



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PENGADUAN PUBLIK DI DPR RI  
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA)**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
KURNIA RAMADHANI  
55311120026  
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2015**



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PENGADUAN PUBLIK DI DPR RI  
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Magister Teknik Industri

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
KURNIA RAMADHANI

55311120026

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2015**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Publik di DPR RI dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)  
Nama : Kurnia Ramadhani  
NIM : 55311120026  
Program : Pascasarjana - Program Studi Magister Teknik Industri  
Tanggal : 31 Januari 2015

Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Tota Pirdo Kasih, Ph.D)

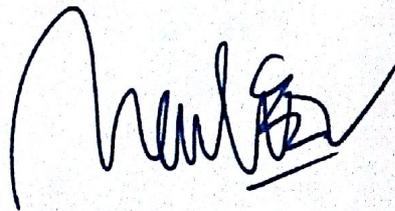
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Direktur  
Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi  
Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Publik di DPR RI dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)  
Nama : Kurnia Ramadhani  
NIM : 55311120026  
Program : Pascasarjana - Program Studi Magister Teknik Industri  
Tanggal : 31 Januari 2015

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

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Januari 2015



Kurnia Ramadhani

## PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan 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.



# KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

*Al-hamdulillahirobbil 'alamin*, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rosullullah Muhammad SAW, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tesis dengan judul "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Publik di DPR RI dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)" sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penyusunan tesis ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Tota Pirdo Kasih, M.Eng selaku pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr. Ir. Lien Herliani Kusumah, MT selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Segenap Dosen Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta atas segala bimbingan dan arahnya
5. Teman-teman Magister Teknik Industri Program Pasca Sarjana Mercu Buana angkatan X, Saudara Supriadi yang selalu memberikan supporting system hingga selesainya penulisan tesis ini, kalian adalah teman yang terbaik yang saya temui di bumi ini.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu tesis ini. Semoga amal kebbaikannya mendapat ridho dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala saran serta kritik yang bersifat membangun.

Harapan penulis, semoga tesis ini dapat berguna bagi penulis sendiri khususnya, serta memberikan hikmah dan ide bagi pembaca pada umumnya. Amin.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

**Penulis**



## DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pelayanan Publik .....	9
2.2 Manajemen Kualitas Pelayanan .....	16
2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu .....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	52
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	53
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	54
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	55

3.4	Indikator Penelitian .....	58
3.5	Teknik Analisis Data.....	59
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60
3.5.2	Perhitungan Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan IPA .....	62
3.6	Pembahasan.....	64
3.7	Kesimpulan dan Saran.....	64
<b>BAB IV DATA DAN ANALISIS .....</b>		<b>65</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	65
4.2	Pengolahan Data.....	65
4.2.1	Validitas dan Reliabilitas .....	65
4.2.2	Perhitungan Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA .....	68
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>79</b>
5.1	Analisis Hasil Pengujian Validitas Persepsi dan Harapan Masyarakat.....	80
5.2	Analisis Hasil Pengujian Reliabilitas Persepsi dan Harapan Masyarakat.....	80
5.3	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA.....	81
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	95
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>96</b>
6.1	Kesimpulan.....	96
6.2	Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>97</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>104</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>113</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan (The Triangle of Balance in Service Quality) .....	15
Gambar 2.2. Penilaian Kualitas Layanan Menurut Konsumen.....	26
Gambar 2.3. Conceptual Model Of Service Quality .....	28
Gambar 2.4. Importance Performance Matrix .....	29
Gambar 3.1 Flow Chart Metodologi Penelitian .....	52
Gambar 4.1. Importance Performance Matrix Setiap Dimensi Layanan .....	70
Gambar 4.2. Importance Performance Matrix Setiap Atribut Layanan .....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah surat pengaduan yang masuk (M) dan ditindaklanjuti (TL) Pimpinan DPR RI Periode 2009-2014 .....	5
Tabel 2.1. Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa .....	11
Tabel 2.2. Matriks Penilaian Pelayanan .....	22
Tabel 2.3. Jurnal Nasional dan Internasional yang Menyangkut Kualitas Pelayanan Publik .....	38
Tabel 3.1. Jenis dan Sumber Data .....	54
Tabel 3.2. Indikator Penelitian Kepuasan Masyarakat .....	58
Tabel 4.1. Validitas Kuesioner Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di DPR RI .....	66
Tabel 4.2. Reliability Statistic Kuesioner Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di DPR RI .....	67
Tabel 4.3. Rekapitulasi Perhitungan Gap Kualitas Pelayanan .....	68
Tabel 4.4. Rekapitulasi Perhitungan Gap Terbobot Kualitas Pelayanan .....	69

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Persepsi .....	107
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Harapan.....	108
Lampiran 4. Hasil Reabilitas dan Validitas Persepsi Masyarakat.....	109
Lampiran 5. Hasil Reabilitas dan Validitas Harapan Masyarakat .....	110
Lampiran 6. Hasil Importance Performance Analysis .....	111
Lampiran 7. Tabel r Product Moment pada Sig.0,05 (Two Tail) .....	112



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA