

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT) PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI**

*Diajukan Guna Melengkapi Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau*



Disusun Oleh :

**ROMI MAHENDRA**

175210804

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Riau**

**2021**




**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : ROMI MAHENDRA  
NPM : 175210804  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Operasional  
Judul Skripsi : PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT) PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

Disahkan Oleh:  
Pembimbing

  
Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc

Diketahui :



Dekan

( Dr. Eva Sundari, SE.,MM)

Ketua Program Studi

(Abd.Razak Jer, SE.,M.Si)



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Alamat: jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Romi Mahendra  
NPM : 175210804  
Program Studi : Manajemen SI  
Konsentrasi : Operasional  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Pembimbing 1 sponsor : Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc  
Judul Skripsi : **Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) Pada Kementerian Agama Kota Dumai**

No.	Tanggal	Sponsor	Berita acara	Paraf
1.	14-12-2020	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cover.</li><li>• Permasalahan belum ada, jelaskan secara detail masalah yang terjadi.</li><li>• Tanda kutip pada permusan masalah perbaiki.</li><li>• Perbaikan pada Judul tabel</li><li>• Perbaikan pada penelitian tedahulu.</li><li>• Perbaiki daftar pustaka.</li></ul>	
2.	22-12-2020	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buat halaman pada Proposal.</li><li>• Perbaiki margin pada Prposal.</li><li>• Perbaiki pada telaah pustaka.</li><li>• Lengkapi referensi daftar pustaka.</li></ul>	



No.	Tanggal	Sponsor	Berita acara	Paraf
3.	05-01-2021	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapikan pada penulisan disetiap kerangka Proposal.</li><li>• Masukkan sumber operasional variabel penelitian.</li></ul>	
4.	15-01-2021	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaiki spasi pada operasional variabel penelitian.</li><li>• Jelaskan teknik pengambilan sampel dan tentukan jumlah sampel.</li><li>• Masukkan Uji Kualitas Data (Uji Validitas &amp; Uji Reliabilitas).</li><li>• Jelaskan pada bagian teknik analisis.</li></ul>	
5.	16-01-2021	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sebutkan jumlah populasi.</li></ul>	
6.	04-02-2021	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jelaskan teknik pengambilan sampel dan tentukan jumlah sampel.</li><li>• Masukkan Uji Kualitas Data (Uji Validitas &amp; Uji Reliabilitas).</li><li>• Jelaskan pada bagian teknik analisis.</li></ul>	
7.	11-02-2021	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acc Seminar Proposal.</li></ul>	
8.	03-08-2021	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acc Seminar Hasil.</li></ul>	

Pekanbaru, 07 September 2021

Wakil Dekan I



Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 882/KPTS/FE-UIR/2021, Tanggal 23 Agustus 2021, Maka pada Hari Rabu 25 Agustus 2021 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2021/2022.

1. Nama : Romi Mahendra  
2. NPM : 175210804  
3. Program Studi : Manajemen S1  
4. Judul skripsi : Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Kementerian Agama Kota Dumai.  
5. Tanggal ujian : 25 Agustus 2021  
6. Waktu ujian : 60 menit.  
7. Tempat ujian : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR  
8. Lulus Yudicium/Nilai : **Lulus (A) 84**  
9. Keterangan lain : Aman dan lancar.

**PANITIA UJIAN**

Ketua



Dr. Hj. Ellvan Sastraningsih, SE., M.Si  
Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris



Abd. Razak Jer, SE., M.Si  
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc
2. Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM
3. Hj. Susie Suryani, SE., MM

()  
()  
()

Notulen

1. Randi Saputra, SE., MM

(.....)

Pekanbaru, 25 Agustus 2021

Mengetahui  
Dekan



  
Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor : 882 / Kpts/FE-UIR/2021**  
**TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi/oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji  
 2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional  
 2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen  
 3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi  
 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
 5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.  
 6. SK Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.  
 7. Surat Keputusan BAN-PT Depdiknas RI  
 a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun  
 b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen  
 c. Nomor : 2639/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
 d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

N a m a : Romi Mahendra  
 N P M : 175210804  
 Program Studi : Manajemen S1  
 Judul skripsi : Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Kementerian Agama Kota Dumai.

2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Dinji	Jabatan
1	Haifdzah Nurjannah, SE., M.Sc	Lektor, C/b	Materi	Ketua
2	Prof. Dr. Hj. Sri Indrastuti S, MM	Guru Besar, IV/I	Sistematis	Sekretaris
3	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Lektor, C/c	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Randi Saputra, SE., MM	Non Fungsional C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.  
 4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.  
 Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 25 Agustus 2021



Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

Tembusan : Disampaikan pada :  
 1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang  
 2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru  
 3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru  
 4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru




UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647



BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Romi Mahendra  
NPM : 175210804  
Jurusan : Manajemen / SI  
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Kementerian Agama Kota Dumai.  
Hari/Tanggal : Rabu 25 Agustus 2021  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc		

Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM		
2	Hj. Susie Suryani, SE., MM		

Hasil Seminar : \*)

1. Lulus (Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan (Total Nilai 83,4)
3. Tidak Lulus (Total Nilai )

Mengetahui  
An.Dekan

  
Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si  
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 25 Agustus 2021  
Ketua Prodi

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si

\*) Coret yang tidak perlu

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647




**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Nama : Romi Mahendra  
NPM : 175210804  
Judul Proposal : Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Kementerian Agama Kota Dumai.  
Pembimbing : 1. Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc  
Hari/Tanggal Seminar : Senin 05 April 2021

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan \*)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali \*)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki \*)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki \*)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas \*)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang \*)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas \*)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas \*)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas \*)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian \*)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat \*)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali \*)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc	Ketua	1. 
2.	Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, MM	Anggota	2. 
3.	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Anggota	3. 

\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
A.n. Dekan Bidang Akademis

Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si



Pekanbaru, 05 April 2021  
Sekretaris,

Abd. Razak Jer, SE., M.Si



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor: 1651/Kpts/FE-UIR/2020**  
**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1**  
*Bismillahirrohmanirrohim*  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang:** 1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 27 November 2020 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.  
 2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

**Mengingat:** 1. Surat Mendikbud RI:  
 a. Nomor: 0880/U/1997 c. Nomor: 0378/U/1986  
 b. Nomor: 0213/0/1987 d. Nomor: 0387/U/1987  
 2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
 a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan  
 b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen  
 c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
 d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi  
 3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau  
 a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987  
 b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987  
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013  
 5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987  
 a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan:** 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1	Hafidzah Nurjaunah, SE., M.Sc	Lektor, C/c	Pembimbing

2. Mahasiswa Yang Dibimbing Adalah:  
 N A M A : Romi Mahendra  
 N P M : 175210804  
 Jurusan/Jenjang Pendid. : Manajemen / S1  
 Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Studi Kasus Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

3. Tugas Pembimbing Adalah Berpedoman Kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.

4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.

5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.

Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru  
 Pada Tanggal: 30 November 2020  
 Dekan,



**Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA**

Tembusan : Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI

جامعة الإسلام الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Merpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 781 674674 Fax. +62 781 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

Pekanbaru, 2 November 2020  
16 Rabi'ul Awwal 1442 H

Nomor : 1277/E-UIR/27-FE/2020  
Lamp : -  
Hal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth. : Kepala Kementerian Agama Kota Dumai  
Di  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa:

Nama : Romi Mahendra  
NPM : 175210804  
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Riau  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen (S1)  
Alamat : Pekanbaru

Mahasiswa tersebut diatas bermaksud akan mengambil data dan informasi pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan. Adapun judul penelitian mahasiswa tersebut:

*" Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Studi Kasus Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai "*

Data/Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian dan tidak akan dipublikasikan

Demikianlah kami sampaikan, atas kerjasamanya kami haturkan terima kasih.



Wassalam  
Dekan

*Dr. Firdaus AR, SE, M.Si, Ak. CA.*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

Jln. Tuanku Tambusai Bagan Besar Kota Dumai 28844  
Telepon (0765) 4300006 Fak. (0765) 4300006  
email : tu.dumai@yahoo.co.id

Nomor : 1764/IKK.04.06/1/HM.00/11/2020

04 November 2020

Sifat : Penting

Lampiran : -

Perihal : Persetujuan Penelitian

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Riau  
Pekanbaru

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. H. Syafwan

NIP : 196802031997031002

Jabatan : Kepala

Unit Kerja : Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

Menerangkan bahwa :

Nama : Romi Mahendra

NPM : 175210304

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Riau

Jurusan : Manajemen (S1)

Dengan ini menyetujui untuk mengadakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dengan judul " *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Studi Kasus Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai* ".

Demikian surat ini disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.







**UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI**

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau  
menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

**NAMA : ROMI MAHENDRA**  
**NPM : 175210804**  
**JUDUL SKRIPSI : PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI**  
**PEMBIMBING : HAFIDZAH NURJANNAH, SE., M.SC**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 27% (dua puluh tujuh persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 3 Agustus 2021

Ketua Program Studi Manajemen

  
Abd Razak Jer, SE., M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Karya tulis saya murni gagasan dan penilaian saya sendiri atau tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya, pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, September 2021

Saya yang membuat pernyataan,



Romi Mahendra

## ABSTRAK

### **PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA DENGAN MENGUNAKAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI**

**OLEH : ROMI MAHENDRA**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Dumai terhadap pengunjung di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Di dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah metode QFD (*Quality Function Deployment*) dengan matrik HOQ (*House of Quality*). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa metode ini cukup efektif untuk menganalisa kualitas layanan yang ada di Kementerian Agama Kota Dumai. Terdapat pada atribut yang harus di perbaiki dan di tingkatkan yaitu informasi yang tepat dan akurat serta memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan. Disamping itu juga melalui metode penelitian ini juga didapatkan hasil untuk langkah teknis yang perlu dilakukan dan yang diutamakan yang berguna untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai adalah dengan mengikuti standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan dan juga mengkoordinasikan dengan Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama Provinsi Riau.

*Kata Kunci : Quality Function Deployment, House of Quality, Variabel Kualitas Layanan.*



## ABSTRACT

### IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES USING QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) METHOD AT THE MINISTRY OF RELIGION, DUMAI CITY

FROM : ROMI MAHENDRA

This study was conducted to analyze the quality of services provided by the Ministry of Religion of the City of Dumai to visitors at the Office of the Ministry of Religion of the City of Dumai. The purpose of this study was to analyze the quality of service at the One Stop Integrated Service (PTSP) at the Office of the Ministry of Religion of Dumai City. In this study, the analytical method used is the QFD (Quality Function Deployment) method with the HOQ (House of Quality) matrix. Based on the results of the study, it is known that this method is quite effective for analyzing the quality of services in the Ministry of Religion of Dumai City. There are attributes that must be improved and improved, namely precise and accurate information and notifying when the service will be performed. Besides that, through this research method also obtained results for technical steps that need to be carried out and the priority that is useful for improving and improving the quality of services at the Ministry of Religion Office of Dumai City is to follow the standard operating procedures that have been set and also coordinate with the Regional Office (KANWIL) Ministry of Religion of Riau Province.

*Keywords: Quality Function Deployment, House of Quality, Service Quality Variables.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya serta petunjuk-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) Pada Kementerian Agama Kota Dumai**”.

Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada sang Pemimpin peradaban dunia dengan kemuliaan Akhlak dan hatinya, dialah Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga dan para sahabat-sahabat yang istiqomah dalam menjalankan, mengamalkan dalam memperjuangkan Islam.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini tidak sempurna, harapan penulis semoga skripsi ini dapat lebih disempurnakan oleh peneliti lain yang mencoba mengambil skripsi dengan objek penelitian yang sama. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan pengaruh positif serta memberikan pengetahuan terhadap masyarakat dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Islam Riau. Kritik beserta saran yang konstruktif sangat penulis butuhkan agar tercapai penelitian dan hasil yang lebih baik kedepannya.

Dalam perjalanan yang penulis alami dari awal perkuliahan sampai saat ini tentunya ada orang-orang berjasa terhadap penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis juga banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil serta

bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Firdaus AR, SE., MM., M.Si., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR.
2. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR.
3. Ibu Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc selaku Dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk memberikan arahan, masukan, bimbingan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku perkuliahan serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR yang telah membantu dalam proses kegiatan belajar mengajar dikampus.
5. Kepada Ayah H. Muhammad Jam'ah dan Ibu Hj. Suwarti, terimakasih tak terhingga atas keridhoannya, doa, perhatian dan dorongan semangat serta bantuan baik moril maupun materil dari segala-galanya kepada penulis selama ini.
6. Terimakasih untuk sahabat-sahabat Study Group, ARWKM's Club dan teman-teman Aken Candra, Mansur, M. Rizki Ananda yang senantiasa mendengar segala keluh kesah dan selalu menguatkan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini.



