

## ABSTRAK

Salah satu unit pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah TPU Cipayung. Penurunan jumlah pengurusan perpanjangan IPTM terjadi karena masyarakat kurang puas dengan tingkat pelayanan dan prosedur yang diterapkan oleh petugas pemakaman dan memberikan informasi yang berbelit – belit atau kurang jelas, fasilitas umum yang kurang nyaman dan bersih serta ketanggapan petugas dalam menanggapi dan memberikan solusi tentang keluhan – keluhan yang disampaikan, untuk itulah perlu menilai kualitas pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *ServQual*, dengan penyebaran kuesioner kepada 31 responden. Kualitas pelayanan TPU Cipayung hampir memenuhi harapan masyarakat dengan nilai total kenyataan 89,23 masuk dalam kategori sangat baik namun terdapat 6 atribut yang memiliki *Gap* terbesar. Berdasarkan IPA kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan kembali kualitas pelayanannya, yaitu atribut 1 tentang ketersediaan fasilitas umum yang memadai dan nyaman yaitu toilet, atribut 5 tentang petugas TPU Cipayung memberikan pelayanan dan informasi pemakaman yang cepat, tepat, dan tidak berbelit – belit, dan atribut 10 tentang ketanggapan petugas dalam menangani keluhan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Atribut, *Servqual*, *Importance-Performance Analysis*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*One of the government units whose activities are to provide public services to the community is TPU Cipayung. The decrease in the amount of processing of IPTM extension letters occurred because, the public is dissatisfied with the services and procedures implemented by funeral officials and provides convoluted or unclear information, public facilities that are less comfortable and clean, as well as the responsiveness of officers in responding and providing solutions to complaints submitted. For this reason, it is necessary to assess service quality and improvement service quality. This study uses Importance Performance Analysis and ServQual, by distributing questionnaires to 31 respondents. The service quality of TPU Cipayung almost meets the expectations of the public with a total score of 89.23 which is included in the very good category, but there are 6 attributes has the largest Gap. Based on the IPA, the quality of service that still needs to be improved or developed is the quality of service, namely: attribute 1 regarding the availability of adequate and comfortable public facilities, namely toilets, attribute 5 about TPU Cipayung officers Provide fast, precise, and uncomplicated funeral services and information, and attribute 10 regarding the response of officers in handling public complaints.*

*Keywords: Services, Attributes, Servqual, Importance-Performance Analysis*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA