

**USULAN PERBAIKAN SISTEM LAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN CIBADAK**

SKRIPSI



Oleh

PRASETIO HASIHOLAN MARPAUNG

3333160011

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN**

2021

**USULAN PERBAIKAN SISTEM LAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN CIBADAK**

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Teknik**



Oleh

PRASETIO HASIROLAN MARPAUNG

3333160011

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : PRASETIO HASIROLAN MARPAUNG

NIM : 3333160011

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : USULAN PERBAIKAN SISTEM LAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN CIBADAK

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, Januari 2021



Prasetio Hasiholan Marpaung

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

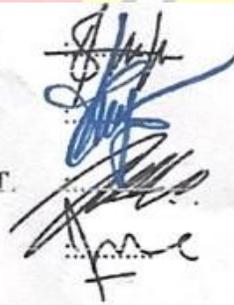
Nama : Prasetio Hasiholan Marpaung
NIM : 3333160011
JURUSAN : Teknik Industri
JUDUL : USULAN PERBAIKAN SISTEM LAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN CIBADAK

**Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan
Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk
memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri,
Fakultas Teknik,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**

Pada hari : Senin
Tanggal : 11 Januari

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Hadi Setiawan, S.T., M.T.
Pembimbing II : Dr. Sirajuddin, S.T., M.T.
Penguji I : Akbar Gunawan, S.T., M.T.
Penguji II : Ani Umyati, S.T., M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri


Ade Irman Saeful Mutaqin S. ST., MT., NIP.
198206152012121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi ini sebagai tahap akhir dari penulis untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dalam melakukan penulisan dan penyusunan laporan skripsi ini penulis tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta berkat yang tak pernah putus kepada penulis.
2. Bapak Hadi Setiawan, S.T, M.T., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan saran , bimbingan dan pengarahannya serta memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Sirajuddin, S.T, M.T., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran , bimbingan dan pengarahannya serta memberikan dukungan selama mengerjakan skripsi ini berlangsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Akbar Gunawan, S.T, M.T., selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.
5. Ibu Ani Umyati, S.T, M.T., selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Bapak Camat Kecamatan Cibadak beserta jajarannya yang telah membantu penulis untuk mengijinkan tempat untuk penelitian dan proses pengambilan data kuesioner penelitian skripsi.

7. Seluruh Responden yang telah membantu penulis untuk proses pengambilan data kuesioner penelitian skripsi.
8. Ucapan terimakasih yang tiada henti untuk orangtuaku yang senantiasa menjadi motivasi dalam hidup dan sumber kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah kedepan dengan kepercayaan diri dan tekad yang kuat untuk membuktikan kepadamu bahwa doa tulusmu tidak akan aku sia-siakan sampai kapanpun. Terutama buat Bapak yang telah ada bersama Bapak Allah di sorga sebagai penyemangat yang tidak akan pernah habis.
9. Kakak dan Abang ku tersayang Puspita TP Marpaung dan KH Aripin Pasaribu yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara-saudara terbaik Ka Tri, Ka ade, Ka Lina, dan Bang Tirta yang selalu memberikan dukungan dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan-rekan Asisten Studio Manajemen Industri terimakasih atas semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terbaik Kaisar, Rara, Audrey, Romy, Aep, Roby, Derby, dan Nidi selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman terbaik Barid, Goklas, Fanni, dan Syimuk selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Asisten Studio Manajemen Industri, baik kakak dan abang, adik-adik, maupun asisten 2016. Terima kasih telah memberikan pembelajaran sekaligus kerja sama tim yang baik.
15. Mahasiswa/i teknik Industri 2016 (Snackers). Terima kasih atas waktu berjuang dan berproses selama ini.
16. Seluruh pihak lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu yang telah berperan membantu Penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan kerendahan hati penulis sangat menyadari bahwa laporan ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis sangat berharap dan berterimakasih atas segala saran dan masukan untuk perbaikan serta koreksi

dimasa yang akan datang. Besar harapan, agar laporan ini dapat bermanfaat bagi semua orang terutama untuk civitas akademik Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Cilegon, Januari 2021

Prasetio Hasiholan Marpaung



ABSTRAK

Prasetio hasiholan Marpaung. Usulan Perbaikan Sistem Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Cibadak. Dibimbing oleh Hadi Setiawan, S.T., M.T. dan Dr. Sirajuddin, S.T., M.T.

Kantor Kecamatan Cibadak adalah salah satu instansi pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dalam pembuatan KTP, KK (Kartu Keluarga), Surat Pindah dan lain sebagainya. Sistem pelayanan di Kantor Kecamatan Cibadak saat ini kurang tertata sehingga dapat berimbas pada kinerja pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari informasi pelayanan yang tidak jelas sehingga banyak masyarakat yang merasa bingung karena tidak mengetahui informasi-informasi pelayanan salah satunya persyaratan dan pelayanan. Ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan juga menjadi penyebab dominan yang dirasakan oleh masyarakat karena tidak dapat mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan telah selesai, dalam proses, atau belum dikerjakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil dari penelitian menunjukkan masih terdapat pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat ditunjukkan dari 24 atribut yang diidentifikasi sebanyak 12 atribut bernilai negatif. Dari metode QFD menghasilkan suatu usulan perbaikan yang akan dilakukan di Kantor Kecamatan Cibadak untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebanyak 12 atribut. Berdasarkan metode Kano atribut perbaikan yang termasuk kedalam kategori *Must-be* sebanyak 2 atribut, kategori *One-dimensional* sebanyak 8 atribut, dan kategori *Attractive* sebanyak 2 atribut.

Kata Kunci: Servqual, Kano, QFD

ABSTRACT

Prasetio Hasiholan Marpaung. *Proposed Improvement of Public Service System in Cibadak Subdistrict Office. Guided By Hadi Setiawan, S.T., M.T. dan Dr. Sirajuddin, S.T., M.T.*

District Office Cibadak is one of the government agencies that is the organizer of public services in the manufacture of KTP, KK (Family Card), Moving Letter and so forth. The service system in Cibadak Sub-District Office is currently less organized so that it can have an impact on service performance. This can be seen from the service information that is not clear so that many people feel confused because they do not know the service information, one of which is requirements and services. The uncertainty of service completion time is also the dominant cause felt by the community because it cannot know whether the service has been completed, in the process, or has not been done. This study aims to find out the attributes that are the priority of improvement to improve the quality of service and provide recommended improvement proposals to improve the quality of service. The results of the study showed that there are still services that have not met community expectations shown from 24 attributes identified as many as 12 attributes of negative value. From the QFD method produced a proposed improvement that will be done in the District Office Cibadak to improve the quality of service as many as 12 attributes. Based on Kano method of improvement attributes that fall into the must-be category as many as 2 attributes, One-dimensional category as many as 8 attributes, and Attractive category as many as 2 attributes.

Keywords: *Servqual, Kano, QFD*