

## Analisis Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi Anggota DPR RI Dengan Pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)*

Rizal Sarifuddin\*

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Islam Makassar  
Email: rizal.syarif80@gmail.com

**Abstrak** -- Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila aparat pemerintah yang terlibat langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan publik terhadap kinerja Anggota DPR RI Komisi III, mengidentifikasi prioritas harapan atau keinginan publik terhadap kualitas layanan penyerapan aspirasi anggota DPR RI dengan metode *Servqual* dan meningkatkan kualitas layanan penyerapan dengan metode *QFD*. Penelitian ini, menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi dalam pengumpulan data. Responden penelitian adalah warga yang telah mengajukan pengaduan yang berjumlah 100 orang. Hasil survei diolah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis *Importance Performance Analyze (IPA)*, *Servqual*, dan *QFD*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan kinerja anggota DPR RI dengan gap 0,84. Prioritas perbaikan berdasarkan diagram *IPA* adalah tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi, tingkat tanggung jawab penyerap aspirasi masyarakat, tingkat keadilan dalam penyelesaian aspirasi, tingkat kecepatan pelayanan aspirasi, ketepatan merespon aspirasi sesuai dengan masalahnya, ketepatan waktu menyelesaikan aspirasi dan tingkat ketanggapan menyelesaikan aspirasi. Peningkatan kualitas layanan penyerapan dengan metode *QFD* dapat dilakukan dengan cara meningkatkan komitmen, disiplin, SDM yang terampil, koordinasi dan sinergi dan perbaikan kebijakan yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat.

**Kata kunci:** DPR RI; Kinerja; Kualitas Pelayanan; *QFD*

**Abstract** -- Public satisfaction can be achieved if the government apparatus directly involved in the service, can understand and appreciate and wish to perform excellent service. This study aims to identify the level of public satisfaction with the performance of Members of the House of Representatives Commission III, to determine the priority of expectations or public desires on the quality of service absorption aspirations of members of Parliament with *Servqual* method and improve the quality of absorption services by *QFD* method. This study, using questionnaires, interviews, and observations in data collection. Research respondents are citizens who have filed complaints totaling 100 people. The survey results are processed by using validity and reliability test, analysis of *Importance-Performance Analyze (IPA)*, *Servqual*, and *QFD*. The results showed that the community was not satisfied with the performance of members of the House of Representatives with a gap of 0.84. The priority of improvement based on the *IPA* diagram is the level of professionalism in solving aspirations, the level of responsibility for the expectation of society aspirations, the level of fairness in the aspiration settlement, the level of aspiration service speed, the accuracy of responding to aspirations according to the problem, the timeliness of completing aspirations and the level of responsiveness to resolve aspirations. Increasing the quality of absorption services by *QFD* method can be done by increasing commitment, discipline, skilled human resources, coordination and synergy and policy improvement that is more concerned with the interests of the community.

**Keywords:** House of Representatives; Performance; *Quality Function Deployment*; Service Quality

### PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena

masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Seperti halnya sebuah badan usaha, dewan perwakilan rakyat sebagai *public service*, memiliki kinerja tolak ukur dari produk yang

---

Artikel masuk : 04 Desember 2017  
Artikel direvisi : 29 Desember 2017  
Artikel diterima : 30 Desember 2017

\*Penulis Korespondensi

dibutuhkan masyarakat sebagai konsumennya. Kepuasan masyarakat dapat berhasil jika aparatur pemerintah yang ada dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima.

Tjiptono (2006) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan respon pelanggan akibat dari hasil dan evaluasi kinerja/tindakan yang dirasakan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa.

Kondrotaité (2012) mengungkapkan kepuasan konsumen terhadap layanan yang disediakan merupakan faktor penting dalam konteks peningkatan pelayanan publik. Utomo (2011) menyatakan pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan keseimbangan kinerja penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat yang menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Anwar, et.al (2010) menjelaskan bahwa pendekatan QFD dapat berlaku untuk setiap jasa dan manufaktur perusahaan. Produk dan layanan yang berkualitas dapat berhasil ditingkatkan ketika paling kebutuhan penting pelanggan puas. Metodologi QFD memiliki ruang yang luas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. QFD mampu mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kualitas pelayanan belum sesuai dengan diharapkan sehingga dapat diperoleh solusi-solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai sinyal kinerja anggota DPR RI periode 2009-2014 cukup memprihatinkan. Survei INSIS (2013) 48,5 persen publik menyatakan tidak puas dengan kinerja DPR RI dalam membentuk undang-undang dan penyerapan aspirasi publik. Dari riset ini diketahui, responden yang menjawab citra DPR RI tidak baik 38,5 persen, semakin tidak baik 26,1 persen, baik 29,2 persen, semakin baik 1,9 persen, dan tidak menjawab 4,3 persen Hasil Survei Nasional Pol-Tracking Institute Desember 2013 menyatakan 12,64 persen yang menjawab puas terhadap kinerja DPR periode 2009-2014. 61,68 persen masyarakat tidak puas dengan kinerja DPR dan 25,68 persen menyatakan tidak tahu (<https://nasional.tempo.co>.)

Data lembaga survey di atas diperkuat dengan banyaknya surat yang masuk selama tahun 2012 sebanyak 3433 melalui surat dan 595 melalui website. Dari bidang masalah pengaduan masyarakat yang masuk, bidang hukum memiliki pengaduan yang paling banyak. Bidang hukum merupakan bagian penanganan Komisi III DPR RI yang bermitra kerja bersama Polisi Republik

Indonesia, Kejaksaan Agung, Komisi Pemberantasan Korupsi, Badan Nasional Narkoba dan Komnas HAM RI.

Tabel 1. Surat Masuk Pengaduan Masyarakat Periode Januari – 19 Desember 2012

No.	Bidang Masalah	Surat	Website
1	Politik/Hukum	2034	102
2	Tanah/Rumah/Bangunan	580	79
3	Ekonomi/Keuangan	143	60
4	Perburuhan/Tenaga Kerja	118	37
5	Aparatur Negara/Kepegawaian	125	33
6	Sosial/Budaya	110	30
7	Lingkungan Hidup	49	13
8	Pendidikan	38	12
9	Kehutanan	36	12
10	Agama	32	9
11	Kesehatan	21	6
12	Lain-lain	147	202
Jumlah		<b>3433</b>	<b>595</b>

Dari Tabel 1. di atas dapat diketahui bahwa masih banyak jumlah pengaduan masyarakat kebanyakan ditujukan Komisi hukum terkait penyerapan aspirasi publik serta pengawasannya menyebabkan tidak meratanya penegakan hukum di republik ini. Hal ini membuat sebagian besar masyarakat kurang puas dengan kinerja DPR saat ini. Total keseluruhan surat masuk pengaduan masyarakat dalam bidang politik/hukum sebanyak 2,136 kasus (2034 melalui surat dan 102 melalui website), dengan tindak lanjut 894. Surat pengaduan yang masuk masih minim yang ditindaklanjuti.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan penyerapan aspirasi anggota DPR RI pada komisi hukum sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada. Dengan teridentifikasinya masalah yang ada bisa menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan menjadi semakin baik sehingga dapat mengurangi gap antara persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat tentang kinerja DPR RI. Semakin banyak aspirasi yang terserap dan ditindaklanjuti akan membuat persepsi masyarakat terhadap kinerja DPR RI akan semakin baik.

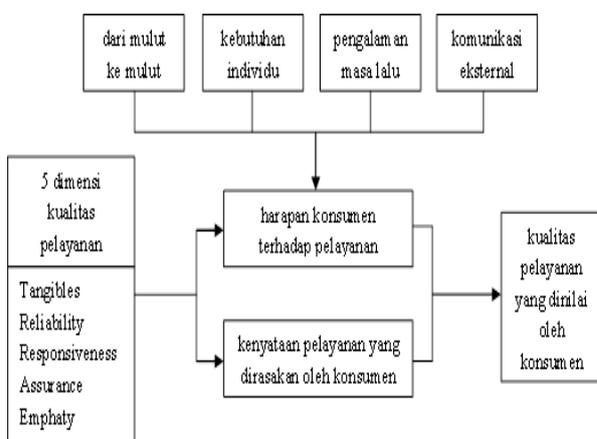
## METODE PENELITIAN

Metode Servqual adalah selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan oleh konsumen (persepsi) dengan layanan harapan yang diminta oleh konsumen (harapan) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; 1994).

Pelayanan publik pemerintah adalah pelayanan yang dilakukan unit pelayanan pemerintah yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan instansi yang mengeluarkan peraturan pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan persepsi konsumen, *servqual* dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan konsumen dengan aktual yang mereka alami (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi informasi antar pengguna pelayanan, pengalaman masa lalu dalam menggunakan pelayanan dan komunikasi eksternal lewat media.

Menurut Zeithaml et al. (1990) ada indikator ukuran kepuasan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna. Kelima dimensi *servqual* yaitu *tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, ruang tunggu dan tempat informasi), *reliability* (keandalan dan kemampuan menyediakan pelayanan terpercaya), *responsiveness* (respon untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan pengguna), *assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). dan *emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).



Gambar 1. Penilaian Kualitas Layanan Menurut Konsumen

Sumber : Zeithaml et al. (1990)

*Servqual* berhubungan dengan pihak penilai (konsumen) dan pihak pemberi layanan. Menurut Muluk (2008), berdasarkan *gaps model of service quality*, ketidaksesuaian muncul dari lima macam kesenjangan yang dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu satu kesenjangan

(*gaps*), yaitu kesenjangan kelima yang bersumber dari sisi penerima pelayanan (pelanggan). dan empat macam kesenjangan yaitu kesenjangan pertama sampai dengan keempat bersumber dari penyedia jasa (manajemen).