7. Terimakasih untuk teman-teman angkatan 2017 khususnya Manajemen B yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for...for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hannya doa serta rasa puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada kita semua, Allahumma Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, Juli 2021

Penulis

Romi Mahendra

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	xiv
KATA PENGANTAR .....	xv
DAFTAR ISI .....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR GAMBAR .....	xxii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	8
1.4. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	11
2.1. Kualitas Jasa .....	11
2.1.1. Pengertian Kualitas .....	11
2.1.2. Pengertian Kualitas Jasa .....	12
2.1.3. Pengertian Kualitas Layanan .....	12
2.1.4. Dimensi Kualitas Layanan .....	13
2.1.5. Tujuan Kualitas Layanan .....	15
2.2. Jasa .....	15
2.2.1. Definisi Jasa .....	15
2.2.2. Karakteristik Jasa .....	15
2.3. Quality Function Deployment (QFD) .....	16
2.3.1. Pengertian QFD .....	16
2.3.2. Tujuan QFD .....	17
2.3.3. Manfaat QFD .....	18
2.4. House Of Quality (HOQ) .....	19
2.4.1. Definisi HOQ .....	19

2.4.2. Matriks Perencanaan HOQ .....	19
2.5. Penelitian Terdahulu.....	22
2.6. Kerangka Pemikiran .....	26
2.7. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1. Lokasi dan Objek Penelitian.....	27
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	27
3.1.2. Objek Penelitian.....	27
3.2. Operasional Variabel Penelitian .....	27
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5. Populasi dan Sampel.....	29
3.6. Metode Analisis Data .....	30
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Dumai .....	34
4.1.1. Latar Belakang Kantor Kementerian Agama Kota Dumai .....	35
4.2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai .....	36
4.2.1. Visi.....	36
4.2.2. Misi .....	36
4.3. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi .....	37
4.4. Struktur Organisasi.....	38
<b>BAB V PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
5.1. Hasil Penelitian.....	40
5.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
5.1.2. Atribut keinginan dan kebutuhan Pengunjung.....	43
5.1.3. Penyusunan <i>House of Quality</i> Matriks Perencanaan .....	45
5.1.4. Penyusunan <i>House of Quality Technical Response</i> .....	60
5.1.5. Penyusunan <i>House of Quality Technical Relationships</i> .....	62
5.1.6. Penyusunan <i>House of Quality Technical Correlations</i> .....	64
5.1.7. Penyusunan <i>Technical Prioritas</i> .....	66
5.1.8. <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	68
5.2. Pembahasan .....	70



5.2.1. Atribut Keinginan dan Kebutuhan Pengunjung.....	70
5.2.2. Penyusunan <i>House of Quality</i> Matriks Perencanaan .....	70
5.2.3. Penyusunan <i>House of Quality Technical Response</i> .....	72
5.2.4. Penyusunan <i>House of Quality Technical Relationships</i> .....	72
5.2.5. Penyusunan <i>House of Quality Technical Correlations</i> .....	73
5.2.6. Penyusunan <i>Technical Prioritas</i> .....	74
5.2.7. <i>House of Quality</i> (HOQ).....	75
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>76</b>
6.1. Kesimpulan.....	76
6.2. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol dalam Relationship HOQ .....	21
Tabel 2.2 Simbol Korelasi Teknik Pada HOQ.....	22
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kementerian Agama Kota Dumai.....	43
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kementerian Agama Kota Dumai.....	43
Tabel 5.4 Atribut Keinginan dan Kebutuhan Pengunjung di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.....	44
Tabel 5.5 Importance to Customer.....	45
Tabel 5.6 Customer Satisfaction Performance.....	47
Tabel 5.7 Nilai Prioritas (goal).....	50
Tabel 5.8 Improvement Ratio .....	52
Tabel 5.9 Sales Point.....	54
Tabel 5.10 Raw Weight.....	56
Tabel 5.11 Normalized terhadap bobot.....	58
Tabel 5.12 Technical Response (Hasil Wawancara dengan pihak Kementerian Agama Kota Dumai) .....	60
Tabel 5.13 Simbol Relationships pada HOQ .....	62
Tabel 5.14 Simbol Technical Correlations pada HOQ .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Dumai ....	4
Gambar 1.2 Alur Proses Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.....	6
Gambar 2.1 House of Quality (HOQ) .....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Peningkatan Kualitas Layanan .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi kantor kementerian Agama Kota Dumai .....	39
Gambar 5.1 Simbol Relationships Atribut dengan Respon Teknik .....	63
Gambar 5.2 Korelasi Respon Teknis .....	65
Gambar 5.3 Nilai Technical Prioritas.....	67
Gambar 5.4 Kerangka House of Quality.....	68
Gambar 5.5 House of Quality .....	69





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kementerian Agama memiliki tugas menyelenggarakan urusan pada bidang keagamaan di dalam roda Pemerintahan, yang berguna untuk membantu Presiden dalam menggerakkan roda Pemerintahan Negara. Dalam melaksanakan tugas, Kementerian Agama menyelenggarakan fungsinya sebagai perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dalam bidang keagamaan, serta pengelolaan barang milik/ kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama, pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama yang berskala Daerah hingga berskala Nasional. Dengan adanya fungsi dari Kementerian Agama tadi menjelaskan bahwa adanya proses alur pelayanan sebagai penunjang operasional Kementerian Agama untuk mencapai tujuan dari Kementerian Agama tersebut. Peningkatan kualitas layanan untuk penunjang operasional didalam Kementerian Agama tersebut merupakan suatu kondisi dimana terciptanya keberlangsungan system yang efektif dan efisien.

Pendefinisian Kualitas menurut Heizer Render (2016) menyebutkan bahwa tujuan seorang Manajer Operasional adalah untuk membangun system manajemen kualitas total yang dapat mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Manajemen kualitas total menangani pelanggan. Pengertian kualitas yang digunakan oleh American Society for Quality (ASQ) “ Keseluruhan fitur dan

karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat”.

Peningkatan kualitas layanan didalam operasional sangatlah penting, karena jika seandainya tidak ada suatu peningkatan kualitas layanan di suatu perusahaan atau lembaga maka hal ini akan menjadi permasalahan yang ada di masyarakat umum. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan pengunjung dengan kualitas layanan yang diharapkan pengunjung, seandainya kualitas layanan yang dirasakan oleh pengunjung sama dengan atau melebihi dari kualitas yang diharapkan, maka layanan tersebut dapat dikatakan baik atau memuaskan (Akbar & Handoyo, 2020). Terkhusus untuk sebuah Negara yang mayoritas beragama islam, dimana banyak masyarakat yang memanfaatkan Kementerian Agama untuk melakukan proses pelayanan contohnya saja adalah proses pendaftaran Haji dan Umrah atau pendaftaran label halal produk. Peningkatan kualitas layanan ini bisa kita lihat dari proses pelayanannya, apakah dari proses pelayanan tersebut sudah diberlakukan dengan baik dan benar sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau lembaga khusus nya di Kementerian Agama tersebut.

Tujuan dari proses pelayanan ini adalah bagaimana aliran – aliran tersebut berjalan secara efektif dan efisien, factor – factor tersebut seperti, nyaman atau tidaknya ruangan yang diberikan kepada pengunjung atau user selama menunggu pelayanan, tanggap atau tidaknya karyawan dalam menyikapi suatu problem, cepat atau lambatnya karyawan dalam memberikan pelayanan dan lain sebagainya (Akbar & Handoyo, 2020). Sebagaimana yang sudah di sebut dalam keputusan

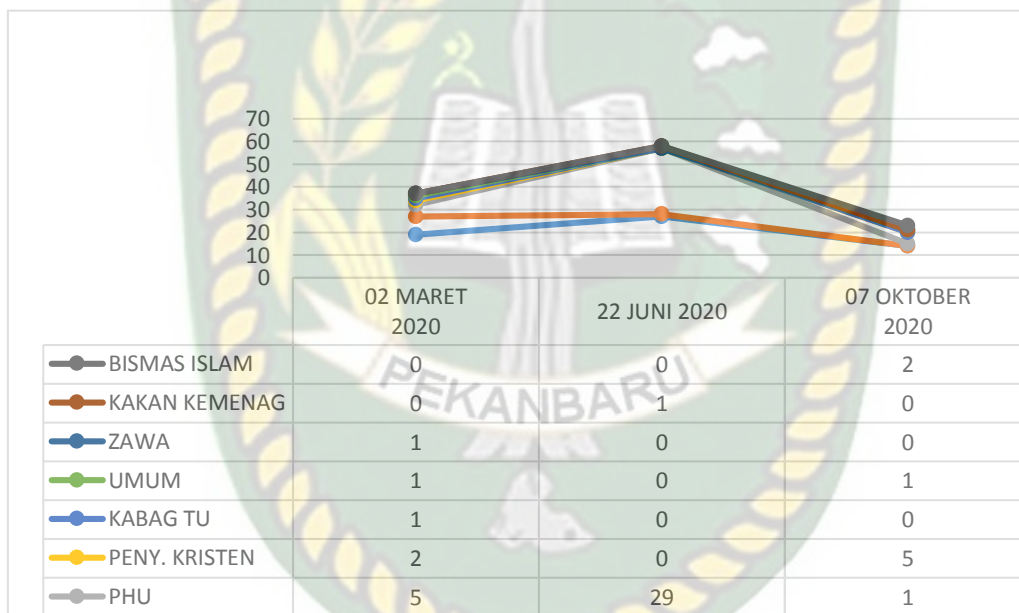
Menteri Agama Republik Indonesia No 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama yang berbunyi “ Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Kementerian Agama. Kemudahan yang dimaksud merupakan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu biaya, dan persyaratan prosedur penyampaian, serta penyelesaian pengaduan pelayanan, sedangkan kepastian dimaksud merupakan kepastian hukum terhadap waktu biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan” jadi, jelas sudah bahwa proses pelayanan yang efektif dan efisien bukan hanya pelayanan saja melainkan didalamnya terdapat efektivitas dan efisiensi berdasarkan waktu dan biaya dan lainnya.

Dalam untuk mendukung pelayanan yang sudah ditetapkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia maka Kementerian Agama membuka suatu pelayanan untuk memberikan kemudahan proses operasional didalam Kementerian Agama tersebut yaitu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Dirilis oleh [Republika.co.id](http://Republika.co.id), Jakarta bahwa Menteri Agama Republik Indonesia Lukman Hakim Saifuddin, meresmikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama, bahwa Lukman berharap dengan adanya kehadiran PTSP ini dapat mempermudah akses public terhadap layanan yang ada di Kementerian Agama.

Pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama adalah merupakan salah satu transformasi peningkatan kualitas layanan khususnya di Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai instansi yang bersih melayani (bebas pungli), sejalan



dengan arahan Presiden Jokowi terkait dengan reformasi birokrasi. PTSP disiapkan sebagai ruang public yang akan mengurus beragam pengajuan perizinan, informasi seputar bantuan dan beasiswa, dan juga termasuk layanan pengaduan masyarakat. Yang semua ini didasarkan pada standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan untuk PTSP tersebut. Berikut adalah data jumlah pelayanan dalam satu hari pada sebelum dan saat pandemi Covid – 19 hingga diadakannya Work From Home (WFH):



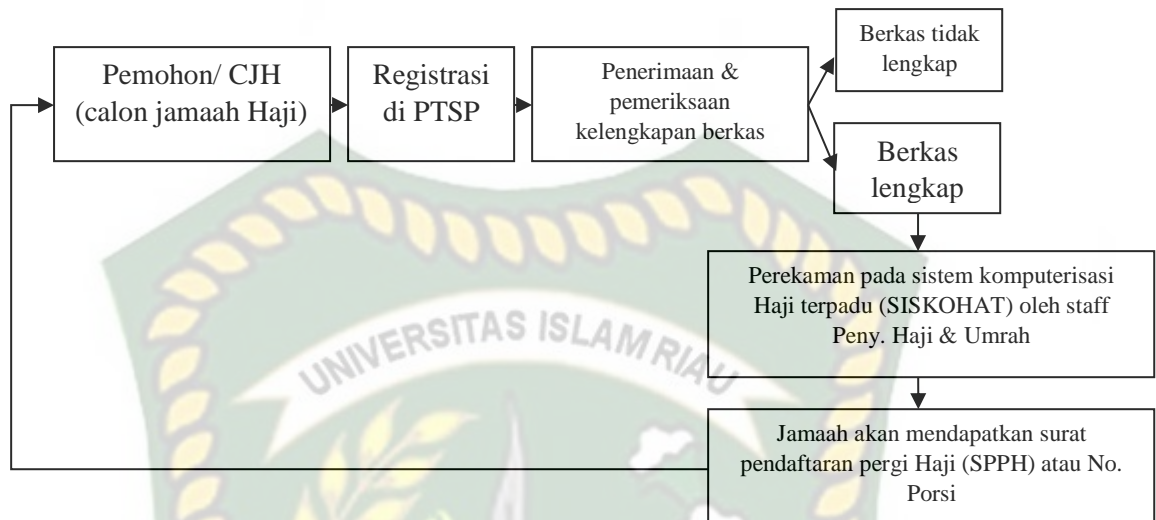
**Gambar 1.1**  
 Data Jumlah Pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Dumai

Sumber: Kementerian Kota Dumai

Dalam mendukung pelaksanaan dan pengawasan di Negara Indonesia ini maka Kementerian Agama ada disetiap Provinsi dan disetiap Kabupaten/ Kota, agar tercapainya tujuan dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Dalam hal ini, peneliti mengambil objek penelitian Kementerian Agama yang ada di Kota

Dumai. Untuk menganalisis proses operasional Kementerian Agama Kota Dumai dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Didalam Kementerian Agama Kota Dumai ada beberapa bidang untuk bagaimana memfasilitasi kebutuhan untuk masyarakatnya, diantaranya ada bagian Penyelenggara Haji dan Umrah dimana bagian ini tidak hanya untuk pendaftaran Haji dan Umrah, melainkan juga melayani bagian dari agen travel umrah misalnya mengurus pasprot untuk calon jamaah umrah serta izin pelaksanaan travel umrah. Namun, dalam hal ini masih ada beberapa problema yang harus diperbaiki kembali dari segi alur proses operasional pelayanannya. Dimana masyarakat yang ingin mendaftar haji dan umrah atau kepengurusan izin pelaksanaan travel umrah masih terdapat ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur yang sudah di tetapkan oleh Kementerian Agama Kota Dumai untuk bagian Penyelenggara haji dan umrah. diantaranya adalah ketika ada pengunjung yang ingin mendaftar Haji atau agen travel Haji dan Umrah berurusan dengan bagian Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Dumai terdapat waktu yang begitu lama dalam proses pelayanannya. Sehingga ada beberapa pengunjung mengecewakan hal ini karena proses pelayanan yang begitu lama dan tidak sesuai dengan yang sudah disosialisasikan ke masyarakat. Oleh karena itu, hal ini harus ditinjau kembali agar lebih mengarahkan ke efektivitas dan efisiensi dari proses alur operasional pada bagian Penyelenggara haji dan umrah tersebut.



Gambar 1.2  
Alur Proses Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

Sumber: Kementerian Agama Kota Dumai

Kondisi inilah yang membuat suatu jasa pelayanan di bagian Penyelenggara haji dan umrah harus selalu berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pada pelayanan masyarakat dapat terlaksana dengan sebaik mungkin. Noer dalam (Akbar & Handoyo, 2020) mengatakan kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara berkelanjutan terus menerus terhadap proses, proses, *service*, produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Salah satu alternatifnya adalah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM). Menurut Tjiptono dan Diana dalam jurnal (Kurnia, 2017) *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. *Total Quality Management* Menekankan pada komitmen manajemen untuk memiliki keinginan



yang berkesinambungan bagi perusahaan untuk mencapai kesempurnaan disegala aspek barang dan jasa yang penting bagi konsumen (Kurnia, 2017).

Salah satu model untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen atau masyarakat adalah dengan model *Quality Function Deployment* (QFD). Konsep QFD ini digunakan untuk menjamin bahwa produk dan jasa yang dihasilkan nantinya dapat memenuhi kepuasan dari masyarakat di Kementerian Agama Kota Dumai. Alat utama dari model QFD adalah matriks yang disebut dengan *House of Quality* yang berguna untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas layanan yang diharapkan oleh masyarakat dalam pelayanan tersebut, yang melibatkan partisipasi seluruh fungsi manajemen organisasi di Kementerian Agama Kota Dumai khususnya pada bagian Penyelenggara haji dan umrah. QFD juga suatu matriks untuk mengembangkan produk atau jasa yang dilihat dari alur proses operasional bagian penyebaran dan karakteristik suatu kualitas Khorshidi et al., 2016 (Saufi, 2018).

Dari Permasalahan yang ada di Kementerian Agama Kota Dumai khususnya pada bagian Penyelenggara haji dan umrah dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala – kendala yang belum sesuai proses layanannya antara standar operasional prosedur dengan yang terjadi di lapangan. Oleh sebab itu perlu adanya analisis kembali agar peningkatan kualitas layanan yang terjadi di Kementerian Agama Kota Dumai dapat lebih baik, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Kementerian Agama Kota Dumai.”

## 1.2. Rumusan Masalah

Seiring dengan uraian latar belakang diatas, maka berikut adalah perumusan masalah yang akan diteliti: Bagaimanakah kualitas layanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di bagian penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dengan model *Quality Function Deployment* (QFD)?

## 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

#### a. Bagi Kementerian Agama Kota Dumai,

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan untuk Kementerian Kota Dumai agar lebih efektif dan efisien khususnya pada bagian alur proses operasional pada pelayanan tersebut dalam hal ini pada bagian Penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kota Dumai, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam melayani masyarakat dalam mengambil keputusan perencanaan strategik dalam jangka pendek, menengah maupun jangka panjang.

b. Bagi peneliti,

Merupakan peluang dalam menyatukan atau menerapkan berbagai model atau metode yang didapat di bangku perkuliahan, dan selanjutnya dapat menjadi penambahan wawasan ilmu pengetahuan serta pengalaman dengan membandingkan metode atau model dengan keadaan yang sesungguhnya.

c. Bagi pihak lain,

Berharap hasil penelitian ini nantinya dapat di pergunakan sebagai tambahan pengetahuan dan pengembangan dengan sebaik mungkin sebagai acuan pada penelitian selanjutnya.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Daftar isi yang direncanakan akan terbagi menjadi enam bab, dimana masing – masing bab terdiri dari berbagai sub – bab. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, berisikan kondisi – kondisi umum yang menjadi latar belakang terciptanya proposal penelitian ini. Pada bab ini juga terdapat Rumusan Masalah yang menjadi pertanyaan mendasar yang harus dipecahkan pada penelitian ini, yang dilanjutkan dengan Tujuan Penelitian untuk lebih meyakinkan lagi pembahasan yang ada didalam penulisan proposal penelitian ini, dan yang terakhir pada bab ini juga ada Manfaat dari Penelitian ini.



## BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bagian bab ini akan memberi pemaparan tentang beberapa teori – teori yang berkaitan dengan proposal penelitian ini yaitu tentang kualitas layanan, juga diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi tempat penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data serta teknik pengumpulan dan analisis data.

## BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN/ ORGANISASI

Pada bab ini menjelaskan sedikit sejarah singkat organisasi, struktur organisasi dan aktivitas organisasi pada objek penelitian.

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini akan memaparkan hasil dari penelitian tersebut beserta dengan pembahasan dari peneliti tersebut.

## BAB VI PENUTUP

Pada bab akhir ini akan memberikan berupa kesimpulan beserta saran dari hasil penelitian tersebut.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1. Kualitas Jasa**

##### **2.1.1. Pengertian Kualitas**

Menurut (Wardani dan Rumiyaun, 2017) Kualitas merupakan penilaian dari karakteristik pada produk maupun jasa yang sesuai dengan kebutuhan masing – masing. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, maupun sumber daya manusia, serta suatu proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Zohir dkk, 2017 (Akbar & Handoyo, 2020).

Menurut Lupiyoadi (Saufi, 2018) mengatakan bahwa kualitas merupakan paduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan definisi yang ada, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, Tjiptono (Gcl, 2017).

Menurut Gaspersz (Saufi, 2018), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas adalah sebagai suatu kemampuan yang dimiliki oleh suatu barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Putri et al (Saufi, 2018).

### 2.1.2. Pengertian Kualitas Jasa

Kualitas jasa menurut Berry, Parasuraman dan Zeithaml (Wihardias, 2015) didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara ekspektasi atau keinginan pelanggan dan persepsi mereka.

Menurut Parasuraman (Wihardias, 2015) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Karena itu kualitas merupakan sebuah kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan. Wijaya, 2018 mengatakan Dengan demikian beberapa aspek penilaian terhadap kualitas suatu jasa, misalnya pada instansi, dapat mencakup berbagai factor yang saling terkait, mulai dari lokasi, status akreditasi, biaya, jumlah dan kualifikasi staff, reputasi instansi bersangkutan, *design* ruangan, pelayanan yang diberikan, jam operasional, *Attitude* staff, perhatian personal terhadap keperluan para pengunjung, serta ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas, dan lain sebagainya. Personal yang mempunyai perbedaan akan memberikan *value* kepentingan yang berbeda pada setiap masing – masing factor (Akbar & Handoyo, 2020).

### 2.1.3. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler dalam (Sirait & Thalib, 2020) mendefinisikan kualitas sebagai seluruh ciri serta sifat suatu pelayanan atau produk yang sangat berpengaruh pada kompetensi untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sugijanto dan Surabagiarta dalam (Akbar & Handoyo, 2020) Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan



keinginan konsumen atau pengunjung serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen atau pengunjung.

Ekspektasi yang bermacam – macam dari pelanggan terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan atau organisasi suatu lembaga dituntut untuk terus menerus melakukan terobosan dan juga inovasi dalam mengupayakan dan memaksimalkan pelayanannya terhadap pelanggannya.

Menurut Usmara (Gcl, 2017), kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Definisi lainnya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tjiptono (Gcl, 2017). Kualitas layanan telah muncul sebagai kekuatan strategis dan isu strategis dalam manajemen, hal ini tidak mengherankan lagi bahwa praktisi dan akademisi sama – sama tertarik pada pengukuran kualitas layanan, dalam rangka untuk lebih memperdalam pengetahuan yang pada akhirnya menetapkan suatu metode untuk meningkatkan kualitas layanan agar mencapai keunggulan kompetitif dan membangun loyalitas pelanggan atau pengunjung (Indriya, 2018).

#### 2.1.4. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu metode yang ditunjukkan untuk menentukan standarisasi dari persepsi antara pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga organisasi terhadap kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat. Beberapa ahli mengidentifikasi dimensi kualitas

layanan terbagi menjadi lima dimensi, diantaranya Parasuraman et, al, (Gcl, 2017) mengidentifikasi lima dimensi kualitas dalam jasa layanan yaitu:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Wijaya dalam (Purnama et al., n.d.) Kualitas layanan (*Quality of Service*) dirumuskan sebagai berikut:

$$Q = P (\textit{Perceived Service}) - E (\textit{Expected Service})$$

Keterangan :

Q = Gap/ Kualitas Pelayanan (*quality of service*)

P = Persepsi layanan/ Kenyataan (*perceived service*)

E = Harapan akan layanan/ Harapan (*expected service*)

### 2.1.5. Tujuan Kualitas Layanan

Adapun tujuan dari adanya kualitas layanan ini adalah untuk memberikan layanan yang optimal serta dapat memenuhi, memuaskan dan mengakomodir setiap kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

## 2.2. Jasa

### 2.2.1. Definisi Jasa

Menurut Lupiyoadi (Saufi, 2018) jasa adalah suatu hasil yang diciptakan melalui aktivasi yang hasilnya tidak terwujud atau tidak berbentuk fisik yang pada umumnya konsumen akan mengkonsumsi pada saat yang itu juga dan memberikan nilai tambah atas masalah yang dihadapi oleh konsumen. Menurut Kurniasih, (n,d) jasa pada dasarnya bersifat *Intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dari suatu tindakan atau perubahan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepihak lain. Dari uraian definisi diatas dapat kita simpulkan bahwa jasa adalah sesuatu hasilnya yang tidak berwujud fisik dan tidak pula menghasilkan kepemilikan sesuatu apa yang ditawarkan oleh suatu pihak kepihak lain.

### 2.2.2. Karakteristik Jasa

Menurut Lupiyoadi (Saufi, 2018), jasa memiliki beberapa karakteristik antara lain:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Konsumen akan menilai



bahwa jasa tidak berwujud dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.

- b. *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak ada persediaan atau penyimpanan dari suatu produk yang telah dihasilkan, karakteristik ini seperti halnya *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) suatu jasa pada umumnya akan secara bersamaan apa yang dihasilkan dan apa yang dikonsumsi. *Customization* (kustomisasi) jasa sering akan didesain khusus sesuai kebutuhan oleh konsumen.

### 2.3. Quality Function Deployment (QFD)

#### 2.3.1. Pengertian QFD

Definisi *Quality Function Deployment* menurut Besterfield (Gcl, 2017) “*Quality Function Deployment is a planning tool used to fulfill customer expectations. It is a disciplined approach to product design, engineering, and production and provides in-depth evaluation of a product*”. Berdasarkan definisi tersebut bisa dikatakan bahwa QFD adalah suatu alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan, ekspektasi dari pelanggan atau masyarakat. *Quality Function Deployment* menurut Behara dan Chase (Wihardias, 2015) dapat didefinisikan sebagai system yang menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi kebutuhan perusahaan dimulai dari penelitian, desain produksi, pengembangan, distribusi, pemasaran, penjualan dan pelayanan.

QFD adalah suatu matrik untuk mengembangkan produk melalui kebutuhan pelanggan, proses perencanaan, bagian penyebaran dan karakteristik kualitas. (Khorsidi et, al, 2016). Menurut Wijaya dalam (Purnama et al., n.d.) *Quality*

*Function Deployment* (QFD) dikembangkan untuk menjamin produk yang memasuki tahap produksi betul – betul akan dapat memberi kepuasan terhadap pengunjung dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dalam tingkat maksimum pada tahap perkembangan produk atau jasa.

Definisi QFD menurut Render dan Heizer (Kurnia, 2017) mengatakan bahwa *Quality Function Deployment* adalah suatu proses menetapkan keinginan pelanggan (What) dan menerjemahkan menjadi atribut (How) agar setiap area fungsional dapat memahami dan melaksanakannya.

Maka, berdasarkan definisi yang ada QFD dapat diterjemahkan sebagai suatu konsep yang dirancang sebagai tanggapan atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Sehingga dengan adanya QFD kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan dapat diartikan menjadi apa yang dihasilkan oleh penyedia jasa baik itu disuatu perusahaan maupun lembaga organisasi.

### 2.3.2. Tujuan QFD

Berdasarkan hal tersebut tujuan utama dari dikembangnya metode QFD adalah untuk menjaga kualitas sejak adanya tahap pengevaluasi disetiap waktunya untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, sehingga produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dan dapat memnuhi apa yang diinginkan oleh masyarakat. Serta penggunaan QFD juga bertujuan untuk meningkatkan *customer satisfaction*, memperlancar komunikasi antara internal perusahaan atau lembaga organisasi dengan masyarakat, dan yang utama adalah untuk menghemat uang atau anggaran dari suatu perusahaan atau lembaga organisasi.

### 2.3.3. Manfaat QFD

Berdasarkan fungsinya, focus utama QFD yaitu melibatkan masyarakat pada proses pengembangan produk atau jasa sedini mungkin. Cohen (Gcl, 2017). Menurut Cohen manfaat utama yang diperoleh dari penerapan QFD yaitu:

1. Rancangan produk dan jasa baru focus pada kebutuhan pelanggan karena kebutuhan pelanggan tersebut sudah lebih dipahami.
2. Kegiatan desain dapat lebih diutamakan dan dipusatkan pada kebutuhan pelanggan atau masyarakat.
3. Dapat menganalisis kinerja dari produk dan jasa tersebut.
4. Dapat memfokuskan pada upaya rancangan sehingga akan mengurangi waktu untuk perubahan rancangan secara keseluruhan.
5. Dapat mengurangi frekuensi perubahan suatu desain setelah dikeluarkan dengan memfokuskan pada tahap perencanaan sehingga akan mengurangi biaya untuk memperkenalkan desain baru.
6. Dapat mendorong terselenggaranya tim kerja antar departemen.
7. Dapat menyediakan cara untuk membuat dokumentasi proses dan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan.

Disamping itu manfaat lain dari penerapan QFD ini adalah mengupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada, agar tercapainya ekpektasi kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat.



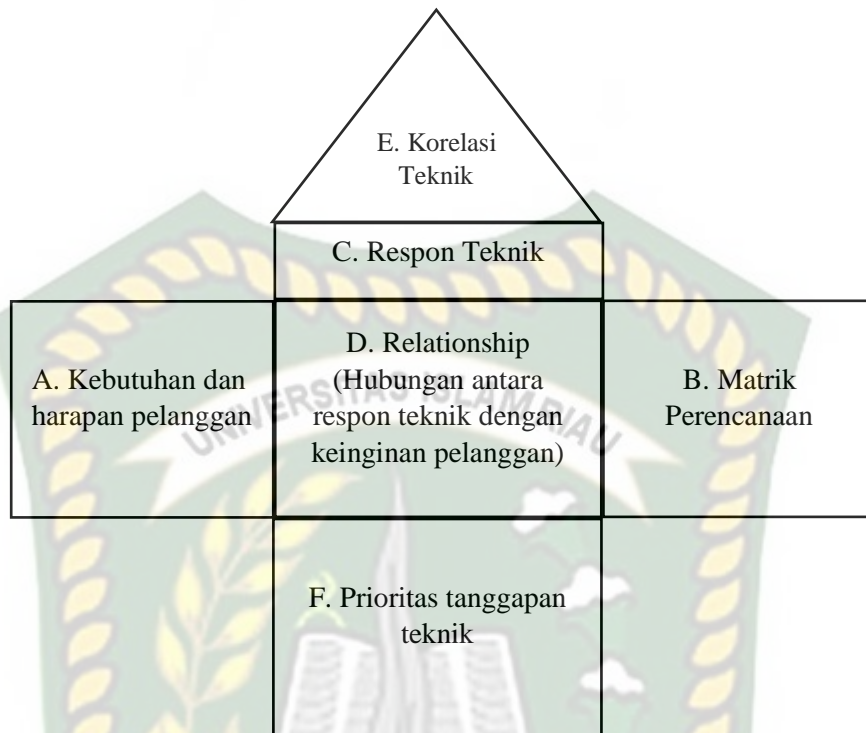
## 2.4. House Of Quality (HOQ)

### 2.4.1. Definisi HOQ

Menurut Heizer (Gcl, 2017) “*HOQ is a technique for defining the relationship between customer desire and product (service) attributes*”. Yang diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia adalah “HOQ adalah suatu teknik untuk mendefinisikan suatu hubungan antara keinginan pelanggan atau masyarakat kedalam atribut – atribut produk barang atau jasa”.

