

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN DITJEN BINA KEUANGAN DAERAH KEMENDAGRI MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMACE ANALYSIS (IPA)**

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat  
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh :

Nama : Amelia Septiani

NIM : 4161811007

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Amelia Septiani  
NIM : 41618110007  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : Analisa Kualitas Pelayanan Sub Bagian  
Kepegawaian Direktorat Jenderal Bina Keuangan  
Daerah Kemendagri Menggunakan Metode  
*Service Quality* (Servqual) dan *Importance  
Performace Analysis*(IPA)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis  
  
Amelia Septiani

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KUALITAS PELAYANAN  
PADA SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN  
DITJEN BINA KEUANGAN DAERAH  
KEMENDAGRI MENGGUNAKAN METODE  
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN  
IMPORTANCE PERFORMACE ANALYSIS (IPA)



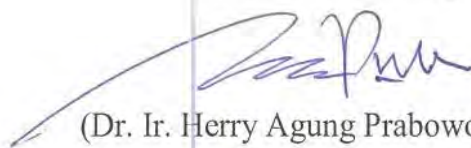
Disusun Oleh :

Nama : Amelia Septiani

NIM : 41618110007

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing



(Dr. Ir. Herry Agung Prabowo, M.Sc)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

## ABSTRAK

Pelayanan administrasi yang baik adalah kunci utama untuk mencapai tujuan suatu lembaga. Demikian pula seluruh birokrasi pemerintahan dan terutama segi kepegawaian. Demi menciptakan kepuasan dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik Sub Bagian Kepegawaian Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah Kemendagri dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional. Berdasarkan data komplain yang ada terdapat komplain ASN terkait pelayanan daftar hadir fingerprint dan mutasi pegawai pada tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dimensi apa saja yang dikeluhkan dan prioritas perbaikan apa yang diinginkan oleh para pegawai terhadap kinerja Subbag Kepegawaian Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah Kemendagri. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *servqual* dimensi yang mendapatkan gap terbesar yaitu pada dimensi keandalan (Reliability) dengan nilai sebesar -0.04, *sedangkan* dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) menggunakan diagram kartesius terdapat 5 atribut yang masuk kedalam kuadran satu yang menjadi prioritas perbaikan yaitu jumlah petugas yang memadai dalam melakukan pelayanan absen fingerprint, petugas melayani kendali rapat dan dinas untuk penginputan absensi fingerprint dengan cepat, pelayanan mutasi telah sesuai dengan prosedur yang ada, petugas memberikan pelayanan absen fingerprint secara profesional terhadap semua pegawai tanpa terkecuali dan etika dan keramahan petugas dalam berkomunikasi ketika melakukan pelayanan absen fingerprint.

Kata kunci : Kepuasan Pegawai, *Servqual*, Gap, *Importance Performance Analysis* (IPA), Diagram Kartesius.



## **ABSTRACT**

*Good administrative service is the main key to achieving the goals of an institution. Likewise all government bureaucracy and especially in terms of personnel. In order to create satisfaction and be able to provide good service quality, the Personnel Division of the Directorate General of Regional Finance at the Ministry of Home Affairs is required to improve services professionally. Based on existing complaint data, there are ASN complaints related to fingerprint attendance and employee mutation services in 2019. The purpose of this study is to find out what dimensions are complained of and what improvement priorities are desired by employees for the performance of the Personnel Subdivision of the Directorate General of Regional Financial Development Ministry of Home Affairs. Based on the results of the study using the servqual dimension method that gets the largest gap, namely the reliability dimension with a value of -0.04, while the Importance Performance Analysis (IPA) method uses a Cartesian diagram there are 5 attributes that enter first quadrant which become priority improvements, namely the number of adequate officers in performing fingerprint attendance services, officers serving meeting and service control for inputting fingerprint attendance quickly, mutation services are in accordance with existing procedures, officers provide fingerprint attendance services professionally to all employees without exception and ethics and friendliness of officers in communicating when doing the fingerprint attendance service.*

*Keywords: Employee Satisfaction, Servqual, Gap, Importance Performance Analysis (IPA), Cartesian Diagram.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisa Kualitas Pelayanan Sub Bagian Kepegawaian Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah Kemendagri Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performace Analysis (IPA)***”. Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar.
2. Kedua orang tua, adik, dan keluarga penulis yang telah banyak memberikan semangat, do'a dan dukungan moral.
3. Bapak Dr. Ir. Herry Agung Prabowo, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi serta bimbingannya.
4. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen, karyawan, dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh karyawan Ditjen Bina Keuangan Daerah Kemendagri yang telah membantu penulis dalam proses penelitian yang dilakukan.
7. Harin Fadillah, Ka Revi, Ka Febri, Aisyah, Michel, dan Indri yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Rekan-rekan reguler 2 angkatan 33 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran.

