

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PUBLIK PADA FUNGSI PENYERAPAN ASPIRASI PENANGANAN COVID-19 DI DPR RI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Nama : Khoirunnisa

NIM : 41619310089

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI
2021**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khoirunnisa

NIM : 41619310089

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Publik Pada Fungsi Penyerapan Aspirasi Penanganan Covid-19 di DPR RI Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Seluruh kutipan dan referensi yang ada pada Laporan Tugas Akhir ini adalah murni berdasarkan dari sumber yang ada dan telah mengikuti kaidah serta etika pengutipan sumber penulisan karya ilmiah. Apabila ternyata di kemudian hari ditemukan plagiasi atau penjiplakan pada Laporan Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat secara sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Penulis,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the serial number 0137EAJX055489408.

Khoirunnisa

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PUBLIK PADA FUNGSI PENYERAPAN ASPIRASI PENANGANAN COVID-19 DI DPR RI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS*



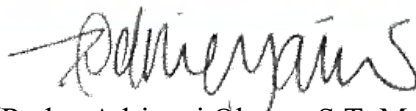
Dibuat Oleh :

Nama : Khoirunnisa

NIM : 41619310089

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing,



(Raden Adriyani Oktora, S.T, M.T)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Alfa Firdaus, M.T.)

ABSTRAK

DPR RI sebagai lembaga perwakilan rakyat melakukan fungsi pengawasan dengan menyerap, menghimpun dan menindaklanjuti aspirasi rakyat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi nilai tingkat kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi penanganan Covid-19 di DPR RI dengan menggunakan metode Service Quality (*Servqual*) dan memberikan usulan strategi prioritas perbaikan serta peningkatan kepuasan publik berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA). Survey dilakukan kepada 100 orang responden yang berdomisili di Provinsi Sumatera Utara, DKI Jakarta atau Jawa Barat dalam bentuk kuesioner online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat belum puas terhadap fungsi penyerapan aspirasi penanganan Covid-19 yang dilakukan oleh DPR RI dengan gap sebesar -1,12. Semakin besar nilai gap negatif menunjukkan bahwa masyarakat semakin tidak puas terhadap fungsi penyerapan aspirasi. Usulan strategi perbaikan dan peningkatan kepuasan publik disusun berdasarkan hasil diagram IPA pada kuadran II yaitu DPR RI perlu melakukan sosialisasi terkait media penyampaian aspirasi, pentingnya protokol kesehatan dan pelaksanaan vaksinasi. DPR RI juga perlu melakukan pengoptimalan pengelolaan dan penggunaan website Layanan Penyerapan & Pengaduan aspirasi di DPR RI, fungsi legislasi, pengawasan dan penetapan anggaran yang dikhususkan terkait penanganan Covid-19, serta perlunya pengoptimalan tugas dan fungsi Satgas Lawan Covid-19 di DPR RI untuk berkoordinasi dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Kata Kunci : Covid-19; Kepuasan Publik; *Servqual*; IPA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The DPR RI as the people's representative institution performs a supervisory function by absorbing, collecting and listening to the aspirations of the people. This study aims to identify the value of public satisfaction in the decision-making function of handling COVID-19 in the Indonesian House of Representatives by using the Service Quality (Servqual) method and providing improvement strategies and increasing public satisfaction based on Importance Performance Analysis (IPA). The survey was conducted on 100 respondents who are domiciled in the Provinces of North Sumatra, DKI Jakarta or West Java in the form of an online questionnaire. The results of the study show that the community is not satisfied with the function of absorbing the aspirations of handling COVID-19 carried out by the Indonesian House of Representatives with a gap of -1.12. The larger the negative gap value indicates that the community is increasingly dissatisfied with the function of aspiration absorption. The proposed strategy for improving and increasing public satisfaction is based on the results of the IPA diagram in quadrant II, namely the DPR RI needs to conduct socialization related to media that can be used to convey aspirations, the importance of health protocols and the implementation of vaccinations. The DPR RI also needs to optimize the management and use of the website for the Absorption & Complaints Service at the DPR RI, the legislative, supervisory and budgetary functions specifically related to the handling of Covid-19, as well as the need to optimize the tasks and functions of the Satgas Lawan Covid-19 in the DPR RI to coordinate and cooperate with relevant institution.

Keywords : Covid-19; Public Satisfaction; Servqual; IPA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwata'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Publik Pada Fungsi Penyerapan Aspirasi Penanganan Covid-19 di DPR RI Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*” ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana strata satu (S1) dan memperoleh gelar sarjana teknik pada program studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Alfa Firdaus, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Muhammad Isa Lutfi ST, MT selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana Kranggan.
3. Ibu Raden Adriyani Oktora ST, MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dan seluruh Bapak/Ibu Dosen Teknik Industri UMB Kranggan yang telah memberikan bimbingan baik dalam penyusunan tugas akhir maupun selama masa perkuliahan.
4. Keluarga besar penulis, terutama kepada kedua orangtua tercinta yang tiada hentinya memberikan doa, kasih sayang dan dukungan.
5. Seluruh sahabat dan teman-teman kelas karyawan UMB 2019 serta semua pihak yang telah mendukung yang tak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, Juli 2021


Khoirunnisa

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Konsep Analisis Tingkat Kepuasan Publik.....	6
2.1.1. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI).....	6
2.1.2. Kepuasan Publik	7
2.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	10
2.1.4. Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....	11
2.1.5. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1. Jenis Penelitian	18

3.2. Jenis Data dan Informasi	18
3.3. Metode Pengumpulan Data	19
3.3.1. Populasi dan Sampel	19
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	21
3.4.1. Metode Pengolahan Data	21
3.4.2. Analisis Data.....	26
3.5. Langkah-langkah Penelitian	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	29
4.1. Pengumpulan Data.....	29
4.1.1. Karakteristik Responden	30
4.1.2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	35
4.2. Pengolahan Data.....	35
4.2.1. Uji Instrumen Penelitian	35
4.2.2. Pengolahan Data Servqual	40
4.2.3. Perhitungan Nilai dengan Metode IPA	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	49
5.1. Analisis Hasil Nilai Kesenjangan (GAP) Harapan dan Kenyataan.....	49
5.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
5.3. Usulan Strategi Perbaikan dan Peningkatan Kepuasan Publik.....	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
6.1. Kesimpulan.....	61
6.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	14
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	14
Tabel 3.1. Kode Item Untuk Pertanyaan Tingkat Kepentingan	21
Tabel 3.1. Kode Item Untuk Pertanyaan Tingkat Kepentingan (Lanjutan)	22
Tabel 3.2. Kode Item Untuk Pertanyaan Tingkat Kepuasan.....	22
Tabel 3.2. Kode Item Untuk Pertanyaan Tingkat Kepuasan (Lanjutan).....	16
Tabel 4.1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Harapan).....	36
Tabel 4.2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Kenyataan).....	37
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Harapan).....	37
Tabel 4.4. Item Total Statistics Tingkat Kepentingan (Harapan)	38
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Kenyataan).....	39
Tabel 4.6. Item Total Statistics Tingkat Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	39
Tabel 4.7. Nilai Bobot dan Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Harapan)	42
Tabel 4.8. Nilai Bobot dan Rata-Rata Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	43
Tabel 4.9. Nilai Kesenjangan (GAP) Harapan dan Kenyataan	44
Tabel 4.9. Nilai Kesenjangan (GAP) Harapan dan Kenyataan (Lanjutan)	45
Tabel 5.1. Skor Rata-rata GAP	46

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Data Perkembangan Covid-19 di Indonesia (Maret-Sept 2020).....	1
Gambar 1.2. Grafik Peningkatan Aspirasi Terkait Covid-19.....	3
Gambar 2.1. Importance Performance Matrix	12
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	30
Gambar 4.2. Karakteristik Usia Responden.....	31
Gambar 4.3. Karakteristik Pekerjaan Responden	32
Gambar 4.4. Karakteristik Provinsi Tempat Tinggan (Domisili) Responden.....	33
Gambar 4.5. Rekapitulasi Media Penyampaian Aspirasi Covid-19.....	34
Gambar 4.6. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	34



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	66
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	67
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Data Responden	68
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Data Responden (Lanjutan).....	69
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Harapan)	70
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	71
Lampiran 5. Pengajuan Permohonan Data Aspirasi Ke SekJend DPR RI.....	71

