



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AK-1
(KARTU KUNING) DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI
BANTEN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL*, IPA DAN QFD**

TESIS

DWINITA CHIKA FINIRA

55319120030

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2023



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN AK-1 (KARTU KUNING) DI DINAS TENAGA
KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI BANTEN
MENGUNAKAN METODE FUZZY *SERVQUAL*, IPA DAN
QFD**

TESIS

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

DWINITA CHIKA FINIRA

55319120030

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2023

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan AK-1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Banten Menggunakan Metode Fuzzy *Servqual*, IPA Dan QFD.

Mahasiswa :

- a. Nama Lengkap : Dwinita Chika Finira
- b. NIM : 55319120030
- c. Fakultas/Program Studi : Teknik/Magister Teknik Industri
- d. Nomor HP : 081213763140
- e. Alamat Surel (e-mail) : dwinitachika@gmail.com

Mengesahkan

Dosen Pembimbing,



(Dr. Lien Herliani Kusumah, S.E., M.T.)

Dekan Fakultas Teknik,

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



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



(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan AK-1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Banten Menggunakan Metode Fuzzy *Servqual*, IPA Dan QFD

Nama Lengkap : Dwinita Chika Finira

NIM : 55319120030

Fakultas/Program Studi : Teknik/Magister Teknik Industri

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing saya 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 lainnya. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Serang, 21 Februari 2023



(Dwinita Chika Finira)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Dwinita Chika Finira

Nim : 55319120030

Program Studi : Magister Teknik Industri

Dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan AK-1 (Kartu Kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Banten Menggunakan Metode Fuzzy *Servqual*, IPA Dan QFD”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 20 Februari 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 21%

Jakarta, 20 Februari 2023

Administrator Turnitin



(Miyono, S.Kom)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, kampus Meruya dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti 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 menyebarkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Studi Magister Teknik Industri Mercu Buana.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Tesis dengan baik dan semestinya. Tema yang penulis pilih dalam penelitian ini yaitu “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan AK-1 (kartu kuning) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Banten Menggunakan Metode Fuzzy *Servqual*, IPA dan QFD**” sebagai syarat menyelesaikan Program Magister Strata 2 (S2) pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan penelitian ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan berbagai pihak terlebih kepada Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE. MT selaku dosen pembimbing yang selalu setia dan bersabar untuk selalu memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan serta kepada semua pihak yang telah mendukung secara langsung atau tidak langsung diantaranya:

1. Prof.Dr.Ir. Andi Adriansyah,M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Dr. Sawarni Hasibuan, MT, selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan dan membagi ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini.
4. Para Guru Besar Universitas Mercu Buana selaku dosen yang telah memberikan kuliah dan tugas lain guna pendalaman materi kuliah.
5. Kepada penguji sidang akhir tesis penulis yaitu Dr Ir. Herry Agung Prabowo, M.Sc, Ph.D dan Dr. Humiras Hardi Purba, MT yang telah memberikan kritik dan sarannya terhadap penulisan penelitian.
6. Kepada Kepala Dinas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Serang dan Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tangerang yang memberikan kesempatan sebagai objek penelitian

7. Kepada Orang tua Ibu Hj. Ineu Irawati,S.E., M.M dan Bapak H. Efi Syaefi Mahmud yang sudah membesarkan penulis dan selalu mendukung baik dari segi moril maupun materil,
8. Kepada suami tercinta Dian Eka Pratama yang telah mendukung dan membimbing penulis dan bersabar juga anak tercinta Dalisa Shireena Adinata.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu segala tegur sapa dan kritik yang membangun dari segenap pembaca sangat penulis harapkan. Semoga dalam pembuatan laporan berikutnya semakin baik.

Serang, 24 Februari 2023



(Dwinita Chika Finira)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN TESIS.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah	10
1.4.1 Asumsi penelitian	10
1.4.2 Batasan Masalah.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kualitas.....	11
2.1.2 Pelayanan.....	12
2.1.3 Jasa	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	13

2.1.5	Kepuasan Pelayanan	19
2.1.6	Pelayanan Pembuatan Persyaratan Kerja AK-1 (kartu kuning)	20
2.1.7	Pengertian <i>Fuzzy</i>	21
2.1.8	Importance Performance Analysis (IPA)	22
2.1.9	Metode Quality Function Deployment (QFD)	23
2.2	Penelitian Sebelumnya	26
2.3	State Of the Art (SOTA)	30
2.4	Kerangka Penelitian	32
BAB III.....		33
METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	33
3.2	Data dan Informasi	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.5	Teknik Analisis Data	38
3.5.1	Uji Instrument.....	38
3.5.2	Tabulasi Data.....	40
3.5.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.5.4	Analisis Kuantitatif.....	40
3.5.5	Analisis Kualitatif.....	46
3.5.6	Analisis Perbaikan	46
3.6	Langkah-Langkah Penelitian.....	46
BAB IV		49
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....		49
4.1	Pengumpulan Data	49
4.1.1	Alur Pembuatan AK-1	49
4.1.2	Hasil Kuesioner	51
4.2	Pengolahan Data.....	53
4.2.1	Uji Validitas.....	53
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	55
4.2.3	Metode Fuzzy <i>Servqual</i>	57

4.2.4 Pemetaan Atribut dengan Kuadran IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	65
4.2.5 Usulan Perbaikan QFD.....	69
BAB V.....	80
5.1 Temuan Ilmiah	80
5.1.1 Faktor-Faktor Ketidakpuasan dalam Pembuatan AK-1	80
5.1.2 Analisis Usulan Perbaikan.....	81
5.2 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya.....	85
5.3 Implikasi Manajerial	86
5.3.1 Keterbatasan Penelitian	87
BAB VI.....	88
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
DAFTAR LAMPIRAN.....	95
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengangguran berdasarkan Provinsi.....	3
Gambar 1.2 Jumlah Pencari Kerja Terdaftar dan Lowongan Kerja Terdaftar	4
Gambar 2.1 Peta <i>Importance Performance</i>	22
Gambar 2.2 <i>House of Quality</i> (HoQ)	25
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Himpunan Fuzzy untuk Setiap Variabel pada Antecedent	42
Gambar 3.2 Fungsi Keanggotaan Tingkat Pelayanan	43
Gambar 3.3 Langkah-langkah penelitian	48
Gambar 4.1 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Menggunakan SPSS 19	56
Gambar 4.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Menggunakan SPSS 19	56
Gambar 4.3 Grafik IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	67
Gambar 4.4 Hubungan antara Matriks <i>Hows</i>	74
Gambar 4.5 Desain HoQ	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2 <i>State Of The Art</i> (SOTA)	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert Kuesioner.....	36
Tabel 3.3 <i>Fuzzy Number</i> Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan.....	43
Tabel 4.1 Alur pembuatan AK-1	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.5 Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja	54
Tabel 4.6 Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	55
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja	58
Tabel 4.8 Rekapitulasi hasil jawaban Tingkat Kepentingan	59
Tabel 4.9 Hasil Fuzzifikasi Tingkat Kinerja	60
Tabel 4.10 Hasil Fuzzifikasi Tingkat Kepentingan.....	61
Tabel 4.11 Hasil Defuzzifikasi Tingkat Kinerja dan Kepentingan	63
Tabel 4.12 Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Grafik IPA.....	65
Tabel 4.13 Matriks Kebutuhan Pengguna Jasa	71
Tabel 4.14 Matriks Technical Response (Hows)	72
Tabel 4.15 Matriks Hubungan Whats dan Hows	73
Tabel 4.16 Nilai <i>Improvement Ratio</i> yang Merupakan Perbandingan Antara <i>Target Value</i>	75
Tabel 4.17 Nilai Raw Weight dan Normalized Weight	76
Tabel 4.18 <i>Contribution</i> dan <i>Normalized Contribution Response Technis</i>	76
Tabel 5.1 Prioritas perbaikan menggunakan metode fuzzy servqual.....	80
Tabel 5.2 Indikator Prioritas Perbaikan Metode IPA.....	81
Tabel 5.3 Perbandingan sistem Pelayanan Masa Covid-19 dan Pasca Covid-19 .	82
Tabel 5.4 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 1.2 Dokumentasi Penelitian.....	98
Lampiran 1.3 Hasil Wawancara 30 Responden pertama	100
Lampiran 1.4 Hasil pengolahan data uji validitas kinerja menggunakan SPSS 19 ...	101
Lampiran 1.5 Hasil pengolahan data uji validitas Kepentingan menggunakan SPSS 19	102
Lampiran 1.6 Hasil <i>Focus Group Discussion</i>	103