Jakarta, Agustus 2020

**Penulis**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori .....	6
2.1.1 Jasa.....	6
2.1.1.1 Karakteristik Jasa .....	6
2.1.1.2 Klasifikasi Jasa.....	7

2.1.1.3 Ciri - Ciri Jasa yang Berprofesional.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa .....	8
2.1.2.1 Prinsip–Prinsip Kualitas Pelayanan Jasa.....	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.4 Service Quality (SERVQUAL).....	12
2.1.4.1 Definisi Service Quality .....	12
2.1.4.2 Dimensi Servqual.....	15
2.1.5 Importance Performance Analysis.....	16
2.1.6 Uji Validitas Data.....	17
2.1.7 Uji Realibilitas Data.....	18
2.1.8 Uji Kecukupan Data.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB III.....</b>	<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Jenis Data dan Informasi .....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.3.1 Populasi Dan Sampel .....	27
3.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....	28



3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	29
BAB IV .....	31
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	31
4.1 Pengumpulan Data.....	31
4.2 Pengolahan Data .....	31
4.2.1 Kuesioner Pendahuluan.....	31
4.2.1.1 Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan .....	31
4.2.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan .....	33
4.2.2 Penyebaran Data Kuesioner Inti .....	33
4.2.2.1 Uji Validitas Kuesioner Inti .....	34
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Inti.....	35
4.2.2.3 Identitas Responden Kuesioner .....	36
4.2.2.4 Penilaian Tingkat Harapan.....	37
4.2.2.5 Penilaian Tingkat Persepsi .....	38
4.2.2.6 Perhitungan Bobot dan Mean dari setiap Variabel.....	39
4.2.2.7 Gap antara Persepsi dan Ekspetasi .....	42
4.2.3 Data Perdimensi Dari Servqual.....	45
4.2.3.1 Analisa Data Bukti Fisik / <i>Tangible</i> .....	45
4.2.3.2 Analisa Data Keandalan (Reliability) .....	45
4.2.3.3 Analisa Data Daya Tanggap (Responsiveness).....	46
4.2.3.4 Analisa Data Jaminan (Assurance) .....	47
4.2.3.5 Analisa Data Empaty (Empaty).....	47
4.2.4 Analisa Importance Performance Analysis (IPA).....	48

BAB V .....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	49
5.1 Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan .....	49
5.2 Analisa Importance-Performance Analysis .....	50
5.3 Analisa Berdasarkan Gap Dimensi Servqualdan Importance-Performance Analysis .....	52
5.4 Pembahasan .....	53
5.5 Usulan Perbaikan Kualitas .....	54
BAB IV .....	56
KESIMPULAN DAN SARAN .....	56
6.1 Kesimpulan .....	56
6.2 Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN .....	59

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keluhan ASN terhadap Pelayanan Subbag Kepegawaian .....	2
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan.....	31
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pegawai.....	33
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Pegawai .....	33
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Inti.....	34
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pegawai.....	35
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai .....	35
Tabel 9 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 10 Data Usia Responden .....	36
Tabel 11 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Harapan Pegawai .....	37
Tabel 12 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Harapan Pegawai .....	38
Tabel 13 Perhitungan Bobot.....	40
Tabel 14 Hasil Perhitungan Mean.....	41
Tabel 15 Gap Antara Persepsi dan Ekspetasi.....	43
Tabel 16 Penilaian Terhadap Dimensi Bukti Fisik/ Tangible .....	45
Tabel 17 Penilaian Terhadap Dimensi Keandalan/ Reliability.....	45
Tabel 18 Penilaian Terhadap Daya Tanggap/ Responsiveness .....	46
Tabel 19 Penilaian Terhadap Jaminan/ Assurance.....	47
Tabel 20 Penilaian Terhadap Empaty/Empaty .....	47
Tabel 21 Gap Dimensi Servqual .....	49
Tabel 22 Gap Metode Servqual vs Importance Performance Analysis (IPA)	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Konseptual Servqual.....	14
Gambar 2. Kuadran Analisis IPA .....	17
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4. Diagram Alir Penelitian .....	30
Gambar 5. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuisisioner Harapan/Ekspetasi.....	59
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Kenyataan/Perseps .....	62
Lampiran 3 Uji Validitas Harapan/Ekspetasi Kuisisioner Inti .....	64
Lampiran 4 Uji Validitas Kenyataan/Persepsi Kuisisioner Inti.....	71
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Harapan/Ekspetasi Kuisisioner Inti .....	78
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Kenyataan/Persepsi Kuisisioner Inti.....	81
Lampiran 7 Nilai Tabel r.....	84
Lampiran 8 Kuisisioner Penelitian .....	86



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA