



**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DENGAN
PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Pada Program Magister Teknik Industri**

**NUR MARTIA
55315110039**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

PENGESAHAN TESIS

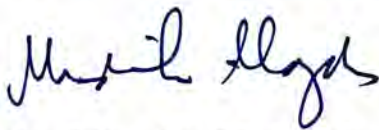
Judul : Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Dengan Pendekatan *Quality Function Deployment*
Nama : Nur Martia
NIM : 55315120039
Program : Pascasarjana – Magister Teknik Industri
Tanggal : 20 Juli 2020

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Sawarni Hasibuan, MT)

Direktur **UNIVERSITA** Ketua Program Studi
Program Pascasarjana **MERCU BUANA** Magister Teknik Industri



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



((Dr. Sawarni Hasibuan, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Penerbitan
Sertifikat Tanah Dengan Pendekatan *Quality Function
Deployment*
Nama : Nur Martia
N I M : 55315120039
Program : Pasca Sarjana- Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 20 Juli 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Juli 2020



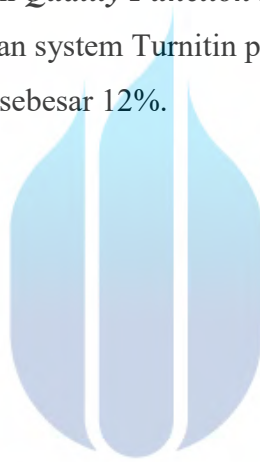
Nur Martia

PERNYATAAN *SIMILARITY*

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis :

Nama : Nur Martia
N I M : 55315120039
Program Studi : Magister Teknik Industri

Dengan judul “**Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah Dengan Pendekatan *Quality Function Deployment***”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan system Turnitin pada tanggal 20 Juli 2020, dan didapatkan nilai presentase sebesar 12%.



Jakarta, 20 Juli 2020

Administrator Turnitin

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arie Pangudi'.

Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa Hak Cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



ABSTRAK

Permasalahan pelayanan sertifikat tanah sangat rumit, banyak proses pelayanan yang menjadi kendala ditemukan pada beberapa kasus pertanahan. Pada penelitian ini memfokuskan pada pelayanan pendaftaran sertifikat tanah secara konversi sporadik dikarenakan pada model pelayanan ini para pemohon mendaftarkan secara langsung maupun dengan perantara yang diberi kuasa ke Kantor Pertanahan untuk mengurus hak atas tanahnya yang masih berupa berkas Hak Milik Adat ataupun Hak Guna Bangunan menjadi Hak Milik. *Quality Funtion Deployment* menggunakan pendekatan yang sangat berbeda karena menambahkan nilai pada produk dengan memaksimalkan Kualitas positif pelayanan menjadi prioritas perbaikan, seperti kemudahan penggunaan, kesenangan, dan kemewahan. Kebutuhan pelanggan yang terlihat atau tidak terlihat akan ditangani oleh *Quality Funtion Deployment*. Analisa penelitian didapat 31 atribut kualitas pelayanan, yang terdiri dari 10 variabel kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, disiplin ramah, kenyamanan. Hasil *House of Quality* didapat masih ada 23 yang belum memenuhi kepuasan pelanggan yg menjadi priorotas perbaikan. Urutan prioritas perbaikan paling utama terhadap persyaratan pelanggan yaitu Tanggung jawab petugas dalam pekerjaan dengan nilai kepentingan relatif 26.225 pada tahap 1 dan Membuat penilaian kinerja petugas dengan nilai kepentingan relatif 18.424 merupakan nilai paling tinggi untuk QFD tahap 2.

Kata kunci : *Quality Funtion Deployment, House of Quality, Perbaikan*

ABSTRACT

The issue of land certificate services is very complicated, many service processes are a problem found in several land cases. In this study, the focus is on sporadic conversion land registration services because in this service model applicants register directly or with intermediaries who are authorized to the Land Office to take care of their land rights which are still in the form of Customary Property Rights or Building Use Rights to Ownership Rights. . Quality Funtion Deployment uses a very different approach because it adds value to the product by maximizing the positive quality of service being a priority of improvement, such as ease of use, pleasure, and luxury. Visible or invisible customer needs will be handled by Quality Funtion Deployment. Research analysis found 31 service quality attributes, consisting of 10 variables of simplicity, clarity, time certainty, accuracy, security, responsibility, completeness of infrastructure, ease of access, friendly discipline, comfort. There are still 23 House of Quality results that do not meet customer satisfaction that is prioritizing improvement. The order of priority for improvement is most important to the requirements of the grill, namely the responsibility of the officer in the work with a relative importance of 26,225 in stage 1 and making an assessment of the performance of the officer with a relative importance of 18,424, which is the highest value for QFD stage 2.

Keywords: Quality Funtion Deployment, House of Quality, Improvement

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya dalam menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Magister Teknik Industri di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penelitian ini mendapat banyak masukan dan dukungan dari banyak pihak, maka dalam kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sawarni Hasibuan, MT sebagai pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan , bimbingan dan masukannya dalam penelitian ini
2. Dr. Humiras, MT sebagai pembimbing 2 yang tidak pernah lelah dan hentinya memberikan semangat, arahan, bimbingan dan masukannya dalam penelitian ini
3. Dr. Sawarni Hasibuan, MT selaku Ketua Prodi bagai pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan , bimbingan dan masukannya dalam penelitian ini
4. Dosen – dosen Program Studi Magister Teknik Industri yang mengajarkan ilmu dan mendampingi selama perkuliahan di Universitas Mercu Buana
5. Kedua orang tua yang selalu mendukung secara moril dan material yang tidak bisa terukur hingga detik ini.
6. Kedua adik perempuan yang selalu menyemangati dan lelahnya mendukung hingga terselesaikan penelitian ini.
7. Teman – Teman hebat MTI 17 Meruya yang tidak terlupakan atas dukungannya.
8. Saudara Mapala seluruh Indonesia yang selalu mendukung dan menyemangati setiap saat sehingga terselesaikan penelitian ini.

Penelitian ini masih banyak sekali kekurangan, dan besar harapan masukan untuk menyempurkan penelitian ini sehingga penelitiannya ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta , Juli 2020

DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i>	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Asumsi dan Batasan Masalah	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teori	6
2.1.1 Pemerintahan.....	6
2.1.2 Pelayanan Umum	6
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.5 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2.1.6 Badan Pertanahan Nasional.....	14
2.1.7 Sertifikat Tanah Secara Konversi Sporadik	16
2.1.8 Quality Function Deployment.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	31
3.2 Data dan Informasi	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.5	Teknik Analisis Data.....	34
3.6	Langkah – langkah Penelitian.....	35
BAB IV DATA DAN ANALISIS		40
4.1	Profil Instansi	40
4.1.1	Visi dan Misi.....	41
4.1.2	Empat Prinsip Pertanahan Nasional	41
4.2	Data dan Pengolahan Data	42
4.2.1	Pengumpulan Data	42
4.2.2	Pengolahan Data.....	42
4.2.3	Pengujian Kuesioner	43
4.2.4	Uji Validitas Kuesioner.....	43
4.2.5	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	45
4.2.6	Uji Kecukupan Data.....	46
4.3	Pengolahan Data dengan metode <i>Quality Function Deployment</i>	48
4.3.1	Matriks <i>House of Quality</i> level 1	48
4.3.2	Matriks <i>House of Quality</i> level 2	61
BAB V PEMBAHASAN		66
5.1	Temuan Utama	66
5.1.1	Atribut Persyaratan Pelanggan (<i>Process Requirement</i>).....	66
5.1.2	Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	69
5.2	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	71
5.3	Implikasi Industri	72
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		74
6.1	Kesimpulan	74
6.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		82
LAMPIRAN 1 Form Kuesioner.....		82
LAMPIRAN 2 Hasil Kuesioner.....		85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	9
Gambar 2.2 <i>House of Quality</i>	22
Gambar 2.3 Proses QFD	25
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Matriks Hubungan Antara Persyaratan Pelanggan dan Teknik	37
Gambar 3.2 Langkah – langkah Penelitian	38



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	28
Tabel 4.1 Rekapitulasi Uji Validitas Penilaian Persepsi Pengguna Mengenai Pelayanan Penerbitan Sertifikat di Kantor Pertanahan Jakarta Pusat....	44
Tabel 4.2 Tingkatan <i>Cronbach's Alpha</i>	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 4.4 Hasil Skor Atribut	48
Tabel 4.5 Hasil Penilaian Pertanyaan.....	48
Tabel 4.6 Prioritas Butir Perbaikan Pelayanan	50
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4.8 Nilai Target dan Kinerja Pelayanan	52
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Rasio Perbaikan.....	53
Tabel 4.10 Nilai Titik Jual	54
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Bobot Atribut	55
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Normalisasi Bobot Atribut	56
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Bobot Atribut	57
Tabel 4.14 Hasil Persyaratan Teknis.....	58
Tabel 4.15 Hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknis...59	
Tabel 4.16 Nilai Kepentingan Absolut Persyaratan Teknik.....	60
Tabel 4.17 Nilai Kepentingan Relatif Persyaratan Teknik	60
Tabel 4.18 Nilai Normalisasi Bobot Persyaratan Teknik	62
Tabel 4.19 Persyaratan Proses	62
Tabel 4.20 Hubungan antara Persyaratan Teknik dengan Kebutuhan Proses.....	63
Tabel 4.21 Nilai Kepentingan Absolut Kebutuhan Proses.....	64
Tabel 4.22 Nilai Kepentingan Relatif Kebutuhan Proses	64
Tabel 5.1 Perbandingan dengan penelitian terdahulu	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kuesioner	82
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	85

