

# USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA PTSP KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT MENGUNAKAN METODE FUZZY-SERVQUAL DAN QFD

Dwi Rahmawati

Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kota Administrasi Jakarta Barat

E-mail: [dwee\\_rah@yahoo.co.id](mailto:dwee_rah@yahoo.co.id)

## Abstrak

Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan Perizinan dan memberikan rekomendasi tindakan perbaikan. Pada penelitian ini digunakan integrasi metode Fuzzy-Service Quality dan QFD (Quality Function Deployment) yang merupakan salah satu alat kuantitatif TQM dan teknik yang dapat digunakan untuk menerjemahkan persyaratan pelanggan dalam Voice of customer (VOC) dengan spesifikasi dalam persyaratan teknis atau layanan yang sesuai. Penggunaan kuesioner, berdasar servqual berdimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berisi 27 pernyataan sebagai atribut dari pelayanan, dilakukan untuk mengetahui voice of customer kepada 135 responden yaitu masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 11 prioritas atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan dan sebanyak 14 respon teknikal yang menjadi jawaban atas kebutuhan konsumen tersebut.

Kata kunci: Fuzzy, servqual, QFD, pelayanan terpadu satu pintu, kualitas pelayanan.

## Abstract

One Door Integrated Service Unit (PTSP) was established to improve the quality of public service delivery and the investment climate in the regions of Indonesia, particularly in the field of licensing services. The purpose of this study is to identify the variables that affect the quality of licensing government service and provide recommendations for corrective action. In this research, the integration of Fuzzy-Service Quality and QFD (Quality Function Deployment) method is one of TQM quantitative tools and techniques that can be used to translate customer requirements in Voice of customer (VOC) with specification in the appropriate technical or service requirement. The use of questionnaires, based on servqual dimension i.e. tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy contains 27 statements as attributes of service, conducted to know the voice of customer to 135 respondents i.e. the citizens who use licensing service in UP PTSP West Jakarta Administration. The results showed that there are 11 service attribute priorities that need to be improved and 14 technical responses to answer the needs of these consumers.

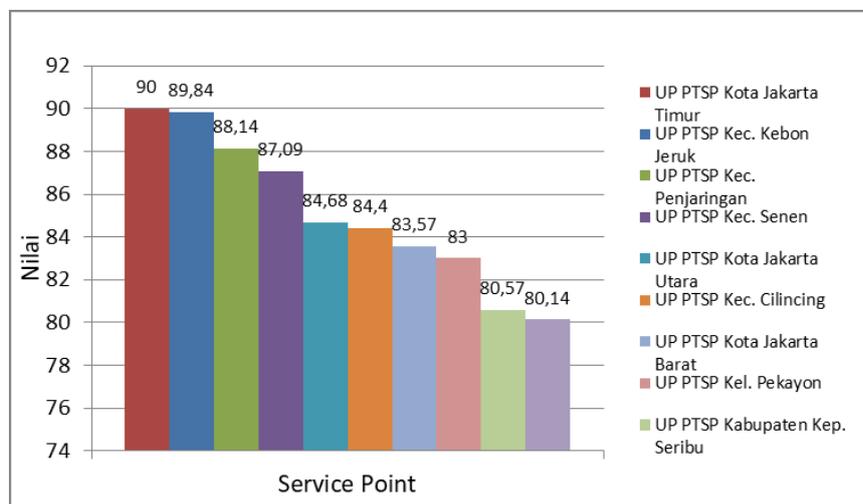
Keywords: fuzzy, servqual, QFD, one door integrated service unit, service quality.

## 1 Pendahuluan

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui pembentukan perangkat Daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Daerah. Pembentukan PTSP selain diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, juga bertujuan untuk memperbaiki iklim investasi di Indonesia yang belum kondusif. Sebagaimana laporan *Doing Business* yang dibuat oleh IFC *World Bank* tahun 2017. Dalam studi tersebut, sebagai kota dengan perekonomian terbesar, Jakarta dan Surabaya yang dijadikan representasi Indonesia berada pada peringkat ke 91 dari 190 negara dalam hal kemudahan berusaha atau *ease of doing business* (EODB) secara umum.

Pada aspek kemudahan memulai usaha (*starting a business*), Indonesia berada pada peringkat 151 peringkat tersebut naik 16 peringkat dibandingkan tahun 2016 yang berada pada peringkat 167. Namun meskipun telah mengalami peningkatan, peringkat kemudahan berbisnis di Indonesia tersebut masih jauh dari target. Peringkat Indonesia masih jauh jika dibandingkan dengan negara dalam satu kawasan. Padahal Presiden Joko Widodo menargetkan kemudahan berbisnis atau EODB Indonesia berada di peringkat 40 pada tahun 2019 ([www.antaranews.com](http://www.antaranews.com)). Untuk meningkatkan peringkat kemudahan berbisnis Indonesia tersebut, maka DPM-PTSP Provinsi DKI Jakarta perlu melakukan pembenahan dalam upaya peningkatan kualitas perizinan.

Salah satu *service point* di Dinas PM-PTSP Provinsi DKI Jakarta yang mempunyai kewenangan mengeluarkan perizinan yang menjadi prioritas dalam EODB adalah Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP-PTSP) Kota Administrasi Jakarta Barat. Unit ini memiliki 216 kewenangan dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan total jumlah layanan yang telah diterbitkan adalah sebanyak 17.710 pada tahun 2016 (gambar 2). Sebagai wilayah kota dengan luas dan jumlah penduduk terbesar ke dua di Provinsi DKI Jakarta, hasil laporan Ombudsman untuk penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tahun 2016 menunjukkan nilai sebesar 83,57 masih kalah bila dibandingkan UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Timur dan Jakarta Utara (Gambar 1).



Gambar 1 Hasil Penilaian Kepatuhan Ombudsman tahun 2016 di lingkungan Dinas PM-PTSP Provinsi DKI Jakarta.

Kinerja pelayanan di UP PTSP Kota Jakarta Barat sesuai dengan salah satu misi pelayanannya yaitu seratus persen kepuasan masyarakat belum dapat tercapai sepenuhnya. Hal ini dikarenakan masih terdapat laporan pengaduan dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan perizinan di UP PTSP Kota Jakarta Barat melalui *call center* dan media sosial, Untuk itulah perlu dilakukan pengukuran kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dengan mengetahui suara dari konsumen pengguna layanan (*voice of customer*) sehingga dapat dilakukan perbaikan.

Metode Quality function deployment (QFD) digunakan sebagai *tool cross-functional* untuk kepuasan pelanggan (Erginel, 2010). QFD adalah teknik yang terkenal sebagai kerangka kerja terstruktur untuk menggabungkan "suara pelanggan (VOC)" ke dalam desain produk (Sireli et al., 2007). QFD secara sistematis dapat mengubah kebutuhan pelanggan berbasis pasar menjadi spesifikasi terperinci untuk produk dan layanan. Masalah yang ada dalam QFD adalah bahwa memahami kebutuhan pelanggan mungkin merupakan tantangan karena keterbatasan untuk menangkap, memahami, dan mengatur input tersebut (Sireli et al 2007). Masalah lain adalah bahwa ketidakjelasan dikaitkan dengan penilaian linguistik yang digunakan dalam QFD (Vinodh dan Kumar Chintha, Suresh 2011). Assesmen dan penilaian manusia terhadap atribut kualitatif sangat subjektif dan tidak tepat. Dengan demikian, informasi masukan persepsi manusia bisa ambigu. Samar-samar dan ambigu adalah berbagai masukan dalam bentuk variabel linguistik seperti persepsi manusia, penilaian, dan evaluasi mengenai pentingnya kebutuhan pelanggan (Kwong et al 2011).

Lee, C. K. M, et al (2015) melakukan penelitian analisis jasa rumah sakit menggunakan fuzzy – QFD untuk mengetahui kebutuhan konsumen terhadap jasa yang telah diberikan, dari penelitian tersebut fuzzy-QFD dapat menyajikan framework analisis kebutuhan teknis berdasarkan kebutuhan konsumen. Eun Jin Yu (2015) menggunakan metode Fuzzy-QFD dalam pengembangan Jasa di industri perbankan. Servqual dimodifikasi dan diadopsi sebagai alat untuk memahami persyaratan pelanggan untuk QFD. Teori fuzzy digunakan untuk mengatasi subyektivitas dan ambiguitas kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menggunakan model IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk membangun *House of Quality* (HOQ) tambahan. Hasilnya pendekatan yang diusulkan secara efektif dapat menangani masalah pengembangan layanan di industri perbankan.

Berangkat dari latar belakang maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kinerja pelayanan perizinan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas kinerja pelayanan yang telah ditetapkan oleh Unit Pelaksana PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. Pada penelitian ini upaya memperbaiki kualitas pelayanan yang dapat diidentifikasi melalui metode *quality function deployment* tingkat 1 yang terlebih dahulu dilakukan penghitungan Fuzzy-servqual yang menggunakan dimensi pelayanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangible*, sehingga dapat menentukan atribut-atribut yang perlu dikembangkan atau ditingkatkan. Setelah diketahui aktifitas-aktifitas yang perlu dilakukan *improvement*, kemudian dilakukanlah perbaikan dengan menggunakan konsep tersebut. Dari metode tersebut maka nantinya akan didapat beberapa alternatif kebijakan dalam melakukan perbaikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan Perizinan dan memberikan rekomendasi tindakan perbaikan kualitas pelayanan permohonan Perizinan.

## 2 Kajian Teori

### **Servqual**

Menurut Juran (1998), kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. Tokoh lain yang mengembangkan manajemen kualitas adalah Philip Crosby dan Edward Deming. Kualitas didefinisikan oleh Philip Crosby sebagai sama atau sesuai dengan persyaratan. Menurut Deming (1986) meskipun kualitas mencakup kesesuaian atribut produk dengan tuntutan konsumen, namun kualitas harus lebih dari itu. Selanjutnya Parasuraman et al. (1988) melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus (*Focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya ditemukan hasil, bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *Communication, Competence, Credibility, Courtesy, and Security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka yang menemukan hubungan yang sangat kuat diantara *access* dan *understanding* yang kemudian digabung menjadi dimensi *emphaty*. Akhirnya di kemukakan lima dimensi kualitas jasa yang dikenal sebagai *Servqual* (*Service Quality*). Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), adalah dimensi kualitas jasa yang kaitannya dengan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Jaminan (*Assurance*), dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopan-santunan) kepada pelanggan dan keamanan operasinya.
5. Empati (*emphaty*), adalah dimensi kualitas layanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan petugas untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja ini sendiri mengalaminya.

### **Quality Function Deployment**

Konsep QFD pertama kali dikemukakan oleh Yoji Akao di Jepang pada 1966 dalam sebuah artikel yang dipublikasikan 1972 dengan judul *Hinshitu Teinkai System* atau dikenal dengan *Quality Deployment* dan untuk pertama kalinya di aplikasikan pada sebuah perusahaan Mitsubishi pada 1978. *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode perencanaan dan pengembangan produk secara terstruktur

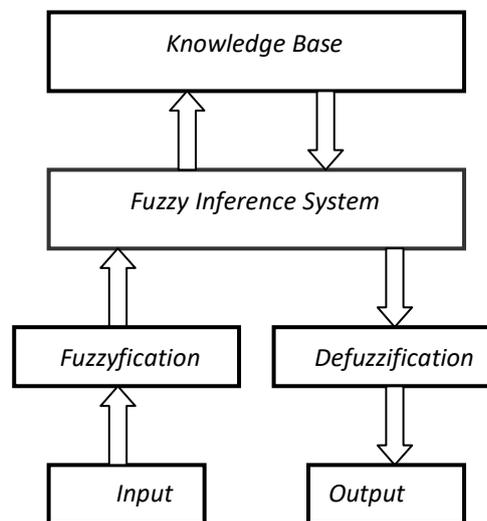
yang memungkinkan tim pengembangan mengidentifikasi secara jelas kebutuhan dan harapan pelanggan, dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan proses yang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan pelanggan, dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan proses yang memungkinkan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan.

