



**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DI DINAS ESDM BANTEN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SEM PLS**

**UNIVERSITAS
TESIS
MERCU BUANA**

**OLEH
JIMMY SABAR HANAEBAN
PARMONANGAN
SITANGGANG
5537110020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**

<http://digilib.mercubuana.ac.id/>



**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DI DINAS ESDM BANTEN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SEM PLS**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

JIMMY SABAR HANAERAN

PARMONANGAN

SITANGGANG

5537110020

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

i

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Penilaian Indeks
Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas ESDM Banten dengan
menggunakan Metode SEM PLS

Nama : Jimmy Sabar Hanaekan Parmonangan Sitanggung

NIM : 55317110020

Program Studi : Magister Teknik Industri

Tanggal : 09 September 2022

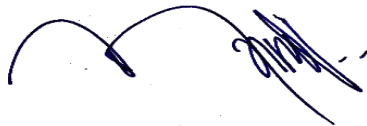
Mengesahkan
Pembimbing



MERCU BUANA

(Prof. Dana Santoso S. M.Eng, Sc., Ph.D)

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Jimmy Sabar Hanaekan Parmonangan Sitanggung
NIM : 55317110020
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul

“Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas ESDM Banten dengan menggunakan Metode SEM PLS”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 31/08/2020 didapatkan nilai persentase sebesar 30%.

Jakarta, 14 Agustus 2020

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyetakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan karya dalam tesis ini dengan detail :

Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas ESDM Banten dengan menggunakan Metode SEM PLS
Nama : Jimmy Sabar Hanaekan Parmonangan Sitanggang
NIM : 55317110020
Program : Magister Teknik Industri
Tanggal : 06 September 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan hasil karya tulis saya sendiri dengan dibawah arahan pembimbing yang telah ditetapkan oleh surat keputusan dari ketua program studi magister teknik industri universits mercu buana jakarta.

Tesis ini belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar magister (S2) ataupun gelar akademis lainnya diprogram studi sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data serta hasil dari pengolahan data dan informasi dalam tesis ini, telah dinyatakan dengan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 06 September 2022



Jimmy Sabar Hanaekan P. S.

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia diperpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Meruya, 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 Universitas Mercu Buana (UMB).



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami hantarkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat karunia yang diberikan kepada kami sebagai penulis penelitian tesis ini, sehingga tesis penulis yang berjudul “*Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas ESDM Banten dengan menggunakan Metode SEM PLS*”. ini dapat diselesaikan. Salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar pasca sarjana di program studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana ialah dengan menyelesaikan tesis.

Penelitian yang berupa tesis ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan doa dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dana Santoso Saroso, M.Eng.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dengan sabar agar penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku ketua program studi Magister Teknik Industri.
3. Dosen program studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang pernah mengajar penulis, atas ilmu dan motivasi nya kepada penulis yang akan selalu diingat.
4. Istri (Jenny Sinaga), Bocil I (Xavier) Bocil II (Benaya), Orang Tua (Op.Xavier dan Op.Regina) dan adik-adik tercinta untuk setiap doa, dukungan dan kasih sayangnya.
5. Bapak Ir. H. Eko Palmadi, M.Sc., selaku Kepala Dinas ESDM Banten yang telah memberikan izin dan membantu untuk penyelesaian tesis.
6. Bapak Erma Sudirma selaku kasubag PEP dan tim PEP di Dinas ESDM Banten yang telah memberikan bantuan informasi dan data terkait penelitian tesis.
7. Staff administrasi program studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Kampus Meruya, atas informasi dan panduan yang telah diberikan selama penulis menempuh kuliah di Magister Teknik Industri.
8. Bro and sis MTI 21 untuk motivasi, canda, doa, dan dukungan baik offline maupun online.

9. Pihak-pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu atas bantuan dan motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan penelitian tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Segala Nya yang membalas segala kebaikan dengan karunia berkat, dan penelitian ini dapat berdampak dan berguna.

Jakarta, 06 September 2022

Jimmy Sabar H. P. S.



ABSTRACT

The government in its mandate of law conducts public service to every society without discrimination. These services are represented by state public instruments distributed in various sectors related to the fulfillment of civil rights and community needs. The public service is often complained about by the community in relation to the process, transparency, cost, service facilities, employee behavior and time that cause negative stigma still attached to government service to the community. This can be known, among others, from the many complaints, complaints submitted by the community through the media or directly to the service unit. Therefore, it is necessary to evaluate the public service to the community as a service user. This study uses a quantitative descriptive study with a sample of respondents who came to the Office of Energy and Mineral Resources (ESDM) Banten. The purpose of this study is to find out how the influence of service elements on the Community Satisfaction Index on public service to service users. Data analysis technique using Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) calculated using the weighted average value of each service element based on Kep-Men PAN No. 25 Tahun 2004 on the General Guidelines for the Preparation of IKM for the Government Institutional Services Unit which then seeks the influence of the elements found in the Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) by the PLS SEM method. The results show that the Banten ESDM Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) is in good condition, and the results of testing using SEM PLS obtained some important elements that affect the quality of service.

Key words: Indeks Kepuasan Masyarakat, Public Service, SEM-PLS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Pemerintah dalam amanat undang-undang melakukan pelayanan publik ke setiap masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan tersebut diwakili oleh aparatur sipil negara yang tersebar di berbagai sektor yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan umum banyak dikeluhkan oleh masyarakat terkait proses, transparansi, biaya, fasilitas pelayanan, perilaku pegawai dan waktu yang menyebabkan stigma negatif masih melekat di pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan. Oleh karena itu perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan public kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel responden yang datang ke Kantor Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (DESDM) Banten. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh unsur-unsur pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik kepada pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap elemen layanan berdasarkan Kep-Men PAN No 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang kemudian dicari pengaruh unsur yang terdapat di Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan metode SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas ESDM Banten dalam kondisi baik, dan hasil pengujian dengan menggunakan SEM PLS didapatkan beberapa unsur yang signifikan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, SEM-PLS*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan penelitian adalah :	3
1.3.2 Manfaat penelitian adalah :	3
1.4 Asumsi dan Batasan Penelitian	3
1.4.1 Asumsi penelitian	3
1.4.2 Batasan penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Teori	5
2.1.1 Pemerintahan Daerah	5
2.1.2 Pelayanan Publik	6
2.1.3 Pelayanan Prima	7
2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	9
2.1.5 Metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares ...	13
2.2 Penelitian Sebelumnya	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Data dan Informasi	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data	16
3.4 Sampel dan Populasi.....	17
3.5 Teknik Analisa Data.....	18
3.6 Tahapan Penelitian.....	20
3.7 Jadwal Penelitian.....	21
BAB IV HASIL DAN ANALISA	23
2.1 Kajian Teori	23
4.2 Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) ...	25
4.2.1 Parameter Penilaian Hasil Pengukuran dengan Model Reaktif	27
4.2.1.1 Internal Consistency Reliability	27
4.2.1.2 Convergent Validity.....	28
4.2.1.3 Indicator Reliability.....	28
4.2.1.4 Discriminant Validity	28
4.2.1.5 Penilaian Hasil Pengukuran Inner Model	28
4.2.1.5.1 Collinerity Assessment	29
4.2.1.5.2 Structural Model Path Coefficient.....	29
BAB V PEMBAHASAN	31
5.1 Temuan	31
5.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	13
Tabel 3.1 Pembagian Variabel & Indikator.....	20
Tabel 4.1 Rekapitulasi Responden	24
Tabel 4.2 Tabel Indikator pada Variabel.....	25
Tabel 4.3 Tabel CR & AVE Tahap I	27
Tabel 4.4 Tabel Outer Loading Tahap I.....	27
Tabel 4.5 Tabel CR & AVE Tahap II	28
Tabel 4.6 Tabel Outer Loading Tahap II.....	28
Tabel 4.7 Fornell-Larcker Citerion	29
Tabel 4.8 VIP Inner Model	29
Tabel 4.9 Koefisien dan Pengujian Pengaruh Model Struktural	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima Pilar TQM.....	8
Gambar 2.2 Skema SEM	13
Gambar 2.3 Model Indikator Reflektif dan Formatif.....	15
Gambar 3.1 Model SEM PLS	19
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian.....	21
Gambar 3.3 Jadwal Penelitian	22
Gambar 4.1 Skema Pemodelan SEM PLS	26
Gambar 4.2 Model SEM PLS Akhir.....	30