Indikator penelitian ini menggunakan dasar teori Parasuraman *et.al.* (1990). Variabel yang digunakan terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Uraian indikatornya dapat dilihat pada Tabel 1. Total pertanyaan yang diajukan sebanyak 18 pertanyaan

Tabel 1. Dimensi dan indikator Servqual

Dimensi	Indikator
<i>Tangibles</i> ( <i>bukti fisik nyata</i> )	1. Fasilitas
	2. Kerapian petugas
	3. Kelengkapan peralatan
<i>Reliability</i> ( <i>keandalan</i> )	1. Kinerja pelayanan
	2. Penanganan keluhan masyarakat
	3. Penyediaan layanan sesuai waktu yang dijanjikan
<i>Responsiveness</i> ( <i>daya tanggap</i> )	1. Pelayanan yang cepat
	2. Tanggap dengan keinginan masyarakat
<i>Assurance</i> ( <i>Kemampuan dan keramahan</i> )	1. Perilaku petugas
	2. Kemampuan petugas
<i>Emphaty</i> ( <i>sikap tegas dengan penuh perhatian</i> )	1. Ketepatan waktu
	2. Tingkat perhatian petugas pelayanan

Perhitungan nilai *gap* dikutip dari Muluk (2008) adalah sebagai berikut:

$$Gap = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

Keterangan:

Jika *gap* positif ( $\text{persepsi} > \text{harapan}$ ), maka layanan dikatakan "*surprise*" dan memuaskan.

Jika *gap* nol ( $\text{persepsi} = \text{harapan}$ ), berarti layanan memuaskan dan berkualitas.

Jika *gap* negatif ( $\text{persepsi} < \text{harapan}$ ), maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Pemetaan hasil perhitungan SERVQUAL dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan

penyerapan aspirasi anggota DPR RI. Nilai rata-rata dari persepsi dan harapan masyarakat diplot ke dalam *importance performance matrix* (Muluk, 2008).

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat evaluasi sederhana yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan konsumen dan penentuan prioritas perbaikan berdasarkan prioritas area yang diperoleh (Seng Wong, Hideki, & George, 2011). penilaian IPA berdasarkan penilaian masyarakat atas tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat harapan pelayanan yang diharapkan. Kinerja mengacu pada persepsi pelanggan tentang bagaimana layanan dilakukan penyedia layanan, sedangkan kepentingan adalah manifestasi dari nilai relatif yang diberikan oleh pelanggan ke layanan (Wu, Tang, & Shyu, 2010). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam *Importance Performance Matrix* atau sering disebut dengan "Diagram *Cartesius*" dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan.

Rata-rata tingkat kinerja digunakan sebagai *cut-off* atau pembatas kinerja tinggi dengan tingkat kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan digunakan sebagai *cut-off* tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah. Matriks ini berguna dalam pengambilan keputusan karena memiliki empat kuadran, yang masing-masing menunjukkan strategi tertentu yang mencakup prioritas perbaikan, mempertahankan kinerja yang ada, konsentrasi di sini, tetap mengikuti pekerjaan yang baik, prioritas rendah dan kemungkinan pelayanan berlebih. Strategi ini membantu pembuat kebijakan dalam keputusan dalam mengevaluasi layanan yang telah dilakukan. Dengan demikian, sumber daya dapat digunakan secara lebih efektif dan efisien dengan menyalurkan kinerja terhadap atribut layanan yang memerlukan perbaikan.

Hasil dari gambar 2 dapat dilakukan beberapa strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (*low priority*)

Kuadran ini berisi faktor yang dianggap kurang penting dan kualitas pelayanan tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

2. Kuadran B (*concentrate here*)

Kuadran ini berisi hal-hal yang dianggap

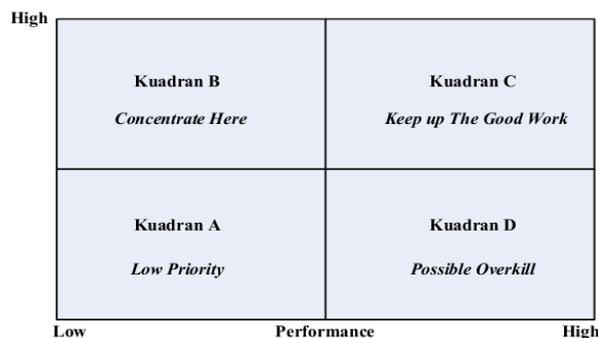
penting bagi pengguna pelayanan, akan tetapi kualitas pelayanan yang diperoleh belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Kuadran ini menjadi konsentrasi pemberi layanan untuk dilakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat.

3. Kuadran C (*keep up the good work*)

Kuadran ini berisi faktor yang dianggap penting bagi penerima layanan dan kualitas pelayanan yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan penerima pelayanan sehingga tingkat kepuasan penerima layanan relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

4. Kuadran D (*possible overkill*)

Kuadran ini berisi hal-hal yang dianggap kurang perlu bagi penerima pelayanan dan pelayanan yang diterima terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.



Gambar 2. *Importance Performance Matrix*  
 Sumber: Muluk (2008)

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu metode untuk penyusunan perencanaan dan pengembangan produk yang dilakukan oleh tim pengembang untuk menspesifikasikan dengan jelas keinginan dan kebutuhan pelanggan, lalu dilakukannya evaluasi tiap-tiap produk yang diusulkan atau kemampuan pelayanannya secara sistematis di dalam terminologi dari ada tidaknya pengaruh pada pertemuan kebutuhan-kebutuhan itu (Cohen, 1995). Adapun tahapan-tahapan pembuatan matriks *house of quality* adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *customer needs*-nya / WHATs / *customer needs* / VoC

Tahap ini mempunyai pengertian bahwa item yang mengandung hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat dan masih bersifat umum,

sehingga sulit untuk langsung diimplementasikan. *Customer needs* dapat dilakukan melalui penelitian terhadap keinginan masyarakat. Atribut-atribut kualitas layanan dalam kuesioner dijadikan sebagai *customer needs* adalah atribut yang memiliki nilai *gap* negatif. Dari pengolahan data sebelumnya, diketahui seluruh atribut pelayanan mempunyai nilai *gap* negatif, namun dalam memperbaiki kualitas layanan tersebut harus berdasarkan prioritas mana yang menjadi proiritas layanan yang harus diperbaiki.

## 2. Menentukan *technical requirement* / HOWs

Merupakan pengembangan dari *customer needs* atau merupakan penerjemahan kebutuhan konsumen dalam bentuk teknis agar sebuah layanan dapat dibentuk secara langsung. Pada bagian ini terdapat target spesifikasi yang akan ditetapkan berdasarkan kemampuan DPR RI yang telah ditetapkan oleh konsumen melalui *customer needs*-nya. Respon ini dihasilkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diprioritaskan masyarakat. Setelah diketahui respon teknis, kemudian dijabarkan pada kebutuhan masyarakat dalam menyusun rumah kualitas.

## 3. Menentukan hubungan antara WHATs dan HOWs (*relationship*)

Agar diperoleh nilai secara kuantitatif maka antara WHATs dan HOWs merupakan langkah selanjutnya untuk menemukan nilai bobot. *Relationship* ditentukan oleh tiga nilai kunci utama yaitu : *Strong* (bobot 9), *medium* (bobot 3), dan *Weak* (bobot 1).

## 4. Menentukan *technical correlation* (hubungan antar matriks HOWs)

Hubungan antara matriks HOWs digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara masing-masing respon teknik. Hubungan ini ditentukan oleh empat kunci utama yaitu kuat positif (bobot 9), positif (bobot 3), negatif (bobot -3) dan kuat negatif (bobot -9).

## 5. Menentukan *planning matrix*

Menurut Cohen (1995), matriks perencanaan merupakan alat yang dapat membantu dan pengembangan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Matriks ini mencatat seberapa penting masing-masing kebutuhan masyarakat berdasarkan pelayanan yang telah diberikan. Kondisi ini mempengaruhi keseimbangan antara prioritas penyedia layanan dengan prioritas masyarakat. Adapun bagian-bagian *planning matrix* adalah sebagai berikut:

### a. *Importance to Customer* (IC)

*Importance to customer* berisi tentang hal-hal yang dipentingkan konsumen terhadap tingkat harapan masyarakat untuk kualitas pelayanan penyerapan aspirasi DPR RI. Perhitungan *importance to customer* dilakukan dengan menjumlahkan data-data yang terbentuk untuk masing-masing atribut, lalu dibagi dengan jumlah responden yang memberikan penilaian.

$$IC = \frac{\sum (\text{skala tingkat kepentingan } i \times \text{nilai responden } i)}{\text{jumlah responden}} \quad (1)$$

### b. *Customer Satisfaction Performance* (CSP)

*Customer satisfaction performance* merupakan persepsi masyarakat mengenai seberapa baik tingkat pelayanan aspirasi yang diberikan anggota DPR RI. Nilai *satisfaction performance* diperoleh dari *performance weight* dibagi jumlah responden.

$$CSP = \frac{\sum (\text{skala tingkat kinerja } i \times \text{nilai responden } i)}{\text{jumlah responden}} \quad (2)$$

### c. *Goal*

Langkah berikutnya adalah menentukan nilai goal dengan mempertimbangkan konsep kepuasan masyarakat. Untuk pencapaian *goal* yang diharapkan pada penelitian ini, nilai *goal* ditetapkan sama dengan nilai *importance to customer*.

$$Goal = \frac{\sum (\text{skala tingkat kepentingan } i \times \text{nilai responden } i)}{\text{jumlah responden}} \quad (3)$$

### d. *Improvement Ratio*

*Improvement ratio* merupakan suatu ukuran dari pelayanan anggota DPR RI yang diberikan untuk meningkatkan *customer satisfaction performance* dari sebuah atribut. Metode yang digunakan dalam menentukan *improvement ratio* adalah dengan cara membagi *goal* dengan *customer satisfaction performance*

$$Improvement Ratio = \frac{Goal}{Customer Satisfaction Performance} \quad (4)$$

### e. *Sales point*

*Sales point* merupakan informasi mengenai kemampuan memberikan pelayanan berdasarkan seberapa baik *customer needs* terpenuhi. Nilai yang paling umum untuk *sales point* (Cohen, 1995) adalah sebagai berikut:

- 1 : tidak ada titik pelayanan
- 1,2 : titik pelayanan menengah
- 1,5 : titik pelayanan kuat

### f. *Raw weight*

Model ini menggambarkan prioritas kebutuhan masyarakat yang harus dikembangkan. *Raw weight* merupakan suatu

nilai yang mengandung nilai *importance to customers, improvement ratio* dan *sales point*.

$Raw\ weight = importance\ to\ customers \times improvement\ ratio \times sales\ point$

g. *Normalized Raw Weight*

*Normalized raw weight* merupakan nilai raw weight dalam skala 0 sampai 1 yang menunjukkan persentase, yang diperoleh dengan rumus:

$$Normalized\ Raw\ weight = \frac{Raw\ Weight}{Total\ Raw\ weight} \quad (5)$$

6. *Technical Matrix*

*Technical matrix* merupakan matriks yang terbentuk dari penentuan *priority technical respon*. *Priority technical respon* diperoleh dengan menghitung terlebih dahulu kontribusi relatif setiap respon teknik terhadap keseluruhan *customer satisfaction*. Hal ini yang akan menentukan prioritas dan respon teknis pelayanan aspirasi. Adapun contoh perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$Normalized\ contribution = \frac{Contribution}{Total\ Contribution} \quad (6)$$

7. Menentukan target / *HOW MUCH*.

Target ditentukan dengan *how much target is enough* yang merupakan perhitungan spesifikasi dari HOWs. Penentuan target disini dapat dilihat dari perhitungan *normalized contribution* dengan menentukan nilai tertinggi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data awal pada penelitian ini didapat dari hasil kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mencari tingkat persepsi dan harapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan aspirasi DPR RI. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *random* kepada 100 orang responden yang ada di daerah Pancoran, Jakarta Selatan.

Pengujian validitas kuesioner, dilakukan untuk memastikan sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner akan dapat mengukur hal yang ingin diteliti. Item dapat dikatakan valid jika terjadi korelasi yang kuat dengan skor totalnya. Hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap sesuatu yang ingin diungkap. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan

untuk mengungkap sesuatu. Pengujian validitas item dalam SPSS menggunakan *Corrected Item Total Correlation* dengan syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sah atau tidaknya indikator yang dipergunakan sebagai alat ukur variabel. Dalam kuesioner ini berjumlah 100 responden. Dengan demikian diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,197 dengan derajat kebebasan 5%.

Item-item varibel dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dari tabel 2 di atas dapat diketahui nilai seluruh pertanyaan hasilnya lebih dari 0,197. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item variabel yang digunakan valid dan dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/indikator yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur. Makin kecil *error* pengukuran makin *reliable* alat pengukur. Sebaliknya, makin besar *error* makin tidak *reliable* alat pengukur tersebut. Reliabilitas dinyatakan dengan angka-angka, biasanya sebagai suatu koefisien. Koefisien yang tinggi menunjukkan reliabilitas yang tinggi dan makin rendah kesalahan dalam pengukuran. Pengujian reliabilitas terhadap hasil kuesioner dilakukan untuk memastikan apakah *kuesioner* tersebut konsisten dalam mengukur sesuatu gejala yang sama. Dari data-data yang telah diperoleh, dapat diketahui hasil uji reliabilitas persepsi masyarakat dan harapan masyarakat dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* seperti pada tabel 3

Nilai *Cronbach's Alpha* dari hasil pengolahan data persepsi masyarakat diperoleh nilai 0,807 dan harapan masyarakat adalah 0,838. Dengan demikian sesuai teori Sekaran (2006), instrumen/indikator persepsi dan harapan masyarakat dinilai baik. Dengan demikian apabila dilakukan pengukuran ulang maka data yang didapat akan konsisten dari waktu ke waktu.

Nilai *gap* dari kualitas pelayanan penyerapan aspirasi dapat dihitung berdasarkan nilai rata-rata dan skor persepsi dan harapan masyarakat. Hasil perhitungan *gap* dapat dilihat pada Tabel 4. Dari hasil perhitungan *gap* diperoleh bahwa seluruh dimensi dari kualitas pelayanan tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari nilai harapan masyarakat lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ( $persepsi < harapan$ ). Dari keseluruhan nilai *gap* yang bernilai negatif, nilai *gap* negatif tertinggi berada pada dimensi *Emphaty* dengan nilai sebesar -1,23 .

Tabel 2. Validitas Kuesioner

Persepsi Masyarakat				Harapan Masyarakat			
Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
T_1	0,359	0,197	Valid	T_1	0,502	0,197	Valid
T_2	0,388	0,197	Valid	T_2	0,424	0,197	Valid
T_3	0,379	0,197	Valid	T_3	0,486	0,197	Valid
T_4	0,394	0,197	Valid	T_4	0,409	0,197	Valid
K_1	0,439	0,197	Valid	K_1	0,472	0,197	Valid
K_2	0,400	0,197	Valid	K_2	0,425	0,197	Valid
K_3	0,404	0,197	Valid	K_3	0,445	0,197	Valid
K_4	0,406	0,197	Valid	K_4	0,433	0,197	Valid
R_1	0,347	0,197	Valid	R_1	0,311	0,197	Valid
R_2	0,432	0,197	Valid	R_2	0,391	0,197	Valid
R_3	0,461	0,197	Valid	R_3	0,360	0,197	Valid
R_4	0,398	0,197	Valid	R_4	0,447	0,197	Valid
A_1	0,351	0,197	Valid	A_1	0,391	0,197	Valid
A_2	0,447	0,197	Valid	A_2	0,418	0,197	Valid
A_3	0,311	0,197	Valid	A_3	0,490	0,197	Valid
E_1	0,378	0,197	Valid	E_1	0,441	0,197	Valid
E_2	0,367	0,197	Valid	E_2	0,487	0,197	Valid
E_3	0,358	0,197	Valid	E_3	0,490	0,197	Valid

Tabel 3. *Reliability Statistic* Kuesioner

	Reliabilitas	Keterangan
Persepsi Masyarakat	0,807	Baik
Harapan Masyarakat	0,838	Baik

Tabel 4. *Gap* Kualitas Pelayanan

Dimensi	Nilai Rata-rata			Keterangan
	Persepsi (X)	Harapan (Y)	Gap	
<i>Tangibles</i>	3,63	3,90	-0,27	Tidak memuaskan
<i>Reliability</i>	3,08	4,19	-1,11	Tidak memuaskan
<i>Responsiveness</i>	3,09	3,99	-0,90	Tidak memuaskan
<i>Assurance</i>	3,12	3,82	-0,70	Tidak memuaskan
<i>Empathy</i>	2,78	4,01	-1,23	Tidak memuaskan
Rata-rata	3,14	3,98	-0,84	

Perhitungan bobot tingkat persepsi dan harapan masyarakat dari dimensi Servqual diperoleh dari total nilai yang diperoleh dari kuesioner persepsi dan harapan dirata-ratakan dengan total data yang diperoleh. Dari Tabel 5

dapat dilihat bahwa seluruh nilai harapan masyarakat lebih tinggi dari persepsi masyarakat. Nilai *gap* terbobot tertinggi untuk tingkat persepsi dan harapan masyarakat berada pada dimensi *reliability* dengan nilai *gap* terbobot pada tingkat persepsi sebesar -0,22 sedangkan nilai *gap* terbobot pada tingkat harapan sebesar -0,25 yang berarti bahwa *empathy* merupakan prioritas untuk perbaikan pada sistem pelayanan penyerapan aspirasi DPR RI. Hasil perhitungan *gap* diperoleh urutan perbaikan yang diawali dengan *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles*.

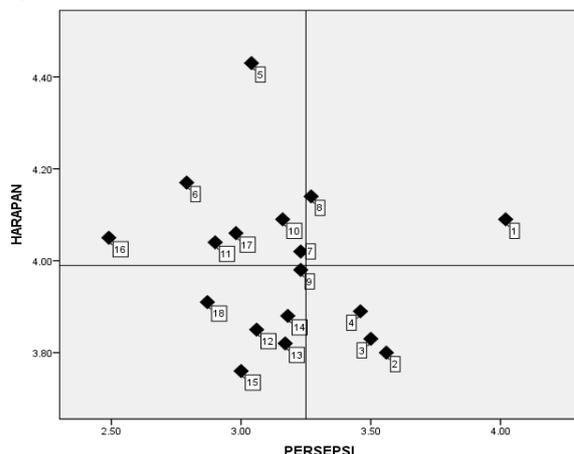
Tabel 5 *Gap* Terbobot Kualitas Pelayanan

Dimensi	Persepsi		Harapan	
	Bobot	Gap terbobot	Bobot	Gap terbobot
<i>Tangibles</i>	0,23	-0,06	0,20	-0,05
<i>Reliability</i>	0,20	-0,22	0,21	-0,23
<i>Responsiveness</i>	0,20	-0,18	0,20	-0,18
<i>Assurance</i>	0,20	-0,14	0,19	-0,13
<i>Empathy</i>	0,17	-0,21	0,20	-0,25

Pemetaan hasil perhitungan Servqual dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Nilai rata-

rata dari persepsi dan harapan masyarakat di *plot* ke dalam *Importance Performance Matrix*.

Nilai rata-rata tiap atribut pertanyaan dan setiap dimensi kemudian di *plot* ke dalam *Importance Performance Matrix* dimana persepsi sebagai kinerja (*performance*) dan harapan sebagai *importance*. Nilai rata-rata persepsi (*performance*) sebagai nilai konstan dari sumbu X yang membentuk garis lurus dan juga nilai rata-rata harapan (*importance*) sebagai nilai konstan dari sumbu Y yang membentuk garis lurus. Perpotongan nilai rata-rata antara persepsi (X) dan harapan (Y) akan membentuk ruang-ruang untuk menjadi ruang bagi kuadran A, B, C dan D pada *Importance Performance Matrix*. kuadran A, B, C dan D merupakan hasil yang akan digunakan oleh pemberi layanan untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan yang telah diberikan berdasarkan hasil pengolahan dari persepsi masyarakat yang telah menerima layanan..



Gambar 3. *Importance Performance Matrix* Setiap Atribut Layanan

Hasil pemetaan ke dalam kuadran-kuadran *Importance Performance Matrix* untuk atribut-atribut layanan seperti pada Gambar 3 adalah kuadran A (*low priority*) memuat tingkat kesadaran dan kepekaan pejabat penyerap aspirasi dalam menangani keluhan masyarakat (atribut 9), komitmen pemimpin dalam memberdayakan anggota dalam menangani aspirasi masyarakat (atribut 12), kesopanan dan keramahan petugas pelayanan aspirasi masyarakat (atribut 13), kemampuan petugas pelayanan menangani keluhan aspirasi masyarakat (atribut 14), proses pembuatan dan pencatatan tanggapan dan penanganan (respon) atas pengaduan tersebut, serta laporan penanganan (atribut 15), dan tingkat sosialisasi kepada masyarakat dalam memahami hak dan kewajiban dalam pelayanan publik khususnya hak mengadu (atribut 18).

Kuadran B yang menunjukkan tingkat harapan terhadap dimensi tinggi namun tingkat persepsi yang ditunjukkan oleh dimensi layanan rendah tidak ada sehingga perbaikan yang harus diprioritaskan atau dikonsentrasikan untuk dimensi yang berada pada kuadran tersebut yang meliputi tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi (atribut 5), tingkat tanggung jawab penyerap aspirasi masyarakat (atribut 6), tingkat keadilan dalam penyelesaian aspirasi (atribut 7), tingkat kecepatan pelayanan aspirasi (atribut 10), ketepatan merespon aspirasi sesuai dengan masalahnya (atribut 11), ketepatan waktu menyelesaikan aspirasi (atribut 16). dan tingkat ketanggapan menyelesaikan aspirasi (atribut 17).

Kuadran C (*keep up the good work*) berisi atribut sarana pendukung (komputer, internet, website, dan lainnya) dalam memfasilitasi aspirasi (atribut 1) dan tingkat kemampuan pejabat untuk menyelesaikan atau merespon aspirasi (atribut 8). Kuadran D (*possible overkill*) memuat atribut kerapian petugas penyerap aspirasi (atribut 2), kenyamanan tempat penyaluran aspirasi (atribut 3), dan kemudahan akses ke layanan aspirasi masyarakat (atribut 4).

Atribut pertanyaan yang berada di kuadran B (*concentrate here*) diolah dengan menggunakan (*Quality Function Deployment* (QFD). Adapun tahapan-tahapan pembuatan matriks *house of quality* adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *customer needs*-nya / WHATs / *customer needs* / VoC

Atribut-atribut kualitas layanan dalam kuesioner dijadikan sebagai *customer needs* adalah atribut yang memiliki nilai *gap* negatif. Dari pengolahan data sebelumnya, diketahui seluruh atribut pelayanan mempunyai nilai *gap* negatif, namun dalam memperbaiki kualitas layanan tersebut harus berdasarkan mana yang menjadi prioritas layanan yang harus diperbaiki. Hasil dari diagram kartesius menunjukkan prioritas yang harus didahulukan adalah yang berada dalam kuadran B yang berisi delapan atribut yang memerlukan prioritas perbaikan.

