

TUGAS AKHIR

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI TPU CIPAYUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

**Diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar Sarjana
Strata Satu (S1)**



Nama : Yudistira Fernanda Sinaga

NIM : 41619310126

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yudistira Fernanda Sinaga
NIM : 41619310126
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan di TPU Cipayang
Kota Administrasi Jakarta Timur Dengan Metode *Servqual*
dan *Importance Performance Analysis*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Yudistira Fernanda Sinaga

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI
TPU CIPAYUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA
TIMUR DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***



Dibuat Oleh:

Nama : Yudistira Fernanda Sinaga

NIM : 41619310126

Program Studi : Teknik Industri



Dosen Pembimbing,



(Uly Amrina, S.T., M.M.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri

(Dr. Alfa Firdaus, M.T.)

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan di TPU Cipayung Kota Administrasi Jakarta Timur Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis***”

Dalam proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak yang terkait, tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan lancar tanpa hambatan yang berarti.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang Tua yang selalu mendukung saya dalam keadaan apapun, serta kakak dan adik saya yang selalu memberikan penyemangat setiap harinya.
3. Ibu Uly Amrina, ST., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir berlangsung.
4. Kekasih penulis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
5. Teman – teman seperjuangan Teknik Industri Regular 2 Tahun 2019.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari pembaca guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep dan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian dan Konsep Jasa.....	5
2.1.2 Karakteristik dan Sifat Jasa.....	6
2.1.3 Pengertian dan Konsep Kualitas.....	7
2.1.4 Kepuasan Pelayanan.....	7
2.1.5 <i>Service Quality</i> (ServQual).....	12
2.1.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	15
2.1.7 Validitas dan Reliabilitas.....	18
2.1.8 Analisis 5W+1H.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Jenis Data dan Informasi	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1 Populasi dan Sampel	27
3.3.2 Skala Likert	29
3.3.3 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan	29
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	32
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.4.2 Perhitungan <i>Service Quality</i> (Servqual).....	35
3.4.3 Pengolahan Data dengan Metode IPA	35
3.5 Langkah – Langkah Penelitian	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	39
4.1 Pengumpulan Data.....	39
4.1.1 Karakteristik Responden	39
4.1.2 Data Rekapitulasi Jawaban Responden.....	41
4.2 Pengolahan Data.....	42
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.2.3 Perhitungan Frekuensi Jawaban Ahliwaris	45
4.2.4 Perhitungan Bobot dan Rata – Rata dari setiap Variabel.....	46
4.2.5 <i>Gap</i> antara Persepsi dan Ekspetasi Masyarakat.....	48
4.3 Perhitunagn Nilai dengan Motode IPA	51
4.4 5W+1H (<i>What, Why, Where, When, Who, dan How</i>).....	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
5.1 Hasil.....	61
5.1.1. Karakteristik Responden	61
5.1.2. <i>Service Quality</i> (Servqual)	62
5.2 Pembahasan <i>Importance Performance Analysis</i> dan 5W+1H.....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	68
6.1 Kesimpulan.....	68

6.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		71



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden dilihat dari Jenis Kelamin.....	28
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Dilihat dari Usia	28
Tabel 3. 3 Variabel Operasional.....	30
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Ahliwaris	45
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Bobot	46
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Rata – Rata (Mean)	47
Tabel 4. 11 Gap Antara Persepsi Dengan Ekspektasi	49
Tabel 4. 12 Skor Antara Kenyataan Dan Kepentingan Masyarakat	52
Tabel 4. 13 5W+1H.....	57
Tabel 5. 1 Skor <i>Servqual</i>	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model <i>Servqual</i>	13
Gambar 2. 2 Diagram Katesius	17
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Langkah - Langkah Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius <i>Servqual</i> - IPA TPU Cipayung.....	54
Gambar 4. 2 Penjadwalan Kebersihan Toilet.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2 Tabulasi Tingkat Harapan Masyarakat TPU Cipayung.....	77
Lampiran 3 Tabulasi Tingkat Kenyataan/Kinerja TPU Cipayung.....	79
Lampiran 4 Kriteria Tingkat Kepuasan Menurut PERMENPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017	81
Lampiran 5 SOP Kebersihan TPU Cipayung.....	82
Lampiran 6 Checklist Monitoring Kebersihan Toilet TPU Cipayung.....	83
Lampiran 7 Poster Persyaratan dan Prosedur ITPM & Pemakaman Tumpang Di TPU Cipayung	84
Lampiran 8 Poster Persyaratan IPTM & Pemakaman Tumpang Di TPU Cipayung.....	85

