atas segala bimbingan, ajaran, ilmu-ilmu baru yang penulis dapatkan.
4. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun beserta seluruh jajaran.
5. Segenap dosen pengajar yang ada di STTIND padang terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian proposal penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan dalam perbaikan khusunya sebagai masukan untuk penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Akhir kata penulis berharap semoga Proposal Penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tanjung Balai Karimun, Februari 2022

SYAFRIADAN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR GAMBAR iv

DAFTAR TABEL v

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Batasan Masalah 7

1.4 Rumusan Masalah 7

1.5 Tujuan Penelitian 8

1.6 Manfaat Penelitian 8

1.7 Sistematika Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI 10

2.1 Dasar-Dasar Teori 10

2.1.1 Pelayanan Publik 10

2.1.2 Pelayanan Publik dalam Konsep Pelayanan Publik 14

2.1.3 Pengertian Pelanggan dalam Konteks Jasa 17

2.1.4 Jenis Pelanggan 18

2.1.5 Kepuasan Pelanggan 19

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 20

2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 20

2.1.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 21

2.1.6 Definisi Kualitas 21

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan 21

2.1.8 Kualitas Pelayanan 23

2.1.9 Ekspektasi dan Harapan Pelanggan 24

2.1.10 Quality Function Deployment (QFD) 25

2.1.10.1 Sejarah Quality Function Deployment (QFD) 25

2.1.10.2 Pengertian Quality Function Deployment (QFD) 26

2.1.10.3Manfaat 35 Quality Function Deployment (QFD) 26

2.1.10.4 Keunggulan Quality Function Deployment (QFD) 27

2.1.10.5 Tujuan Quality Function Deployment (QFD) 28

2.1.10.6 Matriks Quality Function Deployment (QFD) 28

2.1.11 House of Quality (HOQ) 28

2.1.12 Kabupaten Karimun dan DPMPTSP Kabupaten Karimun 30

2.1.13 Uji Validitas 34

2.1.14 Uji Realibilitas 35

2.2 Penelitian yang Relevan 36

2.3 Kerangka Konseptual 40

BAB III METODE PENELITIAN 43

3.1 Jenis Penelitian 43

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 43

3.2.1 Tempat Penelitian 43

3.2.2 Waktu Penelitian 43

3.3 Populasi dan Sampel 44

3.4 Variabel Penelitian 45

3.5 Data dan Jenis Data 46

3.5.1 Data 46

3.5.2 Jenis Data 46

3.6 Teknik 75 Pengolahan dan Analisis Data 47

3.7 Kerangka Penelitian 49

DAFTAR PUSTAKA 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rumah Kualitas (House of Quality) 29

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 41

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian 50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Izin Terbit DPMPTS Kab. Karimun 2017-2021 5

Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 2019-2021 5

Tabel 2.1 Review Jurnal Penelitian Terdahulu 36

Tabel 1.1 Jumlah Izin Terbit DPMPTS Kab. Karimun 2017-2021 44

14 BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Good governance merupakan agenda reformasi tuntutan masyarakat yang menginginkan perbaikan secara fundamental pengelolaan di sektor publik khususnya pemerintahan. Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah diberbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

(Marbun, 2004) menjelaskan bahwa pemerintah wajib meningkatkan seluruh kepentingan masyarakat, dan untuk itu pemerintah harus aktif berperan mencampuri bidang kehidungan social ekonomi masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, maka kepada pemenrintah dilimpahkan suatu publik service. Pelayanan pulik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu kebebasan tertentu untuk secara aktif bertindak atas inisiatif sendiri menyelesaikan berbagai masalah yang membutuhkan penangan cepat.

Sjahran Basah dalam (Marbun, 2004) mengemukakan bahwa administrasi negara adalah alat perlengkapan negara baik di tingkat pusat dan daerah yang menjalankan seluruh kegiatan bernegara dalam menjalankan pemerintahan. Alat tersebut dapat berupa seorang petugas/pejabat maupun badan pemerintahan, alat perlengkapan negara ini dilengkapi dengan wewenang dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan mengambil kebijakan-kebijakan. Wewenang mengambil kebijakan terebut bersumber dari Undang-Undang.

Berkaitan dengan prinsip otonomi daerah yang telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah maka Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan yang dianggap perlu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kewenangan yang menjadi perhatian adalah kewenangan pemerintah daerah dalam menerbitkan izin yang lahir berdasarkan wewenang yang diberikan oleh undang-undang kepada pemerintah daerah. (Effendi, 2003) mengemukakan bahwa tugas pemerintah dalam mengatur mempunyai makna pemerintah terlibat dalam penerbitan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan termasuk melahirkan sistem-sistem perizinan melalui instrument pengaturan tersebut, pemerintah daerah mengendalikan masyarakat dalam bentuk peraturan termasuk izin yang mengandung laragan atau kewajiban. Dengan demikian, izin sebagai instrument pemerintahan berfungsi mengendalikan tingkah laku masyarakat agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai penjelmaan desentralisasi, dan memberikan otonomi kepada pemerintah daerah, maka wewenang pemerintah dalam membentuk peraturan atau kebijaksanaan di bidang trtentu diserahkan untuk menjadi urusan rumah tangga pemerintah daerah bersangkutan, yang dijalankan oleh organ pemerintah tertentu. (Nurmayani, 2009) mengemukan bahwa tugas pemerintah dapat dikelompokkan menjadi dua macam yaitu tugas mengatur dan memberikan pelayanan kepada umum. Tugas mengatur meliputi pembuatan-pembuatan peraturan yang harus dipatuhi masyarakat, sedangkan tugas pelayanan meliputi tugas-tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan sarana financial dan personal dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang kesejahteraan sosial, ekonomi, kesehatan dan lain sebagainya. sistem perizinan muncul karena tugas mengatur pemerintah, karena perizinan akan dibuat dalam bentuk peraturan yang harus dipatuhi masyarakat yang berisi larangan dan perintah. Sebagai suatu instrument, izin berfungsi sebagai pengarah, atau untuk mengemudikan tingkah laku warga. Perizinan juga dimaksudkan untuk mengadakan pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan. Izin dikeluarkan oleh penguasa sebagai instrument untuk mempengaruhi hubungan dengan para warga agar mau mengikuti cara yang

dianjurkannya guna mencapai tujuan yang konkrit.

Namun demikian 14 dalam menjalankan tugas mengatur tersebut pemerintah tetap menjadi organisasi pelayanan publik sebagai sebab akibat dari peraturan yang telah ditetapkan. 15 Oleh sebab itu pemerintah dengan organnya dapat disebut sebagai pelaku kebijakan dan juga sebagai pelaku pelayan. Menurut 12 (Widodo, 2001) menekankan bahwa birokrasi publik sebagai pelaku kebijakan dan pelayanan publik seharusnya bertanggung jawab (responsible) terhadap apa yang menjadi sikap atau perilaku dan sepak terjangnya kepada publik (rakyat) dalam menjalankan tugas, fungsi dan 92 kewenangan yang diberikan kepadanya.

52 Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah merupakan konsekuensi dari perubahan pola pikir masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah – masyarakat – dunia usaha. 29 Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih.

37 Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. 38 Proses pelayanan yang panjang dan berbelit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Masyarakat saat ini sudah sangat maju, sehingga banyak aspirasi dan kritikan yang diberikan kepada pemerintah melalui berbagai media seperti Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp) maupun SMS (Short Message Service) pengaduan dan SMS Gateway. 20 Hal ini membuat pemberi pelayanan publik harus menyerap aspirasi dan kritik membangun sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan terutama yang berhubungan

langsung dengan publik termasuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, maka terbentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan 36 Peraturan Bupati Karimun Nomor 36 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2016 Nomor 38), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Karimun 22 Nomor 59 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dan Uraian Tugas Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2019 Nomor 59). Serta 4 berdasarkan Peraturan Bupati Karimun Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, bahwa terdapat 91 (sembilan puluh satu) jenis izin yang telah dilimpahkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan status susunan organisasi kelembagaan yang baru ini maka penanaman modal merupakan menjadi salah satu tugas pokok, dan fungsi sehingga mulai saat ini pelaksanaan urusan ini melekat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun yang salah satu tugas prioritasnya adalah percepatan iklim investasi dan iklim usaha yang diamanatkan untuk melaksanakan konsolidasi perencanaan pelaksanaan Penanaman Modal dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Penanaman Modal.

Sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya, DPMPTSP Kabupaten Karimun telah melayani pendaftaran perizinan dan nonperizinan mulai dari awal dilimpahkan wewenang oleh Bupati Karimun sampai sekarang. Adapun jumlah produk 4 perizinan dan nonperizinan yang telah diterbitkan di DPMPTSP Kabupaten Karimun 5 tahun terkahir sesuai data berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Izin Terbit pada DPMPTSP Kabupaten Karimun Tahun 2017-2021

No.

Tahun

Jumlah Izin

1

2017

2.456

2

2018

1.587

3

2019

1.247

4

2020

656

5

2021

641

Sumber : Laporan Rekapitulasi Perizinan DPMPTSP Kabupaten Karimun, 2021

Melihat komitmen pelayanan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan, tetap dibutuhkan suatu metode evaluasi dan strategi jitu untuk melihat pengaruh pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan.

Pada dasarnya DPMPTSP Kabupaten Karimun telah melakukan evaluasi terkait kepuasan pelanggan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolok ukur terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Karimun. Pelaksanaan 53 Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. 41 Pengukuran kepuasan

merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Adapun nilai 4 Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Karimun 3 tahun terkahir yaitu:

Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kab. Karimun Tahun 2018-2020

No.

Tahun

Nilai IKM

1

2019

83.98

2

2020

87.25

3

2021

84.25

Sumber : Laporan SKM DPMPTSP Kabupaten Karimun, 2021

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih menjadi pelaksanaan kegiatan rutin tahunan sebagai pelaksanaan amanah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan hanya berupa perhitungan angka akhir namun belum terlihat pengaruh signifikan terkait apakah sebenarnya ada pengaruh pelayanan pendaftaran perizinan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga perlu adanya metode alternatif yang bukan hanya mengetahui tingkat kepuasan pelanggan namun juga mengetahui dengan pasti kebutuhan-kebutuhan pelanggan sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya. Dengan demikian dapat diketahui dengan jelas terkait pengaruh kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap kepuasan pelanggan pada pemberian pelayanan perizinan dan

nonperizinan.

Metode alternatif pada penelitian ini yaitu akan menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) yang menggunakan model House of Quality yang merupakan kumpulan matriks berisi atribut pelanggan (voice of customer) dan elemen pelayanan (substitute quality characteristics) yang seluruhnya diberikan dari pengolahan kuisioner (Bakhtiar et al., 2012).

Bertolak dari permasalahan tersebut di atas, penulis menginisiasi untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)". Selanjutnya dari hasil penelitian ini dapat menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna meningkatkan angka kepuasan masarakat dalam mengurus perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan diantaranya:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih menjadi pelaksanaan kegiatan rutin tahunan sebagai pelaksanaan amanah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan hanya berupa perhitungan angka akhir namun belum terlihat analisis kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun;
2. Masih terdapat beberapa keluhan masyarakat khususnya pelaku usaha dalam mengakses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun;
3. Masih terdapat beberapa aparatur atau petugas pemberi pelayanan yang belum cukup pegetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun;
4. Belum adanya pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode alternatif yang bukan hanya mengetahui tingkat kepuasan pelanggan namun juga mengetahui dengan pasti atribut apa saja yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat

kepentingan dari tiap nilai atribut sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya.

1.3 Batasan Masalah

Menganalisis latar belakang dan hasil identifikasi masalah maka batasan masalah pada penelitian ini yaitu melakukan analisis kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun guna mengetahui dengan pasti atribut apa saja yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap nilai atribut sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya.

1.4 Rumusan Masalah

Bertolak dari rumusan permasalahan di atas, maka rumusan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun?
2. Apa saja atribut yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap nilai atribut sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.
2. Mengetahui dengan pasti atribut apa saja yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap nilai atribut sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat untuk:

1. Manfaat teoritis: bagi peneliti lain bahwa hasil penelitian ini merupakan bahan referensi

kerangka teoritis dalam penelitian kepuasan pelanggan khususnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

2. Manfaat praktis: bagi pihak dinas bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.

3. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk menambah wawasan yang terkait dengan masalah dalam penulisan ini dan sebagai penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama menjalani perkuliahan.

4. Bagi organisasi/institusi lainnya yang mempunyai tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan publik, sebagai referensi dalam mengevaluasi kinerja pelayanan dan menyusun langkah-langkah perbaikan peningkatan kualitas pelayanan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULIAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang dasar-dasar teori dan kerangka konseptual.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variable penelitian, data, jenis data dan sumber data, teknik pengolahan dan analisa data, serta kerangka metodologi.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang didapatkan dari penelitian yang telah penulis lakukan.

BAB V ANALISA DAN HASIL PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai analisa dan hasil penelitian yang didapatkan dari penelitian yang telah penulis lakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran-saran yang didapatkan dari penelitian yang telah penulis lakukan.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 `Dasar-Dasar Teori

Dasar-dasar teori yang berkorelasi dengan penelitian ini yaitu:

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegitan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan

pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelengaaran pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaran. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat

dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan perjanjian kerja sama tersebut dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan; penyelenggara berkewajiban untuk memberikan informasi terkait perjanjian kerja sama tersebut kepada masyarakat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara; informasi terkait identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat; dan penyelenggara dan pihak lain mempunyai kewajiban untuk mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, laman, e-mail, dan kotak pengaduan. Pihak lain yang dimaksud dalam hal ini wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kerja sama yang diselenggarakan tidak menambah beban bagi masyarakat serta dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan

pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasaan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prisnsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

2.1.2 Pelayanan Publik dalam Konsep Good Governance

Good governance merupakan agenda reformasi tuntutan masyarakat yang menginginkan perbaikan secara fundamental pengelolaan di sektor publik khususnya pemerintahan. Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah diberbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

(Marbun, 2004) menjelaskan bahwa pemerintah wajib meningkatkan seluruh kepentingan masyarakat, dan untuk itu pemerintah harus aktif berperan mencampuri bidang kehidungan social ekonomi masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut,

maka kepada pemenrintah dilimpahkan suatu publik service. Pelayanan pulik 21 yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu kebebasan tertentu untuk secara aktif bertindak atas inisiatif sendiri menyelesaikan berbagai masalah yang membutuhkan penangan cepat.

6 Sjahran Basah dalam (Marbun, 2004) Mengemukakan bahwa administrasi negara adalah alat perlengkapan negara baik di tingkat pusat dan daerah yang menjalankan seluruh kegiatan bernegara dalam menjalankan pemerintahan. Alat tersebut dapat berupa seorang petugas/pejabat maupun badan pemerintahan, alat perlengkapan negara ini dilengkapi dengan wewenang dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan mengambil kebijakan-kebijakan. 6 Wewenang mengambil kebijakan terebut bersumber dari Undang-Undang. Berkaitan dengan 25 prinsip otonomi daerah yang telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah maka Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan yang dianggap perlu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu 31 kewenangan yang menjadi perhatian adalah kewenangan pemerintah daerah dalam menerbitkan izin yang lahir berdasarkan wewenang yang diberikan oleh undang-undang kepada pemerintah daerah. (Effendi, 2003) 6 mengemukakan bahwa tugas pemerintah dalam mengatur mempunyai makna pemerintah terlibat dalam penerbitan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan termasuk melahirkan sistem-sistem perizinan melalui instrument pengaturan tersebut, pemerintah daerah 61 mengendalikan masyarakat dalam bentuk peraturan termasuk izin yang mengandung laragan atau kewajiban. 6 Dengan demikian, izin sebagai instrument pemerintahan berfungsi mengendalikan tingkah laku masyarakat agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai penjelmaan desentralisasi, dan memberikan otonomi kepada pemerintah daerah, maka wewenang pemerintah dalam membentuk peraturan atau kebijaksanaan di bidang trtentu diserahkan untuk menjadi urusan rumah tangga pemerintah daerah bersangkutan, yang dijalankan oleh organ pemerintah tertentu. (Nurmayani, 2009) mengemukan bahwa tugas pemerintah dapat dikelompokkan menjadi dua macam yaitu tugas mengatur dan memberikan pelayanan kepada umum. 12 Tugas

mengatur meliputi pembuatan-pembuatan peraturan yang harus dipatuhi masyarakat, sedangkan tugas pelayanan meliputi tugas-tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan sarana financial dan personal dalam rangka meningkatkan pelayanan di bidang kesejahteraan social, ekonomi, kesehatan dan lain sebagainya.4 sistem perizinan muncul karena tugas mengatur pemerintah, karena perizinan akan dibuat dalam bentuk peraturan yang harus dipatuhi masyarakat yang berisi larangan dan perintah. Sebagai suatu instrument, izin berfungsi sebagai pengarah, atau untuk mengemudikan tingkah laku warga. Perizinan juga dimaksudkan untuk mengadakan pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan. Izin dikeluarkan oleh penguasa sebagai instrument untuk mempengaruhi hubungan dengan para warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkannya guna mencapai tujuan yang konkrit.

Namun demikian dalam menjalankan tugas mengatur tersebut pemerintah tetap menjadi organisasi pelayanan publik sebagai sebab akibat dari peraturan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu pemerintah dengan organnya dapat disebut sebagai pelaku kebijakan dan juga sebagai pelaku pelayan. Menurut (Widodo, 2001) menekankan bahwa birokrasi publik sebagai pelaku kebijakan dan pelayanan publik seharusnya bertanggung jawab (responsible) terhadap apa yang menjadi sikap atau perilaku dan sepak terjangnya kepada publik (rakyat) dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangan yang diberikan kepadanya.

2.1.3 Pengertian Pelanggan dalam Konteks Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 1997). Pengertian jasa dapat diperjelas dengan mengetahui karakteristik utama yang membedakannya dengan barang yaitu :

1. Intangibility (tidak berwujud), berbeda dengan barang yang merupakan objek, alat atau benda sedangkan jasa adalah perbuatan, kinerja atau usaha, sehingga orang tidak dapat menentukan kualitas sebelum merasakan sendiri.

56 2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan), barang biasanya diproduksi, dijual kemudian dikonsumsi Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. 68 Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri dari pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil dari jasa tersebut. Dalam hubungannya dengan 77 penyedia jasa dan pelanggan ini efektivitas individu yang menyampaikan jasa (contact personal) merupakan unsur penting. 2 Dengan demikian kunci keberhasilan bisnis jasa pada proses perekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan.

3. Variability (berubah – ubah), bersifat variable artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenisnya tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. 28 Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan n=beban kerja perusahaan. 2 Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan 3 pendekatan dalam pengendalian kualitasnya, yaitu :

a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.

b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa, missal dengan menyiapkan blueprint jasa yang menggambarkan peristiwa atau event dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor – faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.

c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan atau survey pelanggan dan comparison shopping, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan di koreksi.

Perishability (daya tahan), yang berarti 83 jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama atau tidak dapat disimpan (Kotler, 1997).

2.1.4 Jenis Pelanggan

Pada dasarnya menurut Nasution dalam (Pratama, 2016) dikenal tiga macam pelanggan dalam sistem pelayanan kualitas moderen, yaitu:

1. 2 Pelanggan Internal

Adalah orang yyang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performasi pekerjaan kita. Bagian- bagian pembelian, produksi, penjualan, pembaayaran gaji,rekrutmen, dan karyawan merupakan contoh dari pelanggan internal. Sebagai contoh, bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan.

2. Pelanggan antara

Adalah mereka yang bertindak atauu berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu. Distributor yang mendistribusikan produk-produk dana gen perjalanan yang memasan kamar hotel untuk pemakaian akhir merupakan contoh dari pelanggan antara. Sebagai contoh, hotel menerima pesanan tempat dari agen perjalanan, hotel bertindak sebagai pemasok dana gen perjalanan adalah akhir atau pelanggan nyata.

3. Pelanggan Eksternal

Adalah pelanggan pembeli untuk pemakai dari suatu produk itu, sering disebut sabgai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk atau jasa yang dihasilakan itu. Pelanggan dibedakan antara mereka yang membayar dan mereka yang mamakai. Sebagai contoh, pasar swalayan (supermarket) yang menerima pembayaran dengan karti kredit, sedangkan pemakai produk adalah sipemegang kartu.

2.1.5 Kepuasan Pelanggan

1.

2.

2.1.

2.1.1.

2.1.2.

2.1.3.

2.1.4.

2.1.5.

2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dalam (Tjiptono, 2007) kata kepuasan (statisfaction) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). 2 Kepuasan bias diatrikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu yang memadai". Jadi, kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersma-sama dengan emosi konsumsi lainya. Begitu juga definisi kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengvaluasi pengalaman pemakaian produk. (Kotler, 1997) mendefiniskan kepuasan pelanggan (konsumen) 79 sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapanya. 2 Dari define kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk atau jasa yang dihasilakan. Harapan pelanggan dapat didefinisikan secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan konsumen. 33 Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (gap) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan.

2.1.5.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam pengukuran kepuasan pelanggan, menurut Yamit dalam (Pratama, 2016) ada beberapa 49 metode yang dapat digunakan antara lain:

1. Sistem 2 pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memeberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainya dengan cara menyediakan kotak dan saran. Sebab saran dan keluhan pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dalam bentuk kencintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2. Survey Pelanggan

Survey Pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya melalui surat pos, telepon maupun wawancara secara langsung.

3. Panel Pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk atau jasa dan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk atau jasa dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Kemiudian akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang dirasakan.

2.1.5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam suatu pelayanan jasa, pelanggn (konsumen) ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan penggan. (Tjiptono, 2007) mengemukakan bahwa terdapat lima aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem pengiriman barang dan jasa
2. Tampilam dari barang dan jasa
3. Citra terhadap perusahaan, barang, jasa dan merk
4. Hubungan antara harga dan nilai dari sudut pelanggan
5. Tingkat kinerja karyawan perusahaaan

2.1.6. Definisi Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007) . Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

2

2.3

2.1.1

2.1.2

2.1.3

2.1.4

2.1.5

2.1.6

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Berbagai pakar dalam menentukan dimensi kualitas sangat beragam sesuai dengan sudut pandang (Osrinda et al., 2016) yang telah mengindentifikasi 10 (sepuluh) dimensi pokok 2 untuk mengukur kualitas jasa pelayanan (Tjiptono, 2007) yaitu :

1. Reliability menyangkut konsistensi dari performance dan dapat dipercaya.

2. Responsiveness menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. 23 Hal ini juga menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan.

3. Competence yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.

4. Access menyangkut kemudahan untuk dihubungi.

2 5. Courtesy menyangkut etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, kerama-tamahan dari penyedia jasa.

6. Communication berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka. 23 Hal ini berarti perusahaan jasa transportasi tersebut harus menyesuaikan bahasa mereka dengan konsumen yang berbeda meningkatkan level bahasa pada pelanggan yang berpendidikan baik serta berbicara secara mudah dan sederhana kepada orang yang baru.

2 7. Credibility menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati.

8. Security adalah bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.

9. Understanding / knowing the customer menyangkut berusaha untuk memahami apa yang konsumen butuhkan.

10. Tangibles menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik dari suatu jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya terdapat overlapping atau saling melengkapi diantara

dimensi diatas (Tjiptono, 2007) maka disederhanakan sepuluh dimensi diatas mejadi lima dimensi pokok. Kompentensi, Kesopanan, Kredibilitas, dan Keamanan, di satukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintergrasikan menjadi empati (empathy). Adapun susunan lima tersebut sesuai dengan tingkat kepentingan adalah sebagai berikut :

1. Reliability yaitu Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

11 2. Responsiveness yaitu Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/ pasien.

3. Assurance yaitu Meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. Emphaty yaitu Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

5. Tangibles yaitu Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

2.1.8 8 Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap universal dan menjadi faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan

sosial budaya masyarakat sebenarnya tidak mudah mendefinisikan kualitas yang tepat. Kualitas menurut (Tjiptono, 2007) bahwa "Suatu kondisi d inamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2007) kualitas pelayanan adalah "tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu "Pelayanan yang diharapkan (expected experience) dan pelayanan yang didapatkan (provide service), maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya". Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelangggan.

2.1.9 Ekspektasi dan Harapan Pelanggan

Ekspektasi konsumen jasa adalah keyakinan tentang penghantaran jasa yang berfungsi sebagai standar atau titik refernsi dalam bertindak, dimana performansi sebagai pertimbangan. 47 Menurut Olson dan Dover dalam (Pratama, 2016) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Menurut Roland T Rust dalam (Pratama, 2016), tingkatan ekspektasi konsumen dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Will expectation, yaitu tingkatan rata-rata dari kualitas yang diprediksi berdasarkan semua informasi yang diketahui. 39 Ini merupakan tingkat ekspektasi yang sering disalahartikan oleh konsumen dan peneliti. Ketika konsumen mengatakan, "Jasa ini telah memenuhi keinginan saya", berarti jasa ini lebih baik dari yang mereka prediksi akan terjadi.

9 2. Should expectation, yaitu apa yang konsumen rasakan sepantasnya mereka terima dari transaksi. Sangat sering apa yang mereka rasakan seharusnya terjadi lebih baik dari yang mereka pikir akan terjadi.

3. Ideal expectation, yaitu apa yang akan terjadi dalam keadaan terbaik. Ini berguna sebagai barometer kesempurnaan. Menurut (Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, 2003) (Cohen, 1995)tingkatan ekspektasi konsumen terdiri dari dua tingkatan, yaitu:

a. Jasa yang diinginkan, yaitu tingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh dan merupakan paduan dari apa yang dianggap konsumen dapat dilakukan dan harus dilakukan.

b. Jasa yang dianggap cukup, yaitu tingkat pelayanan yang masih dapat diterima konsumen. Di antara kedua tingkatan ekspektasi konsumen ini adalah daerah toleransi yang dapat diterima konsumen. Kedua tingkatan ekspektasi konsumen ini berbeda untuk masing-masing konsumen dan juga berbeda pada kategori dan level pemberi jasa yang berbeda.

2.1.10 35 Quality Function Deployment (QFD)

2.1.7.

2.1.8.

2.1.9.

2.1.10.

2.1.10.1. Sejarah Quality Function Deployment (QFD)

QFD (Quality Function Deployment) muncul pada tahun 1965-1967 ketika Yoji Akao dan Katsuyoshi Ishihara mempraktekannya pada bidang pengendalian kualitas. 50 Untuk memajukan TQM, mereka menyebarkan definisi yang hampir sama dengan QFD (Quality Function Deployment), dimana fungsi-fungsi dari kualitas dikerahkan untuk mencapai kualitas itu sendiri.

42 QFD (Quality Function Deployment) ini didasari pada penelitian Katsuyoshi Ishihara yang pada waktu itu bekerja pada divisi komponen elektronik di perusahaan Matsushita.Katsuyoshi Ishihara merupakan orang pertama yang menerapkan pengerahahan fungsi (Function Deployment) untuk memperjelas tugas-tugas dari kualitas. 5 QFD (Quality Function Deployment) diterapkan pertama kali di Jepang oleh Mitsubishi's

Kobe Shipyard pada 1972 yang kemudian diadopsi oleh Toyota, Ford Motor Company, dan Xerox membawa konsep ini ke Amerika Serikat pada tahun 1986. Semenjak itu QFD (Quality Function Deployment) banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan Jepang, Amerika Serikat, dan Eropa.

Secara mendasar QFD (Quality Function Deployment) merupakan terjemahan dari bahasa Jepang yang terdiri atas tujuh huruf kanji yaitu Hin Shitsu Ki No Ten Kain dan kemudian setelah dilakukan penyesuaian dari bahasa Jepang menjadi QFD (Quality Function Deployment).Perlu dicatat bahwa setiap makna dari karakter-karakter tersebut mempunyai terjemahan-terjemahan alternative.Namun bagaimanapun juga dalam beberapa terjemahan Alternative QFD tetap menjadi padanan terjemahan yang tepat.QFD (Quality Function Deployment) 51 bukanlah suatu alat pengukur kualitas sederhana, tetapi mempunyai makna yang luas dari berbagai feature (bentuk fisik) sebuah produk dan berbagai fungsi didalam sebuah produk.

2.1.10.2. 45 Pengertian Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) adalah metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan suara- suara konsumen ke dalam proses perancangannya. QFD sebenarnya adalah 5 merupakan suatu jalan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkannya.Quality Function Deployment adalah metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk suntuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995).

2.1.10.3. 57 Manfaat Quality Function Deployment (QFD)

Penggunaan metodologi QFD dalam proses perancangan dan pengembangan produk merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan. 43 Sebab perusahaan akan mempunyai

keunggulan kompetitif dengan menciptakan suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan konsumen.

Manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan QFD dalam proses perancangan produk adalah (Dale, 1994) :

1. Meningkatkan keandalan produk
2. Meningkatkan kualitas produk
3. Meningkatkan kepuasan konsumen
4. Memperpendek time to market
5. Mereduksi biaya perancangan
6. Meningkatkan komunikasi
7. Meningkatkan produktivitas
8. Meningkatkan keuntungan perusahaan

2.1.10.4. Keunggulan Quality Function Deployment (QFD)

Keunggulan – keunggulan yang dimiliki QFD adalah :

1. Menyediakan format standar untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Membantu tim perancang untuk memfokuskan proses perancangan yang dilakukan pada fakta – fakta yang ada, bukan instuisi.
3. Selama proses perancangan, pembuatan keputusan akan dimasukan dalam matriks sehingga dapat diperiksa ulang serta dimodifikasi di masa yang akan datang.
4. Memperjelas area dimana tim pengembangan produk perlu untuk memenuhi informasi dalam mendefenisikan produk atau jasa yang akan memenuhi kebutuhan konsumen.
5. Mempunyai bentuk yang jelas dan teratur serta kemampuan untuk penelusuran kembali pada kebutuhan konsumen dari seluruh data atau informasi yang tim produk butuhkan untuk membuat keputusan yang tepat dalam hal defenisi, desain, produksi dan penyediaan produk.

6. Menyediakan forum untuk Analisis masalah yang timbul dari data yang tersedia mengenai kepuasan konsumen dan kemampuan kompetisi produk atau jasa.
7. Menyimpan perencanaan untuk produk sebagai hasil keputusan bersama.
8. Dapat digunakan untuk mengkomunikasikan rencana terhadap produk untuk mendukung manajemen dari pihak lainnya yang bertanggung jawab terhadap implementasi dari rencana tersebut

2.1.10.5. Tujuan Quality Function Deployment (QFD)

Tujuan penerapan metode QFD (Quality Function Development) untuk perancangan dan pengembangan produk adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi sebanyak mungkin harapan konsumen, dan berusaha melampaui harapan tersebut dengan merancang produk baru agar dapat berkompetisi dengan produk dari kompetitor untuk kepuasan konsumen.
2. Menerapkan desain yang berorientasi pada pelanggan dengan mengadaptasi beberapa matriks dan tabel.
3. Membuat "suara pelanggan" bisa didengar lebih jelas dalam proses pengembangan produk-produk baru dan proses-proses terkait lainnya.

2.1.10.6. Matriks [19] Quality Function Deployment (QFD)

Dengan menggunakan metodologi QFD (Quality Function Deployment) dalam proses perancangan dan pengembangan produk, maka akan dikenal empat jenis tahapan, masing-masing tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Matriks [5] perencanaan produk (House of Quality).
2. Matriks perencanaan part (Part Deployment).
3. Matriks Perencanaan Proses (Process Planning).
4. Matriks perencanaan manufacturing atau proses (Manufacturing or Production Planning).

2.1.11. House of Quality (HOQ)

House of Quality (HOQ) merupakan bagian pertama dan bagian paling lengkap dari pengembangan produk karena memuat aspek whats (customer requirement or voice of customer), hows (technical requirement), matriks hubungan, competitive assesment dan importance rating.

Rumah kualitas merupakan gambaran sekumpulan matriks yang satu sama lainnya saling berinteraksi. Pada Gambar 2.1 berikut menggambarkan interaksi antara:

1. Kebutuhan Pelanggan (Customer Needs) yaitu kebutuhan atau keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa
2. Respon Teknis (Technical Response) merupakan hal yang harus dilakukan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Pengaruh respon teknis terhadap keinginan pelanggan (Relationship) merupakan respon teknis atas kepuasan pelanggan.
4. Matriks Perencanaan (Planning Matrix) merupakan metode membangun strategi untuk kepuasan pelanggan dan membandingkan produk dan jasa itu sendiri.
5. Hubungan antar respon teknis (Technical Correlations) merupakan pengaruh antara respon teknis yang satu dengan respon teknis yang lainnya.
6. Matrik Teknis (Technical Matrix) merupakan penentuan respon teknis yang memberikan peran dan kontribusi besar pada kepuasan pelanggan, penilaian competitor, serta penentuan target respon teknis berdasarkan respon teknis dan pesaing.

Gambar 2.1 Rumah Kualitas (House of Quality)

2.1.12. 3 Kabupaten Karimun dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun

Kabupaten Karimun terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902), yang telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang–Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang–Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

Pembentukan Kantor Pusat Pelayanan Perizinan Satu Atap di Kabupaten Karimun didasarkan kepada perwujudan dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Kabupaten Karimun yang baru terbentuk mendorong Pemerintah Kabupaten Karimun untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Akibat dari itu semua membuat pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah menjadi terhambat yang juga otomatis berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi nasional. Atas dasar itulah, maka Pemerintah Kabupaten Karimun segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 Tahun 1993 dengan membentuk kelembagaan disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dengan maksud untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan sistem pelayanan perizinan terpadu yang dilakukan secara terkoordinir bersama instansi teknis yang berkompeten didalam proses

penerbitan perizinan sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih baik, cepat, mudah, transparan, tepat waktu.

Derasnya arus reformasi telah mendorong terjadinya perubahan di berbagai sektor. Demikian juga di sektor pelayanan publik. Masyarakat menuntut adanya perubahan kualitas pelayanan publik menjadi semakin lebih baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Karimun pada era ini dirasakan masih belum memadai dan belum sepenuhnya sesuai harapan masyarakat, antara lain masih lambatnya proses penerbitan perizinan yang disebabkan belum adanya pelimpahan kewenangan dari Bupati Karimun kepada Kepala Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap sehingga dalam proses penerbitan sebuah perizinan harus melalui rekomendasi dinas atau instansi teknis dan apabila setelah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis baru ditandatangani oleh Bupati. Tahapan proses perizinan yang sedemikian merupakan perpanjangan birokrasi yang dapat mengakibatkan penerbitan perizinan memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena, dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan kepada masyrakat maka diterbitkanlah Keputusan Bupati Karimun Nomor 118 Tahun 2006 dan Keputusan Bupati Karimun Nomor 132 Tahun 2006 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun yang dimaksudkan untuk memperlancar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan kewenangan untuk memberikan izin kepada dinas atau instansi sebagai penyelenggara perizinan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan kepada Kepala Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap, terdapat keterbatasan-keterbatasan yang dimilikinya, antara lain belum memiliki anggaran dan personalia yang tetap dikarenakan belum berbentuk SKPD tersendiri sehingga dalam menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya untuk operasional kantormelekat dibebankan kepada SKPD teknis terkait. Berangkat dari keterbatasan tersebut untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas dan sebagai upaya perubahan paradigma memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik maka melalui Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2006 maka Pusat Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi Badan Pelayanan Terpadu

Kabupaten Karimun yang ditetapkan oleh Bupati Karimun tanggal 30 November 2006 dan diundangkan pada tanggal 30 Desember 2006 oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Karimun.Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 Badan Pelayanan Terpadu berganti nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi SKPD tersendiri.

4 Sejalan dengan perkembangan waktu dan kebutuhan organisasi serta pelayanan bagi masyarakat Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun melaksanakan evaluasi dan restrukturisasi organisasi dimana yang menjadi prinsip dalam penyusunan organisasi adalah adanya urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang terdiri dari urusan wajib dan pilihan. Memang tidak semua urusan pemerintahan akan dibentuk dalam suatu organisasi tersendiri, namun mengingat urusan penanaman modal cukup strategis, maka pada Pemerintah Kabupaten Karimun memandang perlu untuk mengubah susunan organisasi pelaksana penanaman modal dari semula Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Karimun yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Karimun. (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 7) serta kewenangan menerbitkan izin sesuai dengan Peraturan Bupati Karimun Nomor 17 Tahun 2016. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, maka terbentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 3 Berdasarkan Peraturan Bupati Karimun Nomor 36 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dan Uraian Tugas Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2016 Nomor 38), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Karimun 22 Nomor 59 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dan Uraian Tugas Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2019 Nomor 59). Serta 4 berdasarkan Peraturan Bupati Karimun Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun, bahwa

terdapat 91 (sembilan puluh satu) jenis izin yang telah dilimpahkan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan status susunan organisasi kelembagaan yang baru ini maka penanaman modal merupakan menjadi salah satu tugas pokok, dan fungsi sehingga mulai saat ini pelaksanaan urusan ini melekat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun yang salah satu tugas prioritasnya adalah percepatan iklim investasi dan iklim usaha yang diamanatkan untuk melaksanakan konsolidasi perencanaan pelaksanaan Penanaman Modal dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Penanaman Modal.

2.1.13. Uji Validitas

Uji Validitas yaitu sejauh mana ketepatan dan akurasi suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Hair, et. al., 1998). Validitas digunakan untuk mengetahui 82 kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada proyek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang valid. 72 Instrumen dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dan mampu mengungkap data yang diteliti secara tepat. Maka pendekatan yang digunakan untuk mengukur validitas dalam penelitian ini adalah validitas konstruksi (construct validity) dengan teknik korelasi product moment. Rumusan korelasi product moment menurut (Sugiyono, 2005), dapat dilihat sebagai berikut:

Dimana: rxy

=

koefisien korelasi

N

=

jumlah responden

X

=

nilai per butir

Y

=

total nilai kuisioner masing – masing responden

2.1.14. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas 49 digunakan untuk menunjukkan ukuran kestabilan dan konsistensi dari konsep ukuran instrumen atau alat ukur (Hair, et. al., 1998) sehingga nilai yang diukur tidak berubah dalam nilai tertentu. Data yang reliabel dalam instrumen penelitian 21 berarti data tersebut dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan mengunakan pendekatan reliabilitas konsistensi internal. 69 Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi diantara butir-butir pernyataan dalam suatu instrumen. Berdasarkan 18 Hair, et. al., (1998), untuk mengukur reliabilitas konsistensi internal peneliti dapat menggunakan teknik cronbach alpha, maka dalam penelitian ini pengujian reabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus cronbach alpha. Suatu variable dianggap 44 reliabel jika nilai alpha diatas 0.6 (Hair, et. al., 1998). Rumusnya dapat dilihat sebagai berikut:

Dimana:

=

Reliabilitas instrument

k

=

Banyaknya butir pertanyaan

=

Jumlah varian butir/Item

=

Varian Total

2.2. Penelitian yang Relevan

Penelitian relavan adalah suatu penelitian penelitian sebelumnya yang sudah pernah dibuat dan dianggap cukup relavan atau mempunyai keterkaitan dengan judul dan topik 14 yang akan diteliti yang berguna untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama. 63 Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan atau yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1

Review Jurnal Penelitian Terdahulu

No.

Penulis

Judul

Metode

Hasil

1.

Arfan Bakhtiar, Aries Susanty, dan Fildariani Massay.

Tahun 64 2010

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO (STUDI KASUS: PT. PLN UPJ SEMARANG SELATAN)

(Bakhtiar et al., 2012)

Pengintegrasian Metode Servqual dan Model Kano

Berdasarkan hasil perhitungan nilai gap 1 diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan

antara persepsi pihak manajemen dengan harapan pelanggan hal ini terlihat dari nilai Servqual yang menunjukkan nilai negatif. Nilai Servqual negatif atau gap terbesar terjadi R5 hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen PT. PLN (persero) UPJ Semarang Selatan belum sepenuhnya memahami keinginan pelanggan pada variabel tersebut.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai gap 5 diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan, hal ini terlihat dari nilai Servqual yang menunjukkan nilai negatif. Nilai Servqual negatif atau gap terbesar terjadi pada dimensi Emphaty ini menandakan bahwa pelanggan menganggap bahwa perusahaan belum memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan pemberian akses yang mudah dan belum memahami keinginan spesifik dari pelanggannya.Termasuk dalam kategori must-be sebagian besar ialah dimensi reliability ini menandakan bahwa industri jasa seperti PLN yang perlu diutamakan ialah keandalan dari jasa intinya seperti seperti kondisi KWH meter (perputaran angka sesuai dengan jumlah pemakaian), keandalan stabilitas tegangan listrik, kondisi jaringan listrik yang selalu stabil selama 24 jam, keakuratan perhitungan rekening listrik dan keakuratan setiap catatan yang dilakukan oleh petugas.

2.

Erinsyah Maulia R, A.Rahim Matondang dan Rosnani Ginting

Tahun 2013

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN MODEL KANO SERTA APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN JASA PERBANKAN

(Kepuasan et al., 2013)

Pengintegrasian Metode Kano dan metode Quality Function Deployment (QFD) Berdasarkan hasil pengembangan model dan analisis yang dilakukan pada penelitian ini didapatkan 10 atribut pelayanan yang diurutkan berdasarkan prioritas Kano yaitu peraturan mudah dipahami, kemudahan administrasi, dan pinjaman bunga ringan merupakan

kategori must be. Persyaratan tidak berbelit-belit, kecepatan pelayanan, banking hall yang nyaman, dan bunga yang kompetitif merupakan kategori attractive, sedangkan simpanan dijamin pemerintah dan tersedianya parkir nasabah merupakan kategori one dimensional. Dari hasil pengolahan QFD didapatkan prioritas tingkat kepentingan karakteristik pelayanan yang perlu perbaikan adalah masalah dokumentasi dan informasi karena memiliki bobot tingkat kepentingan yang terbesar yaitu 19,58% dan tingkat kesulitan 13,10%

3.

Sri Nugrahani dan

Rukmi Budirahaju

Tahun 2017

APLIKASI METODE (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

PERMOHONAN SIM PADA SATLANTAS KABUPATEN JOMBANG

Metode Quality Function Deployment (QFD)

Terdapat sembilan (9) atribut yang dianggap penting dan 13 mampu membuat masyarakat pencari SIM puas dan penting. Atribut tersebut adalah pelayanan formulir pembuatan SIM, pelayanan tes kesehatan fisik, materi tes praktek dilengkapi tanda-tanda lalu lintas, penget1ahuan tentang syarat perpindahan jalur, ketersediaan papan panel untuk menentukan secara otomatis tingkat kelulusan dalam setiap tahapan ujian praktek, ketersediaan kendaraan untuk tes dan pelayanan tes kesehatan mental, pengetahuan tentang rambu-rambu lalu lintas dan variasi medan tes praktek. Berdasarkan analisa relation matrix kontribusi respon teknis, semakin besar pengaruh respon teknis tersebut terhadap performansi kepuasan pelanggan, maka semakin penting respon teknis ini untuk dilaksanakan.

4.

Albertus Laurensius Setyabudhi dan Evis Saputra

Tahun 2020

ANALISIS PENGEMBANGAN PRODUK CHARGER HANDPHONE 34 DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Metode Quality Function Deployment (QFD)

Diperoleh 6 atribut dan 6 karakteristik teknik. Pada karakteristik kualitas bahan merupakan karakteristik yang sulit pada tingkat kesulitan dan tergolong mahal pada perkiraan biaya, untuk yang lainnya tergolong cukup mudah pada tingkat kesulitan dan murah pada biaya. Berdasarkan pengembangan konsep rancangan produk 46 memiliki fungsi untuk men-charger handphone, sebagai media promosi, bentuk yang original dan unik, menggunakan material ABS plastic dan menggunakan magnet. Sehingga produk ini 33 sangat bermanfaat bagi pengguna untuk menggunakannya secara fleksible.

5.

17 Abdul Latif, Purnomo Eka Nursyam

Tahun 2017

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI INDUSTRI (STTIND) PADANG DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Metode Quality Function Deployment (QFD)

Tingkat kepuasan mahasiswa 27 terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan STTIND Padang masih rendah didapat dari 16 atribut dengan nilai rata-rata yaitu 1,71. Diharapkan dengan adanya analisis ini, perpustakaan STTIND Padang dapat melihat atribut apa saja yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap nilai atribut dan menjadikan perpustakaan menjadi lebih baik dari 16 sebelumnya. Dari hasil penelitian ini upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan STTIND Padang yakni meningkatkan kemampuan karyawan, meningkatakan jam kerja karyawan, meningkatkan keramaahan karyawan, penambahan bahan perpustakaan, pengecekan terhadap susunan bahan pustaka dirak, ruangan yang lapang, tenang, kualitas udara dan pencahayaan yang baik, layanan cleaning service, meningkatkan

cara berpkaian karyawan dan membuat kartu anggota yang handal

Research gap adalah kesenjangan penelitian yang berasal dari perbedaan hasil penelitian terdahulu, konsep, teori, data atau masalah dilapangan, yang menjadi celah bagi peneliti selanjutnya. Adapun perbedaan antara jurnal yang dijadikan literatur dengan penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Penelitian selanjutnya adalah Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.
3. Mengetahui dengan pasti atribut apa saja yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap nilai atribut sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya
4. Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan jurnal adalah terdapat pada permasalahan terdapat di DPMPTSP dalam memberikan pelayanan dan perspektif pelaku usaha terhadap pelayanan tersebut.
5. kesamaannya yaitu sama mengenaslisa kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan metode QFD.

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual diatas terdiri dari hal-hal sebagai berikut :

1. Input, merupakan dasar permasalahan yang dibutuhkan untuk dilakukan tindak lanjutan. Pada proposal penelitian ini peneliti menemukan beberapa hal yang menjadi landasan penelitian yaitu data hasil observasi, data hasil wawancara pihak terkait dan data hasil penyebaran kuestioner

2. Proses, merupakan suatu bentuk kegiatan dalam mengolah input, langkah pada proses pada penelitian ini yaitu menganilisa hasil dari obsevasi, kuestioner dan hasil wawancara. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dengan beberapa tahap uji data dan dianalisis menggunakan metode QFD.

3. Output, setelah mendapatkan input dan melakukan proses maka didapatkan output sebagai berikut:

a. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.

b. Mengetahui dengan pasti atribut apa saja yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap nilai atribut sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya.

BAB III
METODE PENELITIAN

1.

2.

3.

3.1. Jenis Penelitian

Menyesuaikan dengan permasalahan yang diteliti maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam menganalisa tingkat kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif

merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotensis yang telah ditetapkan. Disebut kuantitatif karena data penelitian berhubungan dengan angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2010).

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan yaitu di Pemerintah Kabupaten Karimun tepatnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun yang beralamat di Komplek Perkantoran Bupati Karimun Jalan Jendral Sudirman Poros Gedung D Lantai 1 Kelurahan Sungai Raya Kecamatan Meral Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

1.

2.

3.

3.1.

3.2.

3.2.1.

3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Bulan Februari s.d Maret Tahun 2022.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujun untuk mengetahui siapa yang menjadi reponden. Dalam penelitian ini yang dijadikan objek penelitian adalah pelaku usaha dan masyarakat yang mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Adapun jumlah perizinan yang

diterbitkan di DPMPTSP Kabupaten Karimun dari tahun 2017 sampai dengan Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Izin Terbit pada DPMPTSP Kabupaten Karimun Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Jumlah Izin
1	2017	2.456
2	2018	1.587
3	2019	1.247
4	2020	656
5	2021	641

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling quota. Quota sampling adalah sejumlah objek yang akan diteliti ditetapkan terlebih dahulu. Dengan quota akan dapat lebih terarah untuk memulai penelitian dan jumlah objek atau responden yang akan dikumpulkan data penelitiannya. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat menggunakan rumu Slovin sebagai berikut (Latif, 2017:2) yaitu sebagai berikut:

dimana : n = Jumlah Sampel

e = Batas Toleransi Kesalahan

N = Jumlah Populasi

Dengan mengambil populasi data perizinan tahun terakhir yaitu tahun 2021, maka Nilai N = 641, maka

Adapun jumlah rata-rata perizinan yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun Tahun 2021 adalah sebanyak 641 izin maka dengan persentase kelonggaran 10% diperoleh jumlah responden objek penelitian sebanyak 87 responden.

3.4. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian merupakan pengelompokan atribut-atribu secara logis (Latif, 2017:2). Pada penelitian ini yang menjadi varabel penelitian adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun dan atribut apa saja yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap nilai atribut sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya.

3.5. Data dan Sumber Data

3.5.1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan. Variabel dalam ilmu statistika adalah atribut, karakteristik, atau pengukuran yang mendeskripsikan suatu kasus atau objek.

3.5.2. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder, data yang diambil juga berupa jenis data bersifat kualitatif mauppun data bersifat kuantitatif. Data primer adalah data yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuisioner yang diberikan kepada responden yaitu pelaku usaha dan masyarakat yang mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun. Selain data primer dari wawancara responden, data primer juga diperoleh melalui metode wawancara terstruktur dengan pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Untuk melengkapi data primer, dibutuhkan data – data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dari berbagai literature, karya tulis, informasi, jurnal, buku yang memiliki keterkaitan dan keterpautan dengan tema serta fokus dalam penelitian ini sehingga secara tidak langsung dapat mendukung peneliti dalam memahami persoalan, data serta analisis yang dilakukan.

3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun.

Langkah penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Identifikasi Jumlah Populasi

2. Identifikasi Sampel Penelitian

3. Penyusunan Kuesioner

4. Penyebaran Kuesioner

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuestioner yang merupakan variable indikator. Reliabilitas merupakan angka indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dipercaya dan dapat diandalkan. Suatu kuesioner yang merupakan alat penelitian dapat dikatakan handal atau reliabel, jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten stabil di setiap waktu. Microsoft Excel sudah dapat memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alphan. Suatu variable dikatakan reliabel dan handal jika nilai Cronbach Alphan > 0.06 (Ghozali, 2001:42).

6. Pengolahan dan Penyusunan Quality Function Deployment (QFD)

Perhitungan QFD yang digunakan adalah analisis QFD yang artinya analisis dengan matriks House of Quality (HOQ) menggunakan lebih dari suatu matriks.

7. Pengolahan Matriks HOQ Customer Requiments To Technical Requiments.

Matrik HOQ level 1:

a. Menentukan derajat kepentingan setiap atribut

b. Kinerja atribut jasa

c. Menentukan nilai target dari setiap atribut

d. Menentukan nilai rasio perbaikan

e. Menentukan dan menghitung nilai sales point

f. Menentukan nilai bobot atas setiap atribut

g. Identifikasi parameter (Techinical Requirement)

h. Menentukan hubungan interaksi antara harapan konsumen dengan Techinical Requirement

i. Nilai matrik interaksi harapan konsumen dan Techinical Requirement.

3.6.2. Mengetahui dengan pasti atribut apa saja yang harus dikembangkan terlebih dahulu sesuai dengan derajat kepentingan dari tiap nilai atribut sebagai dasar DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam menyusun strategi peningkatan pelayanannya.

Langkah penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Identifikasi Jumlah Populasi

2. Identifikasi Sampel Penelitian

3. Penyusunan Kuesioner

4. Penyebaran Kuesioner

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuestioner yang merupakan variable indikator. Reliabilitas merupakan angka indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dipercaya dan dapat diandalkan. Suatu kuesioner yang merupakan alat penelitian dapat dikatakan handal atau reliabel, jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten stabil di setiap waktu. Microsoft Excel sudah dapat memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alphan. Suatu variable dikatakan reliabel dan handal jika nilai Cronbach Alphan > 0.06 (Ghozali, 2001:42).

6. Pengolahan dan Penyusunan Quality Function Deployment (QFD)

Perhitungan QFD yang digunakan adalah analisis QFD yang artinya analisis dengan matriks House of Quality (HOQ) menggunakan lebih dari suatu matriks.

7. Pengolahan Matriks HOQ Customer Requiments To Technical Requiments.

Matrik HOQ level 1:

a. Menentukan derajat kepentingan setiap atribut

b. Kinerja atribut jasa

c. Menentukan nilai target dari setiap atribut

d. Menentukan nilai rasio perbaikan

e. Menentukan dan menghitung nilai sales point

f. Menentukan nilai bobot atas setiap atribut

g. Identifikasi parameter (Techinical Requirement)

h. Menentukan hubungan interaksi antara harapan konsumen dengan Techinical Requirement

i. Nilai matrik interaksi harapan konsumen dan Techinical Requirement.

8. Menentukan prioritas parameter teknik dengan berdasarkan kepentingan relatif.

1.

2.

3.

3.1.

3.2.

3.3.

3.4.

3.5.

3.6.

3.7. Kerangka Penelitian

Adapun kerangka metodologi dibawah ini menjelaskan tentang beberapa hal mulai dari survai lapangan sampai dengan selesai.

Kerangka penelitian dapat dilihat dari diagram alir penelitian berikut:

DAFTAR PUSTAKA

Achrol, R. S., & Kotler, P. 1999. Marketing in the network economy. The Journal of Marketing, 146-163

Arbi, Yaumal, dkk. (2019). Buku Panduan Penulisan Laporan Kerja Praktik dan Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Industri Padang, Padang .

Astuti, H. J. 2007. Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important

Performance Analysis Model). MEDIA EKONOMI

Cohen, Lou. 1995. Quality Function Deploymen "How to make QFD work for you" Addison Wesley Publishing Compayi : New York

Djati, Imam Widodo . 2003. Perencanaan dan Pengembangan Produk. Ull Press : Jogjakarta

Donoriyanto, Dwi Sukma. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual dan QFD (Studi Kasus : PT. Antareja Prima Antaran Surabaya). Universitas Pembangunan Nasional, Surabaya

Effendi, Lutfi. 2003. Pokok-Pokok Hukum Adminsitrasi. Bayu Media Publishing, Malang. Halaman 62

Gage, N. L., Leavitt, G. S., & Stone, G. C. 1956. The intermediary key in the analysis of interpersonal perception. Psychological Bulletin, 53(3), 258.

Kaihatu, T. S. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan

Kotler, Philip. (1997), Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Lehtinen, U. And Lehtinen, J. 1982, Service Quality – A Study of Quality Dimensions, Service Management Institute, Helsingfors

Marbun, S.F. Dkk. 2004, Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara, UII Press, Yogyakarta. Hal 73

Nurmayani. 2009. Hukum Administrasi Daerah. Universitas Lampung. Bandar Lampung

Parasuraman, A., Zeithaml, Berry, L.L. 1985. A Conceptual Mokdel of Service Quality and its implication, Journal of marketing, Vol.49

Parasuraman, A. A. 1990. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations

Putri R, Aprilliya. 2013. Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus : UKM Roti Mawadah Ratu Malang). Jurnal Skripsi. Universitas Brawijaya, Malang

Santoso, H. 2006. Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual - Six Sigma Atau Servqual - QFD. Jurnal Teknik Industri

Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. Gregorius. 2007. Service, Quality & Satisfaction edisi, 2.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anatasia, Total Quality Management, Andi Offset.Jakarta, 2012.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance. Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cendikia. Surabaya

Zeithaml, A Valerie., A. Parasuraman., Leonard L Berry. 1990. "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception And Expectation". New York. Free Press

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2006. Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm.

4

4

4

4

Sources

1	https://www.pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik INTERNET 7%
2	https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/3736/05.2%20bab%202.pdf?sequence=10 INTERNET 7%
3	https://dpmptsp.karimunkab.go.id/sejarah/ INTERNET 6%
4	https://dpmptsp.karimunkab.go.id/profil/2/ INTERNET 4%
5	https://sriutamisemangat.blogspot.com/2012/04/qfd.html INTERNET 3%
6	https://core.ac.uk/download/pdf/25489435.pdf INTERNET 3%
7	https://dpmptsp.kebumenkab.go.id/index.php/web/download_process/41 INTERNET 1%
8	https://airkusaja.blogspot.com/2012/01/kualitas-pelayanan.html INTERNET 1%
9	https://123dok.com/document/q0xwm0vq-kualitas-pelayanan-terkait-dengan-kepuasan-konsumen-dalam-industri.html INTERNET 1%
10	https://123dok.com/document/zk7r8omq-analisis-kepuasan-pelanggan-pendekatan-deployment-meningkatkan-pelayanan-perbankan.html INTERNET 1%
11	https://ardinursodik.blogspot.com/2010/04/hubungan-responsiveness-daya-tanggap.html INTERNET 1%
12	https://www.academia.edu/6768950/IZIN_SEBAGAI_INSTRUMEN_PENGAWASAN_DALAM_MEWUJUDKAN_PEMERINTAHAN_YANG_BAIK INTERNET 1%
13	https://www.researchgate.net/publication/323575788_Aplikasi_Metode_QFD_Untuk_Meningkatkan_Kualitas_Layanan_Permohonan_SIM_Pada_Satlantas_Kabupaten_Jombang INTERNET 1%
14	https://adoc.pub/analisis-penerapan-sistem-informasi-akuntansi-dan-pengendali.html INTERNET 1%

15	https://www.gurupendidikan.co.id/contoh-kata-pengantar/ INTERNET	1%
16	https://ojs.sttind.ac.id/sttind_ojs/index.php/Sain/article/download/32/53 INTERNET	1%
17	https://seminar.ilkom.unsri.ac.id/index.php/kntia/article/download/704/376 INTERNET	1%
18	https://www.slideshare.net/reinsjr/metodologi-penelitian-program-mm-kelas-bni-2012 INTERNET	1%
19	https://iinfo-perancanganproduk.blogspot.com/2010/06/quality-function-deployment.html INTERNET	1%
20	https://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/upload/1629707796.pdf INTERNET	1%
21	http://eprints.undip.ac.id/61602/1/tesis_1-4_fix.doc INTERNET	1%
22	https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/164697/4-20-2020-Peraturan(278).pdf INTERNET	1%
23	https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/3719/05.2%20bab%202.pdf?sequence=8 INTERNET	1%
24	https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/12684/3.%2006916008%20Ervin%20Yulianita%20BAB%202.pdf?sequence=3 INTERNET	1%
25	https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/652/628/ INTERNET	1%
26	https://ppid.unsri.ac.id/index.php/admin/download_publik/65 INTERNET	<1%
27	https://ojs.sttind.ac.id/sttind_ojs/index.php/Sain/article/view/32 INTERNET	<1%
28	http://eprints.undip.ac.id/38826/3/BAB_II.pdf INTERNET	<1%
29	https://tangerangkab.go.id/tangerangkab-web/files/LAPORAN%20INDEKS%20KEPUASAN%20MASYARAKAT%20SEMESTER%201%202021.pdf INTERNET	<1%

30	https://123dok.com/title/pengaruh-mass-customization-terhadap-kepuasan-pelanggan-sedap-surabaya INTERNET <1%
31	https://jhli.icel.or.id/index.php/jhli/article/download/36/40 INTERNET <1%
32	https://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html INTERNET <1%
33	https://idec.ft.uns.ac.id/wp-content/uploads/2018/05/ID035.pdf INTERNET <1%
34	https://123dok.com/document/dy4w58kq-pelanggan-pendekatan-deployment-izobretatelskikh-meningkatkan-pelayanan-perbankan-indonesia.html INTERNET <1%
35	https://alvinburhani.wordpress.com/ INTERNET <1%
36	http://jdih.karimunkab.go.id/peraturan/perbub%20%20no%2054%20thn%202020%20%20jdihkarimun(299).pdf INTERNET <1%
37	https://dpmptsp.grobogan.go.id/images/lap-skm.pdf INTERNET <1%
38	http://p2bj.jatimprov.go.id/web/sudo/uploads/file/sop/3a-laporan-akhir-skm-p2bj-2018-lengkap.pdf INTERNET <1%
39	https://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/134-kepuasan-konsumen.pdf INTERNET <1%
40	https://betcipelang.ditjenpkh.pertanian.go.id/site/images/WEB_BARU/Dokumentasi/IKM_2013.pdf INTERNET <1%
41	http://www.satlantaspolresketapang.com/artikel/78/apa-itu-indeks-kepuasan-masyarakat- INTERNET <1%
42	http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jurmatis/article/download/861/1038 INTERNET <1%
43	https://surabaya.proxsisgroup.com/quality-function-deployment-qfd/ INTERNET <1%
44	https://shelatrisnawati.blogspot.com/ INTERNET <1%

45	http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/2962/06bab2_permana_100903043_skr_2014.pdf?sequence=6 INTERNET <1%
46	https://konsultasiskripsi.com/tag/psikologi/page/41/ INTERNET <1%
47	http://jmm.unram.ac.id/index.php/jurnal/article/download/13/12 INTERNET <1%
48	https://eprints.walisongo.ac.id/3693/4/102411173_Bab3.pdf INTERNET <1%
49	https://adoc.pub/pengembangan-pusat-keunggulan-maritim-selat-malaka-menuju-ma.html INTERNET <1%
50	https://www.coursehero.com/file/90730765/14-21-K5-M1docx/ INTERNET <1%
51	https://adoc.pub/peningkatan-kualitas-produk-dengan-quality-function-deployme.html INTERNET <1%
52	https://dpmptsp.mamujukab.go.id/assets/media/dokumen/peraturan-perundangan/laporan-hasil-survei-ikm-tahun-2020.pdf INTERNET <1%
53	https://dpmptsp.maltengkab.go.id/download/file/Laporan_IKM_Tahun_2019.pdf INTERNET <1%
54	https://hayu-menulis.blogspot.com/2020/01/research-gap.html INTERNET <1%
55	https://eprints.umm.ac.id/84251/4/BAB%20III.pdf INTERNET <1%
56	https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/133042-T%2027829-Peningkatan%20kualitas-Tinjauan%20literatur.pdf INTERNET <1%
57	https://eprints.umm.ac.id/53484/3/BAB%202.pdf INTERNET <1%
58	https://text-id.123dok.com/document/myjeklkq-peningkatan-kualitas-pelayanan-kesehatan-dengan-menggunakan-integrasi-metode-servqual-dan-model-kano-di-rumah-sakit-bunda-thamrin.html INTERNET <1%
59	https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/28077/UU%20Nomor%2025%20Tahun%202009.pdf INTERNET <1%

60	https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjct55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2050900 INTERNET <1%
61	http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YTY0N2MyYzk2MjdkY2U5ZTgzMDQ0ZjI3YTg3ODU0MTg3OTJkMmNlMQ==.pdf INTERNET <1%
62	https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/3736/04%20abstract.pdf?sequence=7 INTERNET <1%
63	http://eprints.ums.ac.id/17034/7/BAB_II.pdf INTERNET <1%
64	https://repository.nusamandiri.ac.id/index.php/repo/viewitem/14874 INTERNET <1%
65	https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/9021/Bab6%20-%20Daftar%20Pustaka%20-%203214194sc-p.pdf?sequence=3 INTERNET <1%
66	https://idec.ft.uns.ac.id/wp-content/uploads/IDEC2021/PROSIDING/LSK/ID001.pdf INTERNET <1%
67	https://www.scribd.com/document/410822627/DAFTAR-PUSTAKA INTERNET <1%
68	https://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/127025-6652-Pengembangan%20atribut-Literatur.pdf INTERNET <1%
69	https://stcmalang.wordpress.com/2015/11/02/internal-consistency-reliability/ INTERNET <1%
70	http://eprints.ums.ac.id/49282/19/BAB%20III.pdf INTERNET <1%
71	https://ecampus.sttind.ac.id/sttind/AmbilLampiran?ref=1156&jurusan=&jenis=Item&usingId=false&download=false&clazz=ais.database.model.file.LampiranLain INTERNET <1%
72	http://eprints.undip.ac.id/46916/4/BAB_III.pdf INTERNET <1%
73	https://www.academia.edu/40607019/MAKALAH_jenis_jenis_data_and_skala_pengukuran INTERNET <1%
74	http://repository.stiedewantara.ac.id/158/10/11.%20BAB%20III%20METODE%20PENELITIAN.pdf INTERNET <1%

75	https://idoc.pub/documents/laporan-pendahuluan-rdtr-kota-bangun-546gmow37xn8 INTERNET <1%
76	https://www.academia.edu/36241961/TINJAUAN_STRATEGI_BAURAN_PEMASARAN_PRODUK_TABUNGANKU INTERNET <1%
77	http://repository.unpas.ac.id/41170/3/BAB%20II%20HILMAN.pdf INTERNET <1%
78	https://eprints.umm.ac.id/52540/4/BAB%20III.pdf INTERNET <1%
79	https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/6711/2/T1_462008028_BAB%20II.pdf INTERNET <1%
80	http://repository.unissula.ac.id/13611/5/BabI.pdf INTERNET <1%
81	http://www.publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/jma/article/download/237/232 INTERNET <1%
82	https://jurnal.uai.ac.id/index.php/SST/article/download/305/281 INTERNET <1%
83	http://eprints.itn.ac.id/4689/3/BAB%20II.pdf INTERNET <1%
84	http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/4163 INTERNET <1%
85	https://lindajharul.wordpress.com/2015/06/27/uji-validitas-dan-uji-reliabilitas/ INTERNET <1%
86	http://lib.unnes.ac.id/30837/1/2501410116.pdf INTERNET <1%
87	http://digilib.uinsgd.ac.id/4515/4/4_bab1.pdf INTERNET <1%
88	https://eprints.umm.ac.id/41472/5/BAB%20IV.pdf INTERNET <1%
89	http://etheses.uin-malang.ac.id/787/7/10410125%20Bab%203.pdf INTERNET <1%

90	http://eprints.undip.ac.id/75327/4/BAB_III.pdf INTERNET <1%
91	https://www.academia.edu/22367518/PENERAPAN_PRINSIP_GOOD_GOVERNANCE_DALAM_PELAYANAN_PUBLIK INTERNET <1%
92	https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/download/104/91/ INTERNET <1%