Langkah-langkah membentuk model empat fase dalam metodologi QFD, yang dikenal dengan Model Empat Fase QFD, yang terdiri dari:

1. Fase pertama, yaitu perencanaan produk (*product planning*) yang dimulai dengan penelitian terhadap pasar, pengambilan data-data dari pelanggan dan akan menghasilkan rencana produk dalam bentuk karakteristik teknik, baik berupa ide, sketsa, konsep model ataupun perencanaan pemasaran.
2. Fase kedua, yaitu penyebaran desain (*design deployment*) yang dimulai dengan adanya perencanaan produk yang dikembangkan menjadi spesifikasi produk dan komponennya. Pada tahap ini bentuk asli (*prototype*) produk dibuat dan diuji.
3. Fase ketiga, yaitu perencanaan manufaktur (*manufacturing planning*) di mana proses manufaktur dan peralatan produksi dirancang berdasarkan spesifikasi produk dan komponennya.
4. Fase keempat, yaitu perencanaan produksi (*production planning*) yang tujuan utamanya untuk menghasilkan perencanaan mengenai pengontrolan proses manufaktur dan peralatan produksi yang digunakan dalam pembuatan produk.

### Konsep Fuzzy

Titik awal dari konsep modern mengenai ketidakpastian dikemukakan oleh Lofti A Zadeh, dimana Zadeh memperkenalkan teori yang memiliki objek-objek dari himpunan *Fuzzy* yang memiliki batasan yang tidak presisi dan keanggotaan dalam himpunan *Fuzzy*, dan bukan dalam bentuk logika benar (*true*) atau salah (*false*), tapi dinyatakan dalam derajat (*degree*). Konsep seperti ini disebut dengan *Fuzziness* dan teorinya dinamakan *Fuzzy Set Theory*. *Fuzziness* dapat didefinisikan sebagai logika kabur berkenaan dengan semantik dari suatu kejadian, fenomena atau pernyataan itu sendiri. Seringkali ditemui dalam pernyataan yang dibuat oleh seseorang, evaluasi dan suatu pengambilan keputusan. Skema dasar dari *fuzzy logic* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Skema dasar *Fuzzy Logic*.

Input *fuzzy* berupa bilangan *crisp* (tegas) yang dinyatakan dalam himpunan input. Fuzzifikasi merupakan proses untuk mengubah bilangan *crisp* menjadi nilai keanggotaan dalam himpunan fuzzy. *Fuzzy inference system* merupakan bagian pengambilan kesimpulan (*reasoning*) dan keputusan. *Knowledge base* berisi aturan-aturan yang biasanya dinyatakan dengan perintah IF .... THEN .....

*Defuzzification* merupakan proses untuk merubah nilai output *fuzzy* menjadi nilai *crisp*.

### 3 Metode

Data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data primer dari penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebar, observasi, dan wawancara dengan Staf Pelayanan, Kepala Pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Kuesioner ini mengacu pada metode *servqual* yang kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum kuesioner tersebut digunakan. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Data sekunder pada penelitian ini diperlukan sebagai penunjang penelitian, diantaranya adalah jenis perizinan dan jumlah perizinan yang telah diterbitkan. Variabel penelitian yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan perizinan di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.

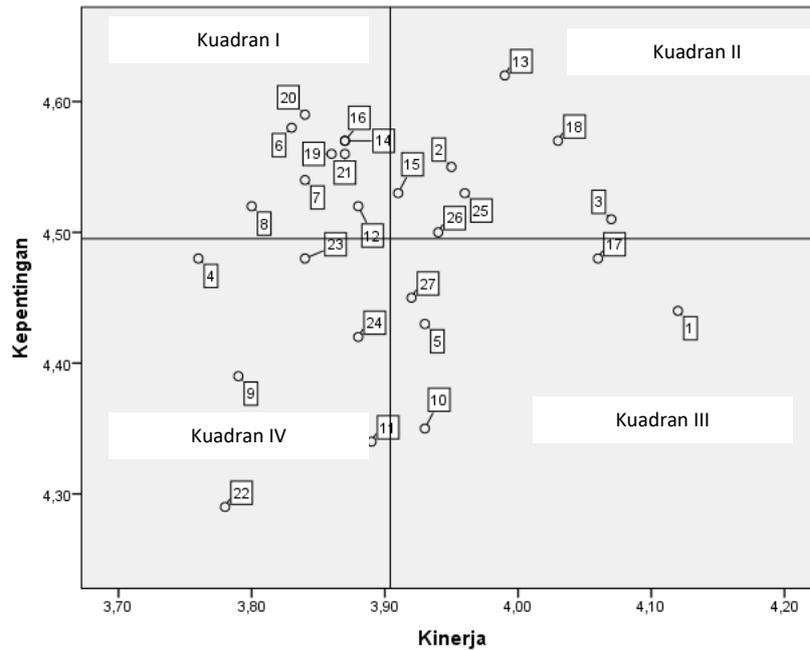
Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus perizinan pada bidang pekerjaan umum dan penataan ruang, bidang lingkungan hidup, bidang perhubungan, bidang perdagangan, dan bidang Kesbangpol pada bulan Oktober 2016 sampai dengan September 2017 di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. Mengingat populasinya mempunyai anggota yang heterogen dan berstrata tetapi sebagian ada yang kurang proporsional pembagiannya, maka pengambilan sampel digunakan teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling*. Total perizinan yang telah diterbitkan UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat pada bulan Oktober 2016 sampai dengan September 2017 adalah sejumlah 19.765 izin. Jumlah sampel yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

### 4 Hasil dan Pembahasan

Data-data pengukuran *Servqual* ini meliputi tingkat kepentingan dan persepsi (kepuasan) dari responden berjumlah 135 orang terhadap atribut-atribut pelayanan di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai obyek penelitian. Penilaian responden terhadap atribut-atribut tersebut dikelompokkan dalam 5 skala, dengan menggunakan skala Likert. Atribut pelayanan diperoleh berdasarkan atas observasi studi literatur dan Permen PAN No. 14 tahun 2017. Atribut pelayanan berdasar dimensi *servqual* yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Hasil uji validitas kuesioner formal didapat bahwa 27 butir atribut semuanya valid dengan tingkat signifikansi 5%. Pada uji reliabilitas menunjukkan hasil perhitungan Cronbach's Alpha  $> 0,7$  yang artinya semua atribut pelayanan reliabel.

Setelah diperoleh data tingkat kepentingan dan persepsi tiap atribut pelayanan dari hasil survey, langkah selanjutnya adalah melakukan pengkonversian nilai skala ke dalam *fuzzy number* dari persepsi dan kepentingan responden terhadap masing-masing atribut. Setelah nilai komposisi dari masing-masing atribut didapat langkah selanjutnya adalah dilakukan proses defuzzifikasi. Langkah ini dilakukan untuk mengubah nilai *fuzzy* menjadi nilai *crisp* (nyata). Setelah *defuzzifikasi* menjadi nilai *crisp* maka dapat dihitung nilai gap pada *Fuzzy-Servqual*.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja (pelayanan) maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja (pelayanan) dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 3 Grafik *Importance Performance Analysis*

Keterangan:

- Kuadran I, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tapi dalam kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Di wilayah ini perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus agar *performance* dalam kuadran ini meningkat, yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 6, 7, 8, 12, 14, 16, 19, 20, dan 21.
- Kuadran II, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi, yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 2, 3, 13, 15, 18, 25, dan 26.
- Kuadran III, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 4, 9, 11, 22, 23, dan 24.
- Kuadran IV, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan. Yang termasuk dalam atribut ini adalah atribut 1, 5, 10, 17 dan 27

Berdasarkan hasil analisis IPA pada kuadran I dan gap terbesar antara nilai tingkat persepsi dan kepentingan maka yang menjadi prioritas perbaikan adalah pada atribut 4, 6, 7, 8, 12, 14, 16, 19, 20, 21 dan 23.

Dalam menyusun *House of Quality* (HOQ) Level 1, digunakan data-data yang berkaitan dengan *customer requirements* yang merupakan atribut pelayanan UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat serta respon teknis dari pihak manajemen UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. *House of Quality* Level 1 menitik beratkan kepada hubungan antara respon teknis dengan atribut-atribut pelayanan. Selanjutnya hubungan tersebut dituangkan dalam sebuah matriks, matriks ini menilai tingkat hubungan, kuat atau tidaknya hubungan antar respon teknis dan atribut-atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan konsumen. Untuk Tingkat kepentingan pelanggan (*customer importance*) dan tingkat kepuasan pelanggan *Customer satisfaction performance* (CSP) diperoleh dengan melihat skor fuzzy kepentingan dari hasil perhitungan pada atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

*Technical Requirements* adalah penterjemahan kebutuhan konsumen ke dalam bahasa perusahaan atau organisasi. *Technical Requirements* didapatkan dari wawancara kepada masyarakat beserta petugas pelayanan, penelusuran dokumen seperti standar pelayanan berdasar Ombudsman Republik Indonesia dan *group discussion* dengan Pegawai UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat yang memiliki kapabilitas

dalam hal pelayanan. Dari berbagai macam hal yang telah dilakukan diatas, maka didapatkan informasi-informasi *Technical Requirements*.

Selanjutnya dilakukan penentuan *Technical Correlation*. Tujuan dari matriks hubungan ini adalah untuk memperlihatkan apakah elemen pelayanan yang dilakukan perusahaan dapat memenuhi atribut kebutuhan pelanggan. Matriks *Whats* merupakan pertanyaan dan matriks *How's* merupakan jawabannya. Jika hubungan matriks *Whats* dan *How's* sangat kuat maka nilainya 9. Jika hubungannya sedang nilai 3. Jika hubungannya kecil maka nilainya 1.

Pembobotan respon teknis merupakan penilaian untuk setiap respon teknis yang dihitung berdasarkan tingkat keterhubungan (*relationship matrix*) antar respon teknis terhadap keinginan pelanggan yang memiliki hubungan dengan respon teknis tersebut. Hasil perhitungan kepentingan absolut (*absolute importance* atau AI) dan nilai kepentingan relatif (*relative importance* – RI) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil perhitungan *absolute* dan *relative importance* serta arah pengembangan respon teknis

No	Respon Teknis	AI	RI (%)	Arah Pengembangan
1	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Petugas Pelayanan	332,57	16,13	○
2	Evaluasi SOP Pelayanan Perizinan	382,53	18,55	▲
3	Penambahan Jumlah petugas teknis pelayanan	128,23	6,22	○
4	Perbaikan sarana fasilitas penunjang tempat pelayanan	48,32	1,90	○
5	Pengawasan terhadap kebersihan fasilitas penunjang tempat pelayanan	40,32	1,96	▲
6	Penyediaan Media Informasi Pelayanan	141,09	6,84	○
7	Penyederhanaan persyaratan perizinan	40,68	1,97	▲
8	Penyediaan <i>customer service</i>	127,68	6,19	○
9	Evaluasi Kinerja petugas pelayanan	259,23	12,57	▲
10	Penggunaan Paket Perizinan	72,72	3,53	▲
11	Penunjukan Penanggung Jawab pada setiap jenis perizinan	168,45	8,17	○
12	Sosialisasi mengenai prosedur dan program unggulan layanan kepada masyarakat	104,55	5,07	▲
13	Penghargaan kepada petugas pelayanan dengan performa terbaik	100,27	4,86	▲
14	Perbaikan dan penyediaan fasilitas peralatan kerja petugas	123,66	6,00	○

Langkah selanjutnya dilakukan perhitungan *Improvement Ratio*, *Raw Weight* dan *Normalize Raw Weight Improvement ratio* (IR) merupakan nilai perbandingan yang diperoleh dengan cara nilai target dibagi dengan tingkat kepuasan konsumen (IC). Target ditetapkan oleh manajemen UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sesuai dengan strategi pelayanan yaitu 100 persen kepuasan masyarakat yaitu dengan nilai target 5 (sangat puas). *Raw Weight* (RW) adalah besar bobot untuk tiap baris atribut konsumen yang menjadi dasar evaluasi terhadap penentuan prioritas pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, sedangkan *Normalize Raw Weight* (NRW) dapat dihitung dengan cara membagi *Raw Weight* dengan *Total Raw Weight*.

## 5 Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Atribut-atribut pelayanan prima yang diprioritaskan berdasarkan hasil kuadran I pada grafik *Important Performance Analysis* (IPA) untuk meningkatkan pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat adalah atribut kehandalan (*reliability*) yaitu ketepatan waktu antara janji layanan dengan realisasinya, atribut jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, atribut bukti fisik (*tangibles*) yaitu fasilitas penunjang

tempat pelayanan (toilet, ruang laktasi, parkir, mushola dan lainnya), dan atribut kehandalan (*reliability*) yaitu kemudahan tahapan prosedur pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

### Saran

Beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat berdasarkan analisis *Quality Function Deployment* adalah sebagai berikut:

- 1) Evaluasi SOP Pelayanan Perizinan
- 2) Pendidikan dan Pelatihan Teknis
- 3) Petugas Pelayanan
- 4) Evaluasi Kinerja petugas pelayanan
- 5) Penunjukan Penanggung Jawab pada setiap jenis perizinan
- 6) Penyediaan Media Informasi Pelayanan
- 7) Penambahan Jumlah petugas teknis pelayanan
- 8) Penyediaan *customer service*
- 9) Perbaikan dan penyediaan fasilitas peralatan kerja petugas

### Referensi

- Abduh, M., & Othman, A. A. 2014. Service Quality Evaluation of Islamic Banks in UAE: An Importance-Performance Analysis Approach. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 10(2), 103-113.
- Andronikidis, A., Georgiou, C.A., Gotzamani, K., & Kamvysi, K. 2009. The application of quality function deployment in service quality management. *The TQM Journal*, 21(4), 319-333.
- Aneesh, M. R., Dileplal, J., & Abraham, M. A. 2014. An Integrated Fuzzy Weighted SERVQUAL - QFD Approach for Service Quality Improvement. *International Journal of Engineering Research*, 3(12), 774-776.
- Bin Saadon, M. S. I. 2012. The effectiveness of integrating KANO model and SERVQUAL into quality function deployment (QFD) for developing training courses model. *Journal of WEI Business and Economics-December*, 1(1).
- Camgöz-Akdağ, H., Tarım, M., Lonial, S., & Yatkın, A. 2013. QFD application using SERVQUAL for private hospitals: a case study. *Leadership in Health Services*, 26(3), 175-183.
- Dhillon, A. S., & Prasher, A. 2014. Service Quality Measurement with SERVQUAL using Analytic Hierarchy Process Model: An Empirical Study of Private Eye Hospitals in Punjab. *Journal of Research in Marketing*, 2(3), 187-197.
- Hadiyati, E. 2014. Service quality and performance of public sector: Study on immigration office in Indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104.
- Kelesbayev, D., Kalykulov, K., Yertayev, Y., Turlybekova, A., & Kamalov, A. 2016. A Case Study for Using the Quality Function Deployment Method as a Quality Improvement Tool in the Universities. *International Review of Management and Marketing*, 6(3).
- Kotler & Armstrong. 1997. *Principle of Marketing International Edition*. Penerbit: Prentice Hall International, inc.
- Lee, C.K.M., Ru, C.T.Y., Yeung, C. L., Choy, K. L., & Ip, W. H. 2015. Analyze the healthcare service requirement using fuzzy QFD. *Computers in Industry*. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2015.08.005>
- Liang, G.S. 2009. Applying fuzzy quality function deployment to identify service management requirements for customer quality needs. *Quality and Quantity*, 44(1), 47-57. <https://doi.org/10.1007/s11135-008-9178-7>
- Moradi, M., & Raissi, S. 2015. A Quality Function Deployment Based Approach in Service Quality Analysis to Improve Customer Satisfaction. *International Journal of Applied*, 5(1), 41-49.
- Ocampo Jimenez, N., & Baeza Serrato, R. 2016. Effectiveness of QFD in a municipal administration process. *Business Process Management Journal*, 22(5), 979-992.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. 1988. SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception of Quality. *Journal of Retailing* 64 no.1.

- Pavličková, M. 2015. Evaluation of customer satisfaction using the Quality Function Deployment. In *Carpathian Control Conference (ICCC), 2015 16<sup>th</sup> International* (pp. 370-373). IEEE.
- Rahmana, A., Kamil, M., Soemantri, E., & Olim, A. 2014. Integration of SERVQUAL and Kano model into QFD to improve quality of simulation based training on project management. *International Journal of Basic and Applied Science*, 2(3), 59-72.