### 2.4.2. Matriks Perencanaan HOQ

*House Of Quality* Merupakan alat yang digunakan dari proses *Quality Function Deployment* (QFD) yang menyajikan sebuah matriks perencanaan yang menghubungkan keinginan pelanggan atau masyarakat dengan bagaimana perusahaan atau sebuah lembaga organisasi melakukan respon teknis untuk memenuhi keinginan dari pelanggan atau masyarakat.



Gambar 2.1  
House of Quality (HOQ)

Sumber: (Cohen,1995)

1. Kebutuhan dan harapan pelanggan (A), yang berisi sebuah data hasil penelitian tentang *The Whats* dari keinginan dan kebutuhan pelanggan.
2. Matrik perencanaan (B), merupakan data yang mengidentifikasi kepentingan dari kebutuhan dan harapan pelanggan (A).
3. Respon teknik (C) atau yang disebut *The Hows*, fungsinya untuk menjawab kebutuhan dan harapan pelanggan (*The Whats*) yang dikembangkan dalam Bahasa teknis perusahaan atau lembaga organisasi.

4. Relationship (D), berisi penilaian kekuatan korelasi antar elemen dari respon teknik yang ada pada *The Hows* (C) dengan setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan yang ada pada *The Whats* (A). Dalam pengisian korelasi terdapat simbol yang digunakan seperti sebagai berikut:

Tabel 2.1  
Simbol dalam Relationship HOQ

Relationship	Simbol	Value
Kuat	●	9
Sedang	○	3
Lemah	▲	1
Tidak ada		0

Sumber: (Cohen, 1995) *Relationship* Pada HOQ

5. Korelasi teknik (E), merupakan korelasi antar respon teknis satu dengan respon teknis yang lain, yang terdapat dalam matrik C. Korelasi antar respon teknis tersebut ditunjukkan dengan simbol – simbol sebagai berikut:

Tabel 2.2  
Simbol Korelasi Teknik Pada HOQ

Simbol	Keterangan
+	Ada hubungan positif antar dua respon teknis
--	Ada hubungan negative antar dua respon teknis
<blank>	Tidak ada hubungan antar dua respon teknis

Sumber: (Halim et, al., n.d.)

6. Bagian (F), berisi urutan prioritas dan target kinerja jasa.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan yang digunakan peneliti dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 2.3  
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1.	Najam Burhanudin Akbar, Handoyo (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode <i>Servqual</i> dan Kano (Studi kasus wajib pajak PKB di Kantor Bersama XYZ)	Kualitas Layanan	Deskriptif Kuantitatif dan Metode <i>Servqual</i> dan Kano	Penelitian ini menunjukkan indeks kepuasan yang baik, namun masih ada yang harus ditingkatkan agar memperoleh nilai yang maksimal. Salah satu yang harus di tingkatkan adalah atribut kenyamanan



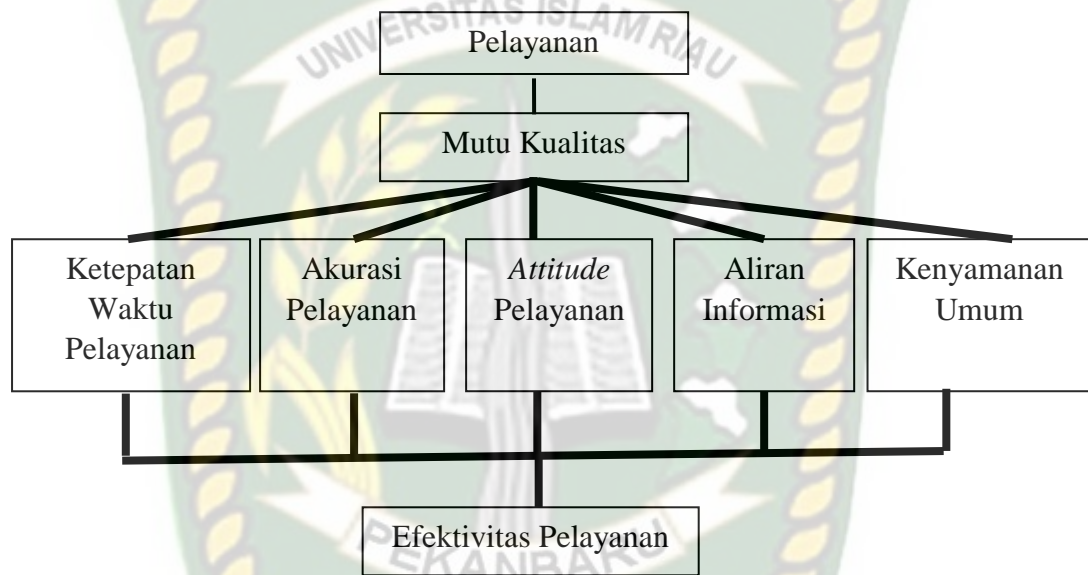
No	Nama	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
					dalam ruang tunggu.
2.	Angga Septianto (2017)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Integrasi Servqual dan QFD pada PT GCL	Kualitas Layanan	Metode <i>Servqual</i> dan QFD	Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang selama ini perusahaan berikan ternyata belum mampu memuaskan dan memenuhi harapan dari setiap konsumen. Sehingga perusahaan harus mampu untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya.
3.	Sindak Sarifto Sirait, Farid Thalib (2020)	Analisis Kualitas Layanan <i>Inaportnet</i> Di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Dengan Metode <i>Servqual</i> dan QFD	Kualitas Layanan	<i>Servqual</i> dan QFD	Analisis QFD menunjukkan harapan pengguna dan penyedia jasa harus di prioritaskan atau di tindaklanjuti yaitu kompetensi petugas layanan dengan penyelenggaraan pelatihan rutin untuk petugas pelaksana <i>Inaportnet</i> dan evaluasi berkala setiap bulan

No	Nama	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
					dengan menyediakan <i>reward</i> dan <i>Panishment</i> serta menerbitkan SOP untuk setiap aktivitas lalu lintas kapal dan barang <i>Inaportnet</i> .
4.	Yogy Iyan Purnama, Pribadiyono, RM Bramastyo Kusumo Negoro	Analisis Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) Dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Pada Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo	Kualitas Layanan	Deskriptif kuantitatif dengan model <i>Servqual</i> dan QFD	Berdasarkan hasil dari penelitian ini sudah baik dari segi runtu yang nyaman. Namun, perbaikan yang dilakukan pegawai untuk meningkatkan kualitas layanan ( <i>Service Quality</i> ) di Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo adalah pemberian dan kejelasan estimasi waktu yang wajar, pengecekan akhir surat – surat, yang memberikan pojok layanan terpadu ( <i>Customer Service</i> )
5.	Abdurrahman Faris	<i>House Of Quality</i>	Kualitas Layanan	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan

No	Nama	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
	Indriya (2018)	Sebagai Pengendalian Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Muhammadiyah		dengan metode QFD dengan penentuan atribut – atribut jasa menggunakan metode <i>Serviceperf</i>	bahwa perbaikan kualitas layanan pendidikan di perguruan Muhammadiyah dengan metode QFD sesuai dengan harapan para <i>Stakeholder</i> .
6.	Liber Tommy Hutabarat dan Lisda Juliana Pangaribuan (2020)	Analisis Kepuasan Kadet terhadap Pelayanan Politeknik Penerbangan Medan Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	<i>Service Quality</i>	Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode QFD maka untuk memenuhi kebutuhan taruna, maka prioritas pelayanan POLITEKNIK PENERBANGAN Medan yang dapat dijadikan standar kualitas pengelolaan dan fasilitas pembelajaran adalah penjadwalan pemeliharaan fasilitas ruang belajar.

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) Pada Kementerian Agama Kota Dumai. Berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian ini:



Gambar 2.2  
Kerangka Pemikiran Peningkatan Kualitas Layanan

Sumber: Tjiptono (1995, 25)

## 2.7. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan dan landasan teori yang dikemukakan di atas. Maka, hipotesis penelitian ini adalah :

“Diduga kualitas layanan pada operasional pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di bagian penyelenggara Haji dan Umrah Di kantor Kementerian Agama Kota Dumai belum Efektif”



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi dan Objek Penelitian

##### 3.1.1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yang beralamat di Jln. Tuanku Tambusai Kelurahan Bagan Besar Kota Dumai 28844, Riau.

##### 3.1.2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian ini berada di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

#### 3.2. Operasional Variabel Penelitian

Operasional Variabel Penelitian ini akan diuraikan pada table berikut:

Tabel 3.1  
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	Ketepatan Waktu Pelayanan	1. waktu tunggu 2. Waktu Proses	Nominal
	Akurasi Pelayanan	1. Bebas dari kesalahan	Nominal
	<i>Attitude</i> Pelayanan	1. Kesopanan 2. Keramahan	Nominal
	Aliran Informasi	1. Kemudahan mendapatkan pelayanan	Nominal

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		2. Fasilitas pendukung (seperti Komputer)	
	Kenyamanan Umum	1. Lokasi 2. Ruang tempat pelayanan 3. Informasi lain – lain	Nominal

Sumber: Tjiptono (1995, 25)

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder, data primer didapatkan dari wawancara dengan pihak yang berada di Kantor Kementerian Agama kota Dumai sebagai informan.

Adapun data sekunder adalah data yang didapatkan dari literasi – literasi bacaan dari berbagai buku – buku, jurnal, serta data sebagai pendukung dari berbagai literatur lainnya.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara yang digunakan untuk mengambil informasi terkait dengan bagaimana kondisi layanan yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama kota Dumai. Alat bantu yang digunakan yaitu berupa perlengkapan alat tulis, dan media elektronik untuk mendukung keberlangsungan wawancara tersebut.

- b. Studi Kepustakaan yang digunakan untuk melengkapi data dari berbagai sumber yang memperkuat data hasil penelitian.
- c. Penyebaran Angket (Kuesioner), Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yang diharapkan akan mendapatkan jawaban seperti yang diinginkan serta merespon keluhan ataupun masukan dari responden. Dalam penelitian ini akan di ambil 35 orang responden dari pengunjung yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

### 3.5. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang memiliki kepentingan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, dalam hal ini di ambil data pengunjung pada bulan Januari 2021 yaitu sebanyak 154 orang. Dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang. Mengingat bahwa adanya pengunjung atau masyarakat yang datang Ke Kantor Kementerian Agama Kota Dumai lebih dari satu kali dan juga pada saat ini berada masa pandemi Covid-19, sehingga peneliti mengambil 35 sampel dari jumlah total populasi. Penentuan sampel ini menggunakan Quota Sampling. Quota Sampling adalah bagian dari *non – probability sampling*. Quota Sampling merupakan teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri – ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Pada teknik ini, jumlah populasi di klasifikasikan dalam beberapa kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah data terpenuhi, maka pengumpulan data di hentikan. Menurut Sugiyono, sampling berjatah atau quota sampling merupakan teknik penentuan sampel atas populasi

tertentu untuk di klasifikasikan sesuai ciri khas hingga mencapai jumlah kuota yang dibutuhkan.

Dan dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pengunjung yang secara kebetulan/ *Insedental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

### **3.6. Metode Analisis Data**

#### **1. Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data adalah uji penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan pengujian kualitas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid dan reliabel, sebab kebenaran data yang di olah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan Pearson Correlation yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat



signifikansi dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali, 2009:49).

Rumus untuk menguji validitas data adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{1 (\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[\sum [n \sum X^2 - (\sum X)^2] - [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
- Y = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat masing-masing skor X
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y
- n = Banyak responden

Kriteria pengujian adalah :

- rhitung > rtabel (Valid)
- rhitung < rtabel ( Tidak Valid)

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai cronbach alpha diatas 0,6 (Ghozali, 2009:45).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus

Alpha cronbach yaitu: (Arikunto, 2006: 171)

$$r = \left\{ \left( \frac{1}{(k - 1)} \right) \right\} \left\{ \left( \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right) \right\}$$

Keterangan :

r = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_1^2$  = Varian total

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif, Menurut Anwar Sanusi (2011) “Penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan”. Dan adapun teknik pengolahan data adalah menggunakan model dari *Quality Function Deployment* (QFD), alat utama dari model QFD ini adalah matriks yang disebut dengan *House Of Quality* (HOQ).

## 2. *House Of Quality* (HOQ).

Digunakan untuk mengetahui atribut atau apa – apa yang diinginkan pengunjung di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam hal ini pada bagian penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Sehingga, dapat menghasilkan hubungan antara keinginan pengunjung dengan

kualitas layanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai tersebut. Menurut Heizer (Gcl, 2017) “*HOQ is a technique for defining the relationship between customer desire and product (service) attributes*”. Yang diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia adalah “HOQ adalah suatu teknik untuk mendefinisikan suatu hubungan antara keinginan pelanggan atau masyarakat kedalam atribut – atribut produk barang atau jasa”. Untuk membuat analisis *House Of Quality* memerlukan beberapa langkah diantaranya :

1. Membuat item pertanyaan dalam bentuk kuesioner
2. Menggabungkan pertanyaan dari kuesioner
3. Penentuan kategori untuk setiap variabel
4. Menghitung nilai better dan worse
5. Merumuskan tindakan perbaikan

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

Kota Dumai awalnya merupakan Wilayah Kota Administratif dibawah wilayah Pemerintahan Kabupaten Bengkalis, yang terdiri dari tiga kecamatan yaitu Kecamatan Dumai Barat, Kecamatan Dumai Timur, Kecamatan Bukit Kapur.

Seiring dengan perkembangan Kota Dumai dan memperhatikan jumlah penduduk, luas wilayah, social dan budaya serta aspirasi yang berkembang di masyarakat. Maka pada tanggal 27 April 1999 status Kota Administratif Dumai berubah menjadi Kota Madya daerah tingkat II Dumai yang disahkan berdasarkan Undang – undang Nomor 16 tahun 1999 tentang pembentukan Kota Madya tingkat II Dumai (lembaran Negara RI tahun 1999 No 50, tambahan lembaran RI Nomor 3829). Selanjutnya pada tahun 2000 sebutan Kota Madya Dumai dirubah menjadi Kota Dumai.

Sejalan dengan perubahan status Kota Administratif Dumai menjadi Kota Dumai dan sebagian dari institusi pemerintah daerah, maka dibentuklah Kantor Kementerian Agama (sebelumnya Kantor Departemen Agama) Kota Dumai berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI nomor 30 tahun 2000 tanggal 12 September 2000. Pada tahap pertama Kepala Kantor Agama Kota Dumai dijabat oleh Drs. H. Bakri selama 6 bulan yang saat itu juga menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya dari tahun 2000



sampai sekarang sudah 4 orang yang menjabat sebagai kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yaitu :

1. Drs. H. Bakri (2000 – 2001)
2. Drs. H. Zulkifli (2001 – 2009)
3. Drs. H. Darawi, MA (2009 – 2017)
4. Drs. H. Syafwan (2017 – Sekarang)

#### 4.1.1. Latar Belakang Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu unit pelaksana teknis daerah ( eselon III ) di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi kementerian Agama dalam Wilayah Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan Peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Secara umum kebijakan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Dumai dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsinya, baik yang bersifat administrative, keuangan dan organisasi mengacu pada Keputusan Menteri Agama No 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu institusi pemerintah antara lain juga menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasarkan Undang – undang Republik Indonesia No 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan sesuai dengan peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2015

tentang sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, fungsi dan peranannya dalam pengelolaan sumber daya dan sumber dana (anggaran) serta kewenangan yang ada yang dipercayakan kepada publik.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) ini sebagai penjabaran dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai berdasarkan RESNTRA Kementerian Agama RI yang di atur dalam KMA Nomor 39 Tahun 2015 tentang rencana strategis Kementerian Agama Tahun 2015 – 2019. LAKIP disusun berdasarkan peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2015 Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan peraturan Menteri Perdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2015 tentang petunjuk teknis perjanjian kinerja. Pelaporan kinerja dan tata cara review atas laporan kinerja instansi Pemerintah.

#### **4.2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai**

##### 4.2.1. Visi

Terwujudnya masyarakat Kota Dumai yang agamis, berbudaya melayu dan toleran dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

##### 4.2.2. Misi

1. Meningkatkan kualitas SDM yang beriman dan bertaqwa melalui Pendidikan Agama dan Keagamaan.

2. Meningkatkan pelayanan Keagamaan, penghayatan dan pengalaman ajaran dalam keluarga dan masyarakat serta menjaga kerukunan hidup umat beragama yang toleran.
3. Meningkatkan kualitas aparatur yang bersih, berwibawa dan bermoral.

#### **4.3. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama, kedudukan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai berikut :

a. Kedudukan

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu unit pelaksana teknis Daerah/ eselon III yang berkedudukan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

b. Tugas Pokok

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai mempunyai tugas pokok Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten/ Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

c. Fungsi

Dalam Melaksanakan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kota Dumai menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Perumusan Visi, Misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat.
2. Pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan Haji dan Umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan Agama dan Keagamaan, pondok pesantren pendidikan agama islam pada masyarakat dan pemberdayaan Masjid, urusan Agama, pendidikan Agama, bimbingan masyarakat Kristen, Khatolik, Hindu, serta Budha sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
3. Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelola administrasi dan informasi keagamaan.
4. Pelayanan dan bimbingan dibidang kerukunan umat beragama.
5. Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
6. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah Daerah, instansi terkait lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten/ Kota.

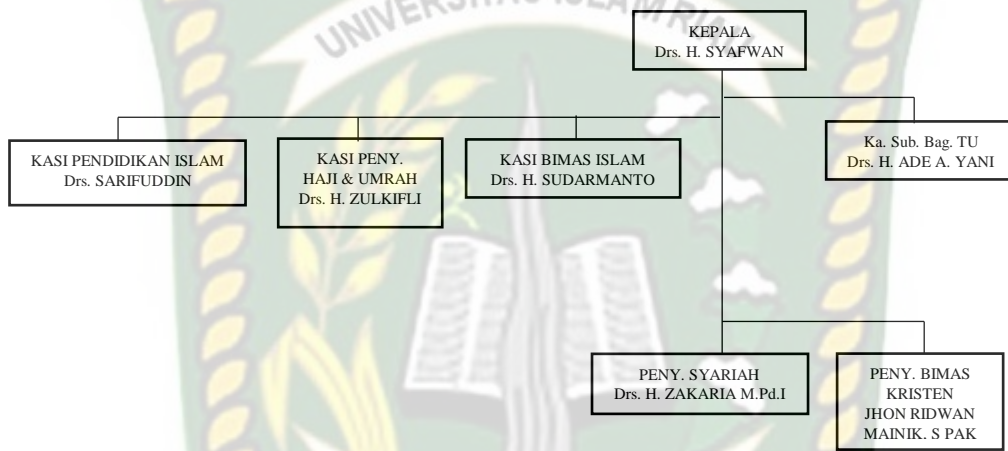
#### **4.4. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai mengacu pada KMA No. 13 Tahun 2012 tentang organisas dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama terdiri atas :

1. Subbag Tata Usaha.
2. Seksi pendidikan Islam.



3. Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah.
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
5. Penyelenggara Syariah.
6. Penyelenggara Kristen, dan
7. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 4.1  
Struktur Organisasi kantor Kementerian Agama  
Kota Dumai

## BAB V

### PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini membahas bagaimana peningkatan kualitas layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Atas hasil peninjauan wawancara dengan pihak yang dianggap penting di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dan penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, maka dapat dijabarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

##### 5.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

###### Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor item instrument dengan skor total. Nilai koefisien korelasi antara skor setiap item dengan skor total dihitung dengan analisis uji validitas *pearson*, yaitu suatu instrument penelitian dikatakan valid apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dinyatakan valid.
2. Bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka dinyatakan tidak valid.

Untuk  $N = 35$  didapatkan dari nilai  $r$  tabel pada taraf 5% sebesar 0,334

Tabel 5.1  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kualitas Layanan	Item 1	0,708	0,334	Valid
	Item 2	0,423	0,334	Valid
	Item 3	0,572	0,334	Valid
	Item 4	0,799	0,334	Valid
	Item 5	0,401	0,334	Valid
	Item 6	0,579	0,334	Valid
	Item 7	0,468	0,334	Valid
	Item 8	0,578	0,334	Valid
	Item 9	0,592	0,334	Valid
	Item 10	0,483	0,334	Valid
	Item 11	0,726	0,334	Valid
	Item 12	0,554	0,334	Valid
	Item 13	0,659	0,334	Valid
	Item 14	0,668	0,334	Valid
	Item 15	0,635	0,334	Valid
	Item 16	0,627	0,334	Valid
	Item 17	0,524	0,334	Valid
	Item 18	0,446	0,334	Valid
	Item 19	0,515	0,334	Valid
	Item 20	0,482	0,334	Valid

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hal tersebut, dari hasil output pengujian terhadap keseluruhan atribut yang terdapat pada kuesioner penelitian ini, diketahui bahwa keseluruhan atribut atau pertanyaan yang ada dinyatakan valid. Hal tersebut dikarenakan nilai *pearson* seluruh atribut lebih besar dari nilai  $r$  pada tabel 0,334 dengan nilai persen kelonggaran kesalahan sampel sebesar 5% atau 0,05. Maka, didapatkan nilai 0,334. Karena keseluruhan atribut atau pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner memiliki nilai *pearson* lebih dari 0,334. Sehingga dinyatakan keseluruhan atribut yang terdapat dalam kuesioner dianggap valid.

### **Uji Reliabilitas**

Setelah dilakukannya uji validitas, selanjutnya juga dilakukan uji reliabilitas terhadap seluruh atribut yang terdapat dalam kuesioner. Uji reliabilitas hanya dilakukan jika seluruh atribut dalam kuesioner dianggap valid dalam uji validitas. Sehingga apabila ada atribut yang digunakan tidak valid maka uji reliabilitas tidak perlu dilakukan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alfa* kepada keseluruhan data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan bantuan *softwer* SPSS. Dengan memakai metode *Cronbach alfa* kita dapat mengetahui hubungan atau korelasi antar setiap pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner pada penelitian ini. Menurut (Wiratna Sujarweni, 2014) Kuesioner dinyatakan reliabilitas jika *Cronbach alfa* lebih dari 0,60. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *softwer* SPSS berikut adalah hasil yang didapatkan.



Tabel 5.2  
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan  
Kementerian Agama Kota Dumai

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	20

Tabel 5.3  
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan  
Kementerian Agama Kota Dumai

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	20

Dari kedua tabel tersebut diketahui bahwa nilai dari kedua hasil uji realibilitas tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan memiliki nilai diatas 0,60. Sehingga, dengan begitu kedua kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel sebagai alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### 5.1.2. Atribut keinginan dan kebutuhan Pengunjung

Data dari pengunjung yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yang secara umum digunakan sebagai penentuan atribut apa saja yang diharapkan dan dianggap penting oleh pengunjung yang datang ke kantor Kementerian Agama Kota Dumai agar dapat menentukan kualitas layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Sampel yang digunakan sebanyak 35 responden, data ini diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner pendahuluan yang bersifat terbuka, yang bertujuan untuk meningkatkan atribut pelayanan jasa yang diinginkan oleh pengunjung yang mempunyai urusan di Kantor

Kementerian Agama Kota Dumai. Dengan memberikan kesempatan untuk menentukan atribut – atribut ini, maka atribut yang dihasilkan dapat serupa dengan keinginan dari pengunjung yang berurusan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai tersebut. Tabel 5.4 adalah merupakan atribut – atribut layanan jasa yang diinginkan dan dibutuhkan.

Tabel 5.4  
Atribut Keinginan dan Kebutuhan Pengunjung di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional
3	Kecepatan dan Ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.
5	Mempunyai jam opsional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> )
9	Menggunakan Bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung
10	Mempunyai kemampuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan <i>E-Digital</i> ).
15	Informasi yang tepat dan akurat.
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.

19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.
20	Kenyaman ruang tunggu tempat duduk untuk difabel, dan ibu menyusui.

### 5.1.3. Penyusunan *House of Quality* Matriks Perencanaan

#### 1. *Importance to Customer*

*Importance to Customer*, menyatakan seberapa besar tingkat kepentingan bagi setiap atribut yang ada bagi pengunjung yang dibentuk dalam data kuantitatif, hal ini bertujuan untuk mengetahui prioritas dari keinginan pengunjung yang berurusan di Kantor Kementerian Kota Dumai untuk meningkatkan pelayanan operasional di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai tersebut. Peringkat ini di berikan berdasarkan tingkat kepentingannya, semakin kecil angkanya, maka semakin penting untuk pengunjung. Dan semakin besar peringkat kepentingannya, maka semakin kecil tingkat kepentingannya untuk pengunjung. Tabel 5.5 menunjukkan *importance to customer* dari setiap atribut.

Tabel 5.5  
Importance to Customer

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kepentingan	Peringkat
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	121	3,46	15
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	119	3,4	16
3	Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	124	3,54	9
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	116	3,31	19

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kepentingan	Peringkat
5	Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	122	3,49	12
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.	125	3,57	6
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.	127	3,63	3
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> ).	122	3,49	13
9	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.	122	3,49	14
10	Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	117	3,34	18
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.	113	3,23	20
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.	123	3,51	10
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.	118	3,37	17
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan <i>E-Digital</i> ).	125	3,57	7
15	Informasi yang tepat dan akurat.	128	3,66	2
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.	127	3,63	4
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.	126	3,6	5
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.	125	3,57	8
19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	130	3,71	1
20	Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.	123	3,51	11

Sumber : Data diolah



Tabel di atas menunjukkan bahwa peringkat tertinggi untuk *Importance to Customer* terdapat pada bagian atribut lokasi yang dekat dengan masyarakat umum. Sedangkan peringkat terendah terdapat pada bagian atribut kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.

## 2. *Customer Satisfaction Performance*

*Customer Satisfaction Performance*, merupakan bagian dari suatu penilaian dari pengunjung yang datang ke Kantor Kementerian Kota Dumai untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Dumai. tingkat kepuasan ini didapatkan dengan melihat dari nilai rata – rata pada hasil dari kuesioner. Tabel 5.6 adalah berikut yang menunjukkan *customer satisfaction performance* dari setiap atribut yang ada.

Pemberian poin untuk tingkat kepuasan terdiri dari beberapa poin, kemudian mengambil hasil total dari setiap poin tersebut. Diantaranya yaitu:

- (1) : Sangat tidak memuaskan
- (2) : Tidak memuaskan
- (3) : Cukup memuaskan
- (4) : Memuaskan
- (5) : Sangat memuaskan

Tabel 5.6  
Customer Satisfaction Performance

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kepuasan	Peringkat
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	151	4,31	6
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	147	4,2	12

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kepuasan	Peringkat
3	Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	149	4,26	9
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	147	4,2	13
5	Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	156	4,46	3
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.	148	4,23	11
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.	150	4,29	8
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> ).	140	4	19
9	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.	144	4,11	17
10	Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	143	4,09	18
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.	145	4,14	15
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.	136	3,89	20
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.	145	4,14	16
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan <i>E-Digital</i> ).	156	4,46	4
15	Informasi yang tepat dan akurat.	147	4,2	14
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.	149	4,26	10
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.	157	4,49	2
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.	153	4,37	5
19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	151	4,31	7

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kepuasan	Peringkat
20	Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.	161	4,6	1

Sumber : Data diolah

Pada tabel *Customer Satisfaction Performance* atau bagian dari suatu penilaian dari pengunjung yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, terdapat tingkat kepuasan yang tertinggi yaitu pada atribut kenyamanan ruang tunggu tempat duduk difabel dan ibu menyusui serta atribut pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat dengan total skor 161 dan 157. Sedangkan peringkat terendah terdapat pada atribut adanya papan informasi dari pelayanan yang ada dengan total skor 136.

### 3. Nilai Prioritas (*goal*)

*Goal*, berguna untuk menyatakan seberapa besar tingkat kinerja kepuasan yang diharapkan untuk dapat dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai untuk memenuhi setiap atribut. Pada bagian ini diberikan beberapa poin untuk mengisi nilai prioritas tersebut diantaranya :

- (1) : Sangat tidak prioritas
- (2) : Tidak prioritas
- (3) : Cukup prioritas
- (4) : Prioritas
- (5) : Sangat prioritas

Tabel 5.7 adalah berikut yang menunjukkan nilai target (*goal*) untuk setiap atribut.

Tabel 5.7  
Nilai Prioritas (goal)

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Nilai Prioritas
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	5
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	5
3	Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	5
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	4
5	Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	5
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.	5
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.	4
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> ).	5
9	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.	5
10	Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	5
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.	5
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.	4
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.	5
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu ( <i>koran dan E-Digital</i> ).	4
15	Informasi yang tepat dan akurat.	5
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.	5
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.	5
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.	3
19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	3
20	Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.	3

Sumber : Data diolah



Tabel diatas menunjukkan terdapat beberapa yang menjadikan nilai prioritas dari Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, yang mengukur seberapa besar tingkat kinerja kepuasan yang diharapkan untuk dapat dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Salah satu dari yang sangat diprioritaskan adalah terdapat pada atribut ketepatan kedatangan pegawai sesuai dengan jam operasional, hal ini sangatlah penting karena menjadi kunci pertama layanan pada sebuah layanan jasa dalam hal ini di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Dan juga terdapat nilai prioritas yang cukup untuk di prioritaskan yaitu pada atribut lokasi yang dekat dengan masyarakat umum, hal ini dikarenakan pemindahan lokasi ini memerlukan koordinasi kembali kepada Pemerintah Kota Dumai.

