



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN PENYERAPAN ASPIRASI KOMISI
HUKUM DPR RI DENGAN PENDEKATAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**



TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
RIZAL SYARIFUDDIN
5531110008

Yayasan Universitas Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Subjek	5
Tanggal	3 Maret 2015
No. Reg.	1 TH151711
	271/53/14/058

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2014**



MERCU BUANA

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN PENYERAPAN ASPIRASI KOMISI
HUKUM DPR RI DENGAN PENDEKATAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**



TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

RIZAL SYARIFUDDIN

5531110008

PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi
Anggota Komisi Hukum DPR RI dengan Pendekatan *Quality
Function Deployment (QFD)*

Nama : Rizal Syarifuddin


NIM : 5531110008

Program : Pascasarjana -Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : 29 Juni 2014




Direktur Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah.MT)

LEMBAR PERNYATAAN

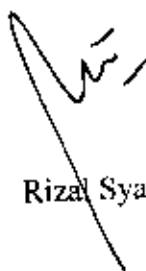
Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi Anggota Komisi Hukum DPR RI dengan Pendekatan *Quality Function deployment* (QFD)
Nama : Rizal Syarifuddin
NIM : 5531110008
Program : Pascasarjana Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 29 Juni 2014

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, 29 Juni 2014



Rizal Syarifuddin

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.





Kupersembahkan tesis ini untuk:
"Ibu, Ayahku, Bp. M. Arwani Thomafi dan Akramun Nisa (isteriku) tercinta yang selalu Menemaniku dengan doa yang tulus dan kasih sayangnya serta memberi semua yang terbaik untukku".

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 Rosulullah Muhammad SAW, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tesis dengan judul "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi Anggota Komisi Hukum DPR RI dengan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD)" 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. Ibu Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT 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. Bapak H. Muhamad ArwaniThomafi, selaku sekretaris FPPP DPR RI yang selalu membimbing penulis.
6. Ibuku, Hj Rospina Karim dan ayahku H. Syarifuddin, yang selalu memberikan do'a, perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini
7. Isteriku, Akramun Nisa Harisah, yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini .

8. Teman-teman Magister Teknik Industri Program Pasca Sarjana Mercu Buana angkatan X, temen-temen kelompok anak belakang (Kabel). 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 kebajikannya 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.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

ABSTRACT

Improved quality of service is one of the strategies outlined in the fulfillment of wishes of the people. Community satisfaction can be achieved when government officials directly involved in the service, can understand and appreciate the desire to implement and excellent service. This study aimed to identify the level of public satisfaction with the performance of Member of Parliament in this regard the Commission III, identify priority public expectation or desire for service quality aspiration member of Parliament with the SERVQUAL method and improve the quality of service uptake with QFD. This study, using questionnaires, interviews and observations in the data collection. The respondents were residents who totaled 100 people. The survey results were processed using validity and reliability, Importance Performance Analyse (IPA), SERVQUAL, and QFD analysis. The results showed that the public was not satisfied with the performance of members of the House of Representatives. Expectation or desire to quality public services aspiration member of Parliament is the priority level of professionalism in completing the aspiration, the aspiration level of responsibility absorbing society, the level of fairness in the resolution of aspiration, aspiration level of speed of service, accuracy of responding in accordance with the aspirations of the problem, timeliness finish aspiration, and aspiration level of responsiveness finish. Improved quality of service uptake by QFD method can be done by increasing the commitment, discipline, skilled human resources, coordination and synergy and improved policies that are more concerned with the interests of society.

Keyword: *performance, quality service, House of Representatives, Quality Function Deployment*

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi yang ditekankan pada pemenuhan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila aparat pemerintah yang terlibat langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan publik terhadap kinerja Anggota DPR RI dalam hal ini Komisi III, mengidentifikasi prioritas harapan atau keinginan publik terhadap kualitas layanan penyerapan aspirasi anggota DPR RI dengan metode SERVQUAL dan meningkatkan kualitas layanan penyerapan dengan metode QFD. Penelitian ini, menggunakan *kuesioner*, wawancara dan *observasi* dalam pengumpulan data. Responden penelitian adalah warga Jakarta yang berjumlah 100 orang. Hasil survei diolah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis *Importance Performance Analyse (IPA)*, *Servqual*, dan QFD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan kinerja anggota DPR RI. Harapan atau keinginan publik terhadap kualitas layanan penyerapan aspirasi anggota DPR RI yang menjadi prioritas adalah tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi, tingkat tanggung jawab penyerap aspirasi masyarakat, tingkat keadilan dalam penyelesaian aspirasi, tingkat kecepatan pelayanan aspirasi, ketepatan merespon aspirasi sesuai dengan masalahnya, ketepatan waktu menyelesaikan aspirasi, dan tingkat ketanggapan menyelesaikan aspirasi. Peningkatan kualitas layanan penyerapan dengan metode QFD dapat dilakukan dengan cara meningkatkan komitmen, disiplin, SDM yang terampil, koordinasi dan sinergi dan perbaikan kebijakan yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat.

Keyword: kinerja, kualitas pelayanan, DPR RI, QFD

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Masyarakat	9
2.2 Pelayanan Publik	10
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.4 Quality Function Deployment (QFD)	24
2.4 Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Jenis dan Sumber Data	40
3.3 Metode Pengumpulan Data	42

3.4	Metode Pengambilan Sampel	43
3.5	Indikator Penelitian	45
3.6	Teknik Analisis Data	46
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.6.2	Perhitungan kualitas pelayanan dengan SERVQUAL	49
3.6.3	House of Quality (HOQ).....	50
BAB IV DATA DAN ANALISIS.....		55
4.1	Pengumpulan Data	55
4.2	Pengolahan Data.....	55
4.2.1	Reliabilitas dan Validitas	55
4.2.2	Perhitungan Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL.....	58
4.2.3	Quality Function Deployment (QFD).....	65
BAB V PEMBAHASAN.....		74
5.1	Analisis Hasil Pengujian Validitas Persepsi dan Harapan Masyarakat	75
5.2	Analisis Hasil Pengujian Reliabilitas Persepsi dan Harapan Masyarakat.....	75
5.3	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL	76
5.6	Analisis QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD).....	78
5.7	Keterbatasan Penelitian	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		97
6.1	Kesimpulan	97
6.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penilaian Kualitas Layanan Menurut Konsumen.....	20
Gambar 2.2. <i>Conceptual Model Of Service Quality</i>	22
Gambar 2.3. <i>Importance Performance Matrix</i>	23
Gambar 2.4. Comparison of Design Changes Necessary with and without QFD	27
Gambar 2.5. Toyota Production Start-up Problems Before and After QFD.....	27
Gambar 2.6. <i>House of Quality</i>	31
Gambar 3.1 <i>Flow Chart Metodologi Penelitian</i>	40
Gambar 4.1. <i>Importance Performance Matrix</i> Setiap Dimensi Layanan.....	60
Gambar 4.2. <i>Importance Performance Matrix</i> Setiap Atribut Layanan.....	63
Gambar 4.3. <i>House of Quality</i>	73
Gambar 5.1. Analisis Kebijakan.....	90
Gambar 5.2. Evaluasi Implementasi kebijakan Publik.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Surat Pengaduan yang Masuk (M) dan Ditindaklanjuti (TL) Pimpinan DPR RI Periode 2004-2009.	5
Tabel 1.2. Surat Masuk Pengaduan Masyarakat melalui Surat dan Website berdasarkan Permasalahan Periode Januari – 19 Desember 2012.	6
Tabel 2.1. Matrik Penilaian Pelayanan	17
Tabel 3.1. Indikator Penelitian.....	46
Tabel 4.1. Validitas Kuesioner Peningkatan Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi Anggota DPR RI Dengan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD)	56
Tabel 4.2. <i>Reliability Statistic</i> Kuesioner Peningkatan Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi Anggota DPR RI Dengan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD).....	57
Tabel 4.3. Rekapitulasi Perhitungan <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.4. Rekapitulasi Perhitungan <i>Gap</i> Terbobot Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.5. Data <i>Customer needs</i> Kualitas Layanan Berdasarkan Diagram Kartesius.....	66
Tabel 4.6. Respon Teknis <i>Customer Needs</i>	66
Tabel 4.7. Penjabaran <i>Customer needs</i> dalam <i>Technical Responsive</i>	67
Tabel 4.8. <i>Sales Point</i> Atribut Layanan.....	70
Tabel 4.9. <i>Planning Matrix</i>	71
Tabel 4.10. Target Perbaikan	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Persepsi	108
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Harapan	111
Lampiran 4. Reliabilitas dan Validitas Persepsi Masyarakat.....	114
Lampiran 5. Reliabilitas dan Validitas Harapan Masyarakat	115
Lampiran 6. Frekuensi Responden.....	116