#### 4. *Improvement Ratio*

*Improvement Ratio*, adalah suatu ukuran seberapa besar yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dihitung dengan rumus :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}}$$

CSP = *Customer Satisfaction Performance*

Contoh:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{5}{4,31} = 1,16 \text{ (IR)}$$

Tabel 5.8 berikut adalah yang menunjukkan hasil perhitungan *improvement ratio* dari setiap atribut.

Tabel 5.8  
Improvement Ratio

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Nilai Target (goal)	Customer Satisfaction Performance (CFP)	Improvement Ratio (IR)
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	5	4,31	1,16
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	5	4,2	1,19
3	Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	5	4,26	1,17
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	4	4,2	0,95
5	Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	5	4,46	1,12
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.	5	4,23	1,18
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.	4	4,29	0,93
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> ).	5	4	1,25
9	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.	5	4,11	1,22
10	Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	5	4,09	1,22
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.	5	4,14	1,21
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.	4	3,89	1,03
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.	5	4,14	1,21

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Nilai Target (goal)	Customer Satisfaction Performance (CFP)	Improvement Ratio (IR)
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan <i>E-Digital</i> ).	4	4,46	0,90
15	Informasi yang tepat dan akurat.	5	4,2	1,19
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.	5	4,26	1,17
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.	5	4,49	1,11
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.	3	4,37	0,69
19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	3	4,31	0,70
20	Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.	3	4,6	0,65

Sumber : Data diolah

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa *Improvement Ratio* atau nilai dari Kantor Kementerian Agama Kota Dumai untuk meningkatkan kualitas layanannya yang didapat dari Goal dan CFP terdapat nilai tertinggi pada atribut karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap (*ID card & Name tag*) dengan IR 1,25. Dan IR yang terendah terdapat pada atribut kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui yaitu dengan IR 0,65.

##### 5. Sales Point

*Sales point*, berisi tentang kemampuan Kantor Kementerian Agama Kota Dumai untuk memenuhi atribut pelayanan yang diinginkan oleh pengunjung di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

Pada bagian ini diberikan beberapa poin untuk mengisi *Sales Point* tersebut diantaranya :

1 : Tidak ada *sales point*

1,2 : *Sales point* medium

1,5 : *Sales point* kuat

Tabel 5.9 adalah berikut menunjukkan *sales point* dari setiap atribut.

Tabel 5.9  
Sales Point

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	<i>Sales Point</i>
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	1,5
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	1,5
3	Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	1,5
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	1,2
5	Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	1,5
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.	1,5
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.	1,2
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> ).	1,5
9	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.	1,5
10	Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	1,5
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.	1,5
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.	1,2
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.	1,2
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan <i>E-Digital</i> ).	1,2
15	Informasi yang tepat dan akurat.	1,5



NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	<i>Sales Point</i>
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.	1,5
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.	1,5
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.	1,2
19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	1,2
20	Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.	1,2

Sumber : Data diolah

Penjelasan pada bagian *sales point* ini dapat diketahui bahwa *sales point* kuat dengan nilai 1,5 terdapat pada beberapa atribut yang salah satunya terdapat pada atribut kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi. Juga terdapat beberapa atribut dengan nilai *sales point* medium yang salah satunya terdapat pada atribut adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.

#### 6. *Raw Weight*

Atribut pelayanan operasional jasa yang akan di tingkatkan dan juga akan di kembangkan perlu adanya bobot prioritas atributnya. Yang berguna untuk mengetahui prioritas dari pengembangan atribut layanan jasa, dengan begitu dapat ditentukan urutan atribut mana yang akan ditingkatkan dan dikembangkan.

Dihitung dengan rumus :

Raw Weight = Importance to customer x Improvement ratio x Sales Point

Contoh :  $RW = 3,46 \times 1,16 \times 1,5 = 6,02$  (RW)

Tabel 5.10 berikut adalah menunjukkan hasil perhitungan *raw weight* setiap atribut dari layanan jasa yang ada.

Tabel 5.10  
Raw Weight

NO	Atribut Kainginan dan Kebutuhan	<i>Importance to Customer</i>	<i>Improvement Ratio (IR)</i>	<i>Sales Point (SP)</i>	<i>Raw Weight (RW)</i>
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	3,46	1,16	1,5	6,02
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	3,4	1,19	1,5	6,07
3	Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	3,54	1,17	1,5	6,21
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	3,31	0,95	1,2	3,77
5	Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	3,49	1,12	1,5	5,86
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.	3,57	1,18	1,5	6,32
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.	3,63	0,93	1,2	4,05
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> ).	3,49	1,25	1,5	6,54
9	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.	3,49	1,22	1,5	6,39
10	Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	3,34	1,22	1,5	6,11

NO	Atribut Kainginan dan Kebutuhan	Importance to Customer	Improvement Ratio (IR)	Sales Point (SP)	Raw Weight (RW)
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.	3,23	1,21	1,5	5,86
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.	3,51	1,03	1,2	4,34
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.	3,37	1,21	1,2	4,89
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan <i>E-Digital</i> ).	3,57	0,90	1,2	3,85
15	Informasi yang tepat dan akurat.	3,66	1,19	1,5	6,53
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.	3,63	1,17	1,5	6,37
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.	3,6	1,11	1,5	5,99
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.	3,57	0,69	1,2	2,95
19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	3,71	0,70	1,2	3,12
20	Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.	3,51	0,65	1,2	2,74

Sumber : Data diolah

Tabel diatas menunjukkan prioritas dari pengembangan atribut layanan jasa yang akan di tingkatkan dan dikembangkan. Terdapat nilai tertinggi dari *Raw Weight* adalah pada atribut keryawan yang berpenampilan rapi dan lengkap (*ID card & Name tag*). Sedangkan urutan terendah terdapat pada atribut kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.

7. *Normalized* terhadap bobot

Bobot dari masing – masing atribut yang telah dihitung perlu adanya normalisasi bobot dari setiap atribut keinginan pengunjung di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, yang berguna untuk memudahkan dalam menentukan prioritas peningkatan operasional layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

Dihitung dengan rumus :

$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{Raw\ Weight}{Raw\ Weight\ Total} \times 100$$

Contoh :

$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{6,02}{103,98} \times 100 = 5,79\ (NRW)$$

Tabel 5.11 berikut adalah menunjukkan hasil perhitungan *normalized* terhadap bobot setiap atribut layanan jasa.

Tabel 5.11  
Normalized terhadap bobot

NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Raw Weight (RW)	Normalized Raw Weight (NRW)
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	6,02	5,79
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	6,07	5,88
3	Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	6,21	5,97
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	3,77	3,62
5	Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	5,86	5,63
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.	6,32	6,08



NO	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Raw Weight (RW)	Normalized Raw Weight (NRW)
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.	4,05	3,89
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> ).	6,54	6,29
9	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.	6,39	6,14
10	Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	6,11	5,88
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.	5,86	5,63
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.	4,34	4,17
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.	4,89	4,7
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan <i>E-Digital</i> ).	3,85	3,7
15	Informasi yang tepat dan akurat.	6,53	6,28
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.	6,37	6,13
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.	5,99	5,76
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.	2,95	2,88
19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	3,12	3
20	Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.	2,74	2,63

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui atribut yang menjadi prioritas peningkatan operasional pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai diperoleh dengan adanya nilai yang berbeda beda dari setiap atribut yang ada,

karena mempunyai urutan prioritas yang mana yang harus di tingkatkan dalam atribut keinginan dan kebutuhan layanan tersebut.

#### 5.1.4. Penyusunan *House of Quality Technical Response*

Respon teknik didapatkan dengan adanya wawancara dengan pihak Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dalam hal ini adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Dumai. Tabel 5.12 berikut adalah yang menunjukkan respon teknik dari perusahaan.

Tabel 5.12  
Technical Response  
(Hasil Wawancara dengan pihak Kementerian Agama Kota Dumai)

NO	Atribut – atribut	Respon Teknis Perusahaan
1	Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memprioritaskan Antrian.</li> <li>- Mengkoordinasikan kepada Kantor Wilayah (KANWIL).</li> </ul>
2	Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti SOP yang sudah ditetapkan.</li> </ul>
3	Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti SOP yang sudah ditetapkan.</li> </ul>
4	Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyesuaikan dengan pihak yang di arahkan.</li> </ul>
5	Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesuai dengan jam operasional yang sudah ditetapkan.</li> <li>- Absensi Digital</li> </ul>
6	Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melapor kepada pihak yang telah ditetapkan pada struktur Organisasi.</li> </ul>

NO	Atribut – atribut	Respon Teknis Perusahaan
		- Training dan pendidikan Pegawai/ Honorer (SDM)
7	Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.	- Membentuk tim Penyuluh Agama. - Training dan pendidikan Pegawai/ Honorer (SDM). - Laporan Penyuluh.
8	Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap ( <i>ID Card &amp; Name Tag</i> ).	- Mengikuti SOP yang sudah ditetapkan.
9	Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.	- Public speaking.
10	Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	- Training dan pendidikan Pegawai/ Honorer (SDM). - Standar kecakapan kerja.
11	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.	- Adanya papan informasi dari pelayanan.
12	Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.	- Membuat papan informasi dari pelayanan baik permanen maupun non permanen.
13	Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.	- Menambah katalog, prosedur atau persyaratan pendaftaran Haji dan Umrah.
14	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan <i>E-Digital</i> ).	- Masih dalam proses perencanaan (menyesuaikan anggaran).
15	Informasi yang tepat dan akurat.	- Akurasi dalam pelayanan.
16	Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.	- Akurasi dalam pelayanan.

NO	Atribut – atribut	Respon Teknis Perusahaan
17	Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.	- Mengikuti SOP yang sudah ditetapkan.
18	Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.	- Menyediakan informasi pelayanan Digital.
19	Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	- Mengikuti ketentuan dari Pemerintah Kota Dumai.
20	Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.	- Masih dalam perencanaan (menyesuaikan anggaran).

Sumber : Data diolah

#### 5.1.5. Penyusunan House of Quality Technical Relationships

Relationships (D) berisi penilaian kekuatan korelasi antar elemen dari respon teknik yang ada pada *The How* (C) dengan setiap keinginan dan kebutuhan pengunjung yang ada di *The Whats* (A). pada pengisian korelasi terdapat simbol yang digunakan seperti tabel 5.13 sebagai berikut :

Tabel 5.13  
Simbol Relationships pada HOQ

Relationships	Simbol	Value
Kuat	●	9
Sedang	○	3
Lemah	▲	1
Tidak ada		0

Pada Gambar 5.1 berikut adalah penilaian kekuatan korelasi antar elemen dari respon teknik yang ada pada *The How* (C) dengan setiap keinginan dan kebutuhan pengunjung yang ada di *The Whats* (A) sebagai berikut :



WHAT	HOW																		
	1. Memprioritaskan Antrian.	2. Mengkoordinasikan kepada Kantor Wilayah (KANWIL).	3. Mengikuti SOP yang sudah ditetapkan.	4. Menyusun dengan pihak yang di arahkan.	5. Sesuai dengan jam operasional yang sudah ditetapkan.	6. Absensi Digital	7. Melapor kepada pihak yang telah ditetapkan pada struktur Organisasi.	8. Training dan pendididkan Pegawai/ Honover (SDM)	9. Membentuk tim Penyuluh Agama.	10. Laporan Penyuluh.	11. Public speaking.	12. Standar kecapakan kerja.	13. Adanya papan informasi dari pelayanan.	14. Membuat papan informasi dari pelayanan baik permanen maupun non permanen.	15. Menambah katalog, prosedur atau persyaratan pendaftaran Haji dan Umrah.	16. Masih dalam proses perencanaan (menyusun anggaran).	17. Akurasi dalam pelayanan.	18. Menyediakan informasi pelayanan Digital.	19. Mengikuti ketetapan dari Pemerintah Kota Dumai.
1. Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	●	●	●	○	▲														
2. Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.	●	●	●	●	●			●											
3. Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.	●	●	●	○	●			●				○	○					○	
4. Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	○	○	●		●							○							
5. Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00).	●	●	●		●	○													
6. Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.			○	●			●	●			○	●							
7. Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.							○		●	●	○	○			●				○
8. Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap (ID Card & Name Tag).	○	●						○				●	●						
9. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.								○			●	●							
10. Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan, serta kecapakan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	○	●									●	●							
11. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.													●	●	○		●	●	
12. Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.													●	○	○			●	
13. Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.												○	○	●				○	
14. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan E-Digital).																		●	
15. Informasi yang tepat dan akurat.																		●	
16. Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.												●	●						
17. Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.																		●	
18. Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.																		●	
19. Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.	●																		●
20. Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui.															●				

Gambar 5.1  
 Simbol Relationships Atribut dengan Respon Teknik

Gambar diatas menjelaskan bahwa pada simbol Relationships pada HOQ terdapat beberapa beberapa yang mempunyai penilaian kekuatan korelasi antar elemen yang mempunyai hubungan yang kuat, sedang dan lemah. Salah satu hubungan yang kuat dengan nilai 9 terdapat pada atribut menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung berhubungan kuat dengan respon teknik teknis public speaking, hubungan yang sedang dengan nilai 3 terdapat pada beberapa atribut yang salah satunya terdapat pada atribut adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah yang mempunyai hubungan sedang dengan respon teknis adanya papan informasi dari pelayanan, terakhir hubungan yang lemah dengan nilai 1 terdapat pada atribut ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan yang mempunyai hubungan lemah dengan respon teknis sesuai dengan jam operasional yang sudah ditetapkan.

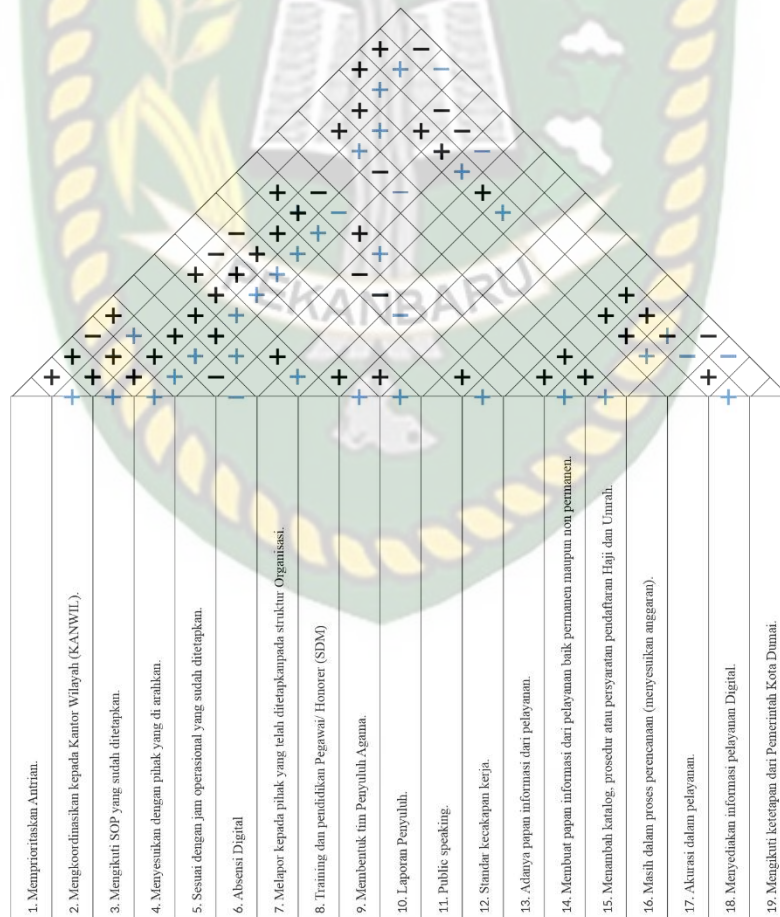
#### 5.1.6. Penyusunan House of Quality Technical Correlations

*Technical Correlations* atau disebut juga dengan Korelasi teknis (E) memperlihatkan hubungan antara respon teknis satu dengan yang lainnya. Yang bertujuan untuk lebih memudahkan dalam menentukan kebijakan yang akan diambil mengenai respon teknis yang akan dilaksanakan. Korelasi antar respon teknis tersebut dilihat dengan adanya simbol – simbol sebagai berikut :

Tabel 5.14  
 Simbol Technical Correlations pada HOQ

Simbol	Keterangan
+	Ada hubungan positif antar dua respon teknis
--	Ada hubungan negative antar dua respon teknis
<blank>	Tidak ada hubungan antar dua respon teknis

Pada Gambar 5.2 berikut adalah memperlihatkan hubungan antar respon teknis sebagai berikut :



Gambar 5.2  
 Korelasi Respon Teknis

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui korelasi dari setiap respon teknis memiliki hubungan yang positif dan negatif. Salah satu yang mempunyai hubungan yang positif terdapat pada respon teknis public speaking dengan respon teknis standar kecakapan kerja. Sedangkan salah satu yang mempunyai hubungan yang negatif terdapat pada respon teknis masih dalam proses perencanaan (menyesuaikan anggaran) dengan respon teknis mengikuti ketetapan dari pemerintah Kota Dumai.

#### 5.1.7. Penyusunan *Technical Prioritas*

*Technical Prioritas* (F), berguna untuk memperlihatkan skor masing – masing atribut berdasarkan perkalian antara *Normalized Raw Wight* (normalisasi bobot) dengan nilai hubungan atribut teknik dan setelah itu nilai yang didapat kemudian di jumlahkan. Dengan begitu dapat diperoleh nilai total dari nilai matrik interaksi tersebut yang kemudian akan dilakukan perbandingan sehingga dapat diketahui prioritas pengembangan dari setiap parameter teknik. Pada Gambar 5.3 berikut adalah memperlihatkan perhitungan *technical prioritas*.



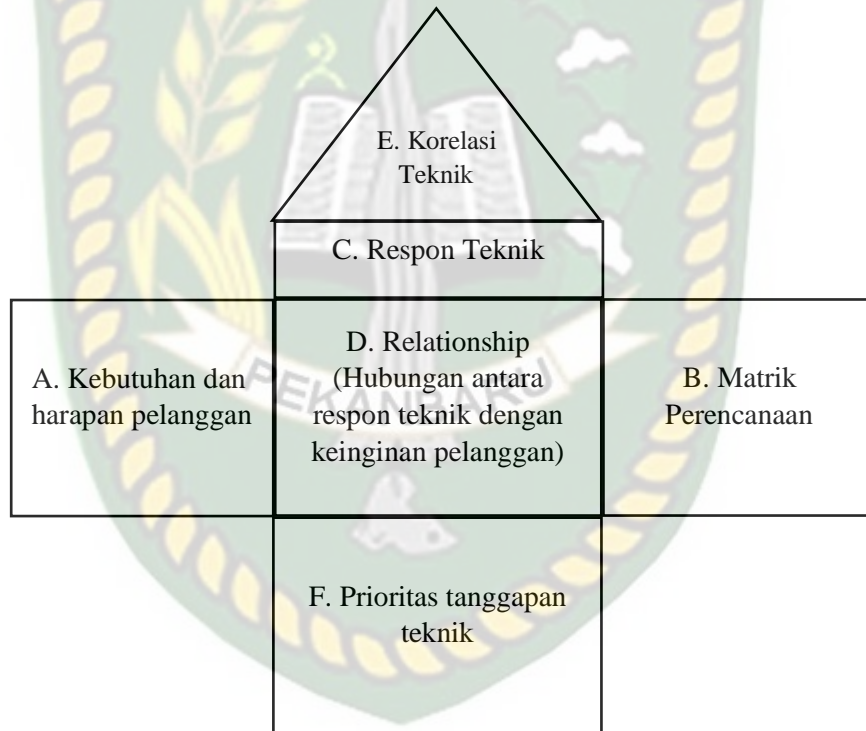
WHAT \ HOW	Memperolehkan Informasi	Mengkoordinasikan kepada Komite Wilayah (KANWIL)	Mengikuti SOP yang sudah ditetapkan	Meyakinkan dengan pihak yang di uraian	Sesuai dengan jam operasional yang sudah ditetapkan	Absensi Digital	Melapor kepada pihak yang telah diterimanya struktur Organisasi	Training dan pendataan Pegawai/Honorer (SDH)	Membentengi Pemeliharaan Agama	Laporan Penyalah	Public speaking	Standar Keselamatan Kerja	Adanya papan informasi dari pelayanan	Memberikan informasi dari pelayanan baik secara langsung maupun melalui media sosial	Membantu lembaga prosedur dan persyaratan pendaftaran Haji dan Umrah	Membantu proses perencanaan (menyusun anggaran)	Akumulasi dalam pelayanan	Meyakinkan informasi pelayanan Digital	Mengikuti kegiatan dari Pemerintah Kota Dumai	Importance to Customer	Customer Satisfaction Performance	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw weight	Peringkat	
Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.	52,11	52,11	52,11	17,37	5,79															3,46	4,31	5	1,16	1,5	6,02	5,79	15	
Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional		52,92	52,92		52,92	52,92	52,92														3,4	4,2	5	1,19	1,5	6,07	5,88	16
Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.		53,73	53,73	17,91	53,73								17,91	17,91							3,54	4,26	5	1,17	1,5	6,21	5,97	9
Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.	10,86	10,86	32,58		32,58									10,86							3,31	4,2	4	0,95	1,2	3,77	3,62	19
Memenuhi jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd 16.00)		50,67	50,67	50,67	16,89																3,49	4,46	5	1,12	1,5	5,86	5,63	12
Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam Administrasi.			18,24	54,72		54,72	54,72					18,24	54,72								3,57	4,23	5	1,18	1,5	6,32	6,08	6
Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.						11,67		35,01	35,01	11,67	11,67					35,01					3,63	4,29	4	0,93	1,2	4,05	3,89	3
Karyawan yang berpemilihan rapi dan lengkap (ID Card & Name Tag)	18,87	56,61					18,87														3,49	4	5	1,25	1,5	6,54	6,29	13
Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung.								18,42													3,49	4,11	5	1,22	1,5	6,39	6,14	14
Memiliki pengetahuan dalam wawasan pengeshun, serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.	17,44	52,92								52,92	52,92										3,34	4,09	5	1,22	1,5	6,11	5,88	18
Kemudahan dalam mendapatkan informasi dari pelayanan.												50,67	50,67	16,89			50,67	50,67			3,23	4,14	5	1,21	1,5	5,86	5,63	20
Adanya papan informasi dari pelayanan yang ada.													37,53	12,51	12,51						3,57	3,89	4	1,03	1,2	4,34	4,17	10
Adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah.													14,1	14,1	42,3			14,1			3,37	4,14	5	1,21	1,2	4,89	4,7	17
Ketersediaan fasilitas pendukung dalam waktu menunggu (koran dan E-Digital)																		33,3			3,57	4,46	4	0,90	1,2	3,85	3,7	7
Informasi yang tepat dan akurat.																		56,52			3,66	4,2	5	1,19	1,5	6,53	6,28	2
Memberikan kapan pelayanan akan dilakukan.													55,17	55,17							3,63	4,26	5	1,17	1,5	6,37	6,13	4
Pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat.																		51,84			3,6	4,49	5	1,11	1,5	5,99	5,76	5
Memiliki informasi pelayanan dalam Era Digital.																		25,92			3,57	4,37	3	0,69	1,2	2,95	2,88	8
Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.		27																			3,71	4,31	3	0,70	1,2	3,12	3	1
Kenyamanan ruang tunggu tempat duduk tidak difabel dan ibu menyusui.																		23,67			3,51	4,6	3	0,65	1,2	2,74	2,63	11
Absolute Importance	62,97	283,8	369,7	90	195,6	69,81	66,39	198,6	35,01	35,01	138,0	174,5	186,2	150,3	106,7	23,67	159,0	161,5	38,67									
Prioritas	15	2	1	12	4	13	14	3	17	18	10	6	5	9	11	19	8	7	16						103,9	100,0	8	5

Gambar 5.3  
Nilai Technical Prioritas

Gambar diatas memperlihatkan nilai atau skor dari setiap atribut dengan nilai hubungan atribut respon teknis sehingga dapat diketahui nilai prioritas pengembangan dari setiap parameter teknis. Pada nilai prioritas pertama diketahui dengan nilai Absolute Importance (Nilai yang dapat mengindikasikan suatu aspek teknis) dengan total 369,78. Sedangkan nilai prioritas yang terakhir diketahui dengan nilai Absolute Importance yaitu dengan total 23,67.

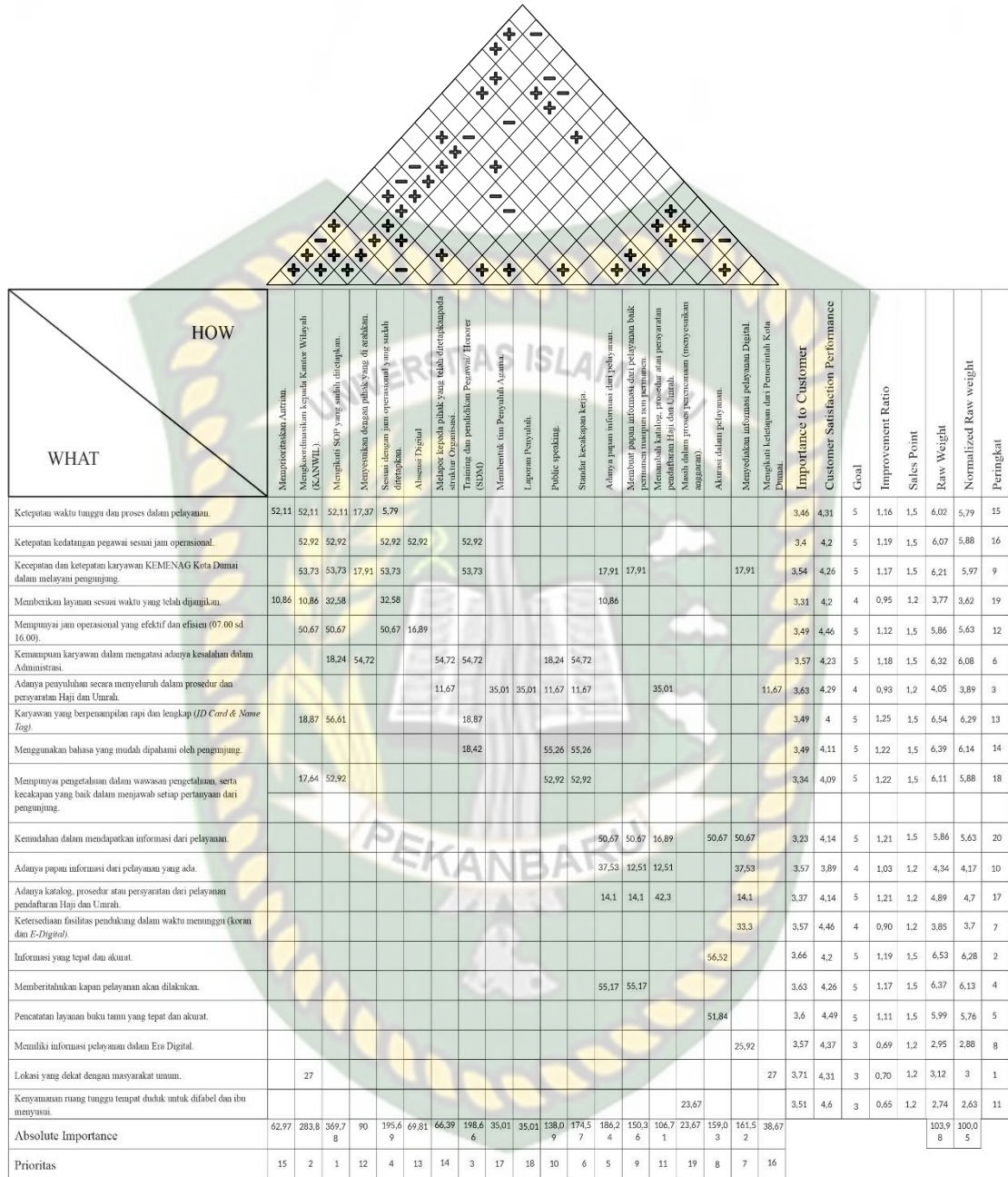
### 5.1.8. *House of Quality* (HOQ)

*House of Quality* (HOQ) menyelesaikan apa saja yang menjadikan kebutuhan atau harapan dari pengunjung pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dalam operasional peningkatan kualitas layanannya, dan juga untuk menyelesaikan bagaimana Kantor Kementerian Agama Kota Dumai memenuhi keinginan atau kebutuhan dari pengunjung tersebut. Kerangka *House of Quality* (HOQ) Seperti gambar berikut :



Gambar 5.4  
Kerangka House of Quality

Pada Gambar 5.5 berikut adalah memperlihatkan *House of Quality* yang telah disusun secara keseluruhan.



Gambar 5.5 House of Quality



Berdasarkan gambar diatas menjelaskan nilai dari setiap atribut dan nilai dari setiap respon teknis juga korelasi antar teknis di gabung dengan mempunyai nilai skor masing masing. Sehingga dengan begitu dapat diketahui layanan yang harus ditingkatkan dan yang mana yang sudah berjalan operasionalnya secara efektif dan efisien.

## 5.2. Pembahasan

Bagian ini menjelaskan mengenai pembahasan analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya. Berikut adalah pembahasan dari hasil analisis yang telah dilakukan:

### 5.2.1. Atribut Keinginan dan Kebutuhan Pengunjung

Pada pembahasan ini keinginan dan kebutuhan pengunjung di ambil dari pengisian *Voice of Customer* dari beberapa pengunjung yang pernah melakukan kepengurusan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Dari pengisian *Voice of Customer* terdapat 20 atribut layanan jasa yang di inginkan dan di butuhkan. 20 atribut keinginan dan kebutuhan pengunjung ini akan dijadikan atribut kuesioner untuk 35 responden di dalam penelitian.

### 5.2.2. Penyusunan *House of Quality* Matriks Perencanaan

Penyusunan HOQ matriks perencanaan ini digunakan untuk menghubungkan keinginan pengunjung atau masyarakat dengan perusahaan atau lembaga organisasi agar melakukan respon teknis yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari masyarakat atau pengunjung di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Di dalam penelitian ini terdapat 5 langkah matriks perencanaan yaitu



*importance to customer (IC), customer satisfaction performance (CSP), goal, improvement ratio (IR), sales point (SP), raw weight (RW), normalized raw weight (NRW).*

Nilai dari *Importance to Customer (IC)* di dapatkan dari jawaban responden. Nilai tertinggi terdapat pada atribut lokasi yang dekat dengan masyarakat umum. Artinya masyarakat sebagai pengguna jasa yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai menginginkan lokasi atau tempat yang tidak jauh dari tempat pemukiman penduduk. Nilai dari *Customer Satisfaction Performance (CSP)* di dapatkan dari jawaban responden. Nilai tertinggi terdapat pada atribut kenyamanan ruang tunggu tempat duduk untuk difabel dan ibu menyusui dan juga atribut pencatatan layanan buku tamu yang tepat dan akurat dan juga terdapat pada atribut pencatatan layanan buku tamu, dikarenakan pencatatan ini akan menjadi sebuah informasi bagi pengguna jasa layanan jika diperlukan. Nilai *goal* di dapatkan dari jawaban perusahaan atau lembaga organisasi dengan penilaian yang berbeda - beda dengan skala sangat prioritas dengan nilai point 5, prioritas dengan nilai point 4, cukup prioritas dengan nilai point 3, tidak prioritas dengan nilai point 2 dan yang terakhir dengan skala sangat tidak prioritas dengan nilai point 1.

Nilai *Improvement Ratio (IR)* di dapatkan dari nilai *goal* di bagi dengan *Customer Satisfaction Performance (CSP)* dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap (*ID card & Name tag*), hal ini dilakukan agar pengunjung atau masyarakat yang menggunakan jasa di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dapat dengan mudah untuk mengenali orang yang melayani dan adanya *attitude* yang baik di pandangan masyarakat. Nilai *sales point*

(SP) di dapat dari jawaban perusahaan atau lembaga organisasi dengan penilaian yang berbeda - beda dengan skala *sales point* kuat dengan nilai point 1,5, *sales point* medium dengan nilai point 1,2 dan yang terakhir dengan skala tidak ada *sales point* dengan nilai point 1.

Nilai RW di dapatkan dari IC di kali dengan IR dan di kali dengan SP dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap (*ID card & Name tag*), hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas serta kenyamanan layanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai kepada pengunjung atau masyarakat. Nilai NRW di dapat dari RW / total RW di kalikan 100, dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap (*ID card & Name tag*).

#### 5.2.3. Penyusunan *House of Quality Technical Response*

Dari 20 atribut keinginan dan kebutuhan pengunjung terdapat 26 respon teknis perusahaan atau lembaga organisasi yang didapatkan melalui wawancara kepada pihak Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dalam hal ini yang menjadi narasumber yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Dumai.

#### 5.2.4. Penyusunan *House of Quality Technical Relationships*

*Technical Relationships* ini merupakan korelasi antara nilai atribut keinginan dan kebutuhan pengunjung dengan atribut respon teknis yang mempunyai skala kuat dengan nilai 9, skala sedang dengan nilai 3, skala lemah dengan nilai 1 dan yang terakhir dengan skala tidak ada dengan nilai 0. Salah satu

hubungan yang kuat dengan nilai 9 terdapat pada atribut menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung berhubungan kuat dengan respon teknis teknis public speaking, hubungan yang sedang dengan nilai 3 terdapat pada beberapa atribut yang salah satunya terdapat pada atribut adanya katalog, prosedur atau persyaratan dari pelayanan pendaftaran Haji dan Umrah yang mempunyai hubungan sedang dengan respon teknis adanya papan informasi dari pelayanan, terakhir hubungan yang lemah dengan nilai 1 terdapat pada atribut ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan yang mempunyai hubungan lemah dengan respon teknis sesuai dengan jam operasional yang sudah ditetapkan.

#### 5.2.5. Penyusunan *House of Quality Technical Correlations*

*Technical Correlations* juga disebut dengan korelasi teknik yang memperlihatkan hubungan antar respon teknis satu dengan lainnya. Korelasi teknik ini mempunyai skala dengan keterangan positif yang artinya mempunyai hubungan positif antar dua respon teknis, kemudian skala negatif yang artinya memiliki hubungan negatif antar dua respon teknis. Sehingga hal ini akan memudahkan dalam menentukan kebijakan yang akan di ambil mengenai respon teknis yang akan dilaksanakan. Salah satu yang mempunyai hubungan yang positif terdapat pada respon teknis public speaking dengan respon teknis standar kecakapan kerja. Sedangkan salah satu yang mempunyai hubungan yang negatif terdapat pada respon teknis masih dalam proses perencanaan (menyesuaikan anggaran) dengan respon teknis mengikuti ketetapan dari pemerintah Kota Dumai.

#### 5.2.6. Penyusunan *Technical Prioritas*

Pada penyusunan ini dilakukan untuk memperlihatkan skor masing – masing atribut berdasarkan perkalian antara NRW dengan nilai hubungan atribut teknik kemudian nilai yang didapatkan di jumlahkan (*Absolute Importance*). Yang mana Nilai *absolute importance* adalah nilai yang dapat mengindikasikan suatu aspek teknis untuk melihat apakah sangat di butuhkan dalam memperbaiki suatu atribut dari pelayanan atau tidak, jika terdapat nilai *absolute importance* nya tinggi maka dapat di indikasikan bahwa aspek teknis atribut tersebut merupakan salah satu yang penting untuk di prioritaskan oleh Kementerian Agama Kota Dumai dalam memperbaiki pelayanan yang ada pada saat ini. Dengan hasil perjumlahan tersebut dapat diketahui nilai prioritas yang di dapatkan dari penjumlahan tersebut. Diketahui nilai prioritas yang pertama terdapat pada respon teknis Mengikuti SOP yang sudah ditetapkan yang berhubungan dengan beberapa atribut yaitu :

1. Ketepatan waktu tunggu dan proses dalam pelayanan.
2. Ketepatan kedatangan pegawai sesuai jam operasional.
3. Kecepatan dan ketepatan karyawan KEMENAG Kota Dumai dalam melayani pengunjung.
4. Memberikan layanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.
5. Mempunyai jam operasional yang efektif dan efisien (07.00 sd sd 16.00).
6. Kemampuan karyawan dalam mengatasi adanya kesalahan dalam administrasi.
7. Karyawan yang berpenampilan rapi dan lengkap (*ID Card & Name Tag*).
8. Mempunyai pengetahuan dalam wawasan pengetahuan serta kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan dari pengunjung.



### 5.2.7. *House of Quality* (HOQ)

Dalam *House of Quality* ini tersusun informasi yang mengenai apa saja atribut keinginan dan kebutuhan pengunjung dari pelayanan Kementerian Agama Kota Dumai beserta besaran nilai – nilai yang ada untuk memberikan informasi atau masukan mengenai atribut layanan apa saja yang layak untuk dijadikan prioritas dalam meningkatkan layanan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pengunjung. Berikut adalah atribut yang layak dijadikan prioritas untuk dijadikan peningkatan layanan yang ada diantaranya :

1. Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.
2. Informasi yang tepat dan akurat.
3. Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.
4. Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.
5. Pencatatan pelayanan buku tamu yang tepat dan akurat.

Kemudian di dalam HOQ ini juga terdapat rekomendasi dari aspek teknis apa saja yang dibutuhkan oleh Kementerian Agama Kota Dumai untuk mengupayakan perbaikan kualitas layanan pada saat ini. Diantara aspek teknis tersebut dapat diprioritaskan serta diutamakan untuk perbaikan serta peningkatan kualitas layanan yang ada di Kementerian Agama Kota Dumai yaitu :

1. Mengikuti Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan.
2. Mengkoordinasikan kepada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama di Provinsi Riau.
3. Training dan Pendidikan Pegawai/ Honorer (SDM).
4. Sesuai dengan jam operasional yang sudah ditetapkan.
5. Adanya papan informasi dari pelayanan.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang sudah dilakukan terhadap data – data yang telah dikumpulkan. Maka kesimpulan yang dapat di ambil di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis yang dilakukan diketahui bahwa terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai tinggi diantara lainnya, sehingga perlu mendapatkan prioritas untuk di tingkatkan dan di perbaiki. Diantaranya sebagai berikut :
  - a. Lokasi yang dekat dengan masyarakat umum.
  - b. Informasi yang tepat dan akurat.
  - c. Adanya penyuluhan secara menyeluruh dalam prosedur dan persyaratan Haji dan Umrah.
  - d. Memberitahukan kapan pelayanan akan dilakukan.
  - e. Pencatatan pelayanan buku tamu yang tepat dan akurat.
2. Berdasarkan nilai yang didapatkan dari hasil penelitian, pada *absolute importance* diketahui bahwa terdapat beberapa dari respon teknis yang memiliki nilai yang tinggi dibandingkan yang lainnya, oleh karena itu layak untuk di prioritaskan. Diantaranya sebagai berikut :
  - a. Mengikuti standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan.
  - b. Mengkoordinasi kepada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama Provinsi Riau.
  - c. Training dan Pendidikan Pegawai/ Honorer (SDM)
  - d. Sesuai dengan jam operasional yang sudah ditetapkan.

- e. Adanya papan informasi dari pelayanan.

## 6.2. Saran

Adapun saran yang perlu disampaikan berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kementerian Agama Kota Dumai harus lebih baik dan profesionalisme dalam memberikan layanan terhadap pengunjung atau masyarakat, seperti dalam menyampaikan informasi yang tepat dan akurat dan pencatatan buku tamu yang tepat dan akurat pula. Sehingga dapat memberikan kepuasan dari layanan yang diberikan.
2. Kementerian Agama harus sering untuk melakukan perbaikan layanan atau evaluasi dalam pelayanan dengan melakukan pelatihan atau training kepada setiap sumber daya yang ada juga pengawasan terhadap standar operasional prosedur yang sudah berjalan.
3. Kementerian Agama Kota Dumai juga harus melakukan riset atau penelitian terhadap pengunjung atau masyarakat yang berguna untuk mengetahui apa – apa saja yang diinginkan dan diharapkan dari pengunjung dalam proses layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.
4. Perlu dilakukan adanya monitoring kembali terhadap operasional Kantor Kementerian Agama Kota Dumai setelah diterapkan metode *Quality Function Deployment* ini untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Jana Susila, G. P. (2015). Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 396–409. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v3i2.4465>
- Akbar, N. B., & Handoyo, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor Bersama Samsat Gresik). *Juminten*, 1(2), 57–68. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.30>
- Diana, Anatasia dan Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management* (Edisi Revisi). Andi
- Gcl, P. T. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Integrasi Servqual dan QFD Pada PT. GCL. *Skripsi*. Bekasi: *President University*
- Indriya, A. F. (2018). House of Quality Sebagai Pengendalian Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Muhammadiyah. *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan*, 24(2), 100. <https://doi.org/10.30587/didaktika.v24i2.332>
- Jay Heizer, Berry Render. 2015. *Manajemen Operasi*, ed. Ke-11. Terjemahan: Hirson Kurnia, dkk Selemba Empat, Jakarta.
- Kurnia, D. (2017). Analisis Kualitas Layanan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Service Blueprint* Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Thesis*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Nurjannah, H., 2019. Integrasi Model Kano ke Dalam QFD untuk Mengoptimalkan Kualitas Perguruan Tinggi di Provinsi Riau. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), pp.136-144.
- Nurjannah, Hafidzah, Desy Mardianty, restu Hayati, and Efi Susanti. 2020. "The Implementation of Kano Model and Quality Function Deployment (QFD) to Optimize the Quality of Higher Education In Indoneisa." *Revista ESPACIOS* 41(06):1-9.



- Purnama, Y. I., Manajemen, P., Ekonomi, F., Bhayangkara, U., & Deployment, Q. F. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN ( SERVICE QUALITY ) DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT ( QFD ) PADA KANTOR KECAMATAN WARU KABUPATEN*. 30–47.
- Pangaribuan, Juliana, Lisda dan Hutabarat, Tommy, Liber. 2020. *Analysis Of Cadets Satisfaction To Medan Aviation Polytechnic Service Using Quality Function Deployment (QFD) Method*. *Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*. 4 (2): 141 – 150
- Saufi, M. (2018). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus Bus Batik Solo Trans Koridor 1). *Skripsi*. Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta
- Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020). Analisis Kualitas Layanan Inaportnet Dikantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Dengan Metode Servqual Dan Qfd. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 82–96. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i1.2409>
- Suyadi & Hafidzah Nurjannah (2020) “Implementasi *Quality Function Deployment* Untuk Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Di Universitas Islam Riau” *Journal of Economic, Business and Accounting*. Volume 3 no 2 Juni 2020: e- ISSN: 2597-5234
- Setyorini, Retno, dan Rajagukguk, Farida, Arta. 2015. Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality* dan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Pelayanan Sekretariat Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom). *Jurnal E- Proceeding Of Management*. 2 (3): 3696 – 3703
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Selemba Empat
- Wihardias, A. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Jurusan Manajemen Bisnis Its Dengan Metode Servqual Dan QFD*. 139. <http://repository.its.ac.id/51846/>