2. Menentukan *technical requirement* / HOWs

Pada bagian ini terdapat target spesifikasi yang akan ditetapkan berdasarkan kemampuan DPR RI yang telah ditetapkan oleh konsumen melalui *customer needs*-nya. Respon ini dihasilkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diprioritaskan masyarakat. Respon teknis tersebut adalah:

Tabel 5. Respon Teknis *Customer Needs*

No.	Respon Teknis
1.	Disiplin
2.	SDM Terampil
3.	Komitmen
4.	Kebijakan
5.	Koordinasi dan Sinergi

Setelah diketahui respon teknis, kemudian dijabarkan pada kebutuhan masyarakat dalam menyusun rumah kualitas. Adapun penjabaran dari respon teknis dapat dilihat pada Tabel 6

Tabel 6. Penjabaran *Customer needs* dalam *Technical Response*

Atribut	Technical Response
Tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi	Komitmen Disiplin SDM Terampil
Tingkat tanggung jawab penyerap aspirasi masyarakat	Komitmen SDM Terampil Disiplin
Tingkat keadilan dalam penyelesaian aspirasi	Komitmen Kebijakan
Tingkat kecepatan pelayanan aspirasi	Komitmen Koordinasi dan Sinergi SDM Terampil
Ketepatan merespon aspirasi sesuai dengan masalahnya	Disiplin Kebijakan Komitmen
Ketepatan waktu menyelesaikan aspirasi	Komitmen Disiplin SDM Terampil Koordinasi dan Sinergi
Tingkat ketanggapan pelayanan aspirasi	Komitmen Disiplin SDM Terampil

3. Menentukan hubungan antara WHATs dan HOWs (*relationship*)

Agar diperoleh nilai secara kuantitatif maka antara WHATs dan HOWs merupakan tahap selanjutnya untuk menemukan nilai bobot. Hubungan antara atribut masyarakat dengan *technical response* dapat dilihat pada rumah kualitas.

4. Menentukan *technical correlation* (hubungan antar matriks HOWs)

Hubungan antar matriks HOWs digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara

masing-masing respon teknik. Hasil korelasi antar matriks secara lengkap dapat dilihat pada gambar *house of quality*.

5. Menentukan *Planning Matrix*

Adapun bagian-bagian *planning matrix* adalah sebagai berikut:

a. *Importance to Customer*

Perhitungan *importance to customer* dilakukan dengan menjumlahkan data-data yang terbentuk untuk masing-masing atribut, lalu dibagi dengan jumlah responden yang memberikan penilaian.

Contoh perhitungan untuk atribut tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi adalah sebagai berikut:

$$Importance\ to\ Customer = \frac{(5 \times 50) + (4 \times 43) + (3 \times 7)}{100}$$

$$Importance\ to\ Customer = 4,43$$

b. *Customer Satisfaction Performance*

Contoh perhitungan untuk atribut tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi adalah sebagai berikut:

$$CSP = \frac{(4 \times 30) + (3 \times 45) + (2 \times 24) + (1 \times 1)}{100}$$

$$CSP = 3,04$$

Perhitungan *gap* untuk atribut tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Gap &= \text{nilai persepsi-nilai harapan} \\ &= 3,04 - 4,43 \\ &= -1,39 \end{aligned}$$

c. *Goal*

Contoh perhitungan untuk atribut tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi adalah sebagai berikut:

$$Goal = \frac{(5 \times 50) + (4 \times 43) + (3 \times 7)}{100}$$

$$Goal = 4,43$$

d. *Improvement Ratio*

Contoh perhitungan untuk atribut tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi adalah sebagai berikut:

$$Improvement\ Ratio = \frac{4,43}{3,04}$$

$$Improvement\ Ratio = 1,46$$

e. *Sales point*

Penentuan *sales point* ini dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kepentingan. Jadi atribut paling penting diberi point 1,5, cukup penting 1,2 dan 1 untuk yang dianggap kurang penting

Tabel 7. Sales point atribut layanan

Atribut Layanan	Tabel SP
Tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi	1,5
Tingkat tanggung jawab penyerap aspirasi masyarakat	1,5
Tingkat keadilan dalam penyelesaian aspirasi	1,2
Tingkat kecepatan pelayanan aspirasi	1,5
Ketepatan merespon aspirasi sesuai dengan masalahnya	1,5
Ketepatan waktu menyelesaikan aspirasi	1,5
Tingkat ketanggapan pelayanan aspirasi	1,2

Dari Tabel 7 dapat dilihat ada lima atribut yang dianggap penting dan dua atribut yang dianggap cukup penting.

f. *Raw weight*

Contoh perhitungan untuk atribut tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi adalah sebagai berikut:

$$Raw\ weight = 4,43 \times 1,46 \times 1,5$$

$$Raw\ weight = 9,68$$

g. *Normalized Raw Weight (NRW)*

Contoh perhitungan untuk atribut tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi adalah sebagai berikut:

$$NRW = \frac{9,68}{57,90}$$

$$NRW = 0,17$$

6. *Technical Matrix*

Contoh perhitungan untuk respon teknik disiplin adalah sebagai berikut:

$$Contribution : (9 \times (0,17+0,16+0,17)) + (3 \times (0,15+0,11))$$

$$: 5,26$$

$$Normalized\ Contribution = \frac{5,26}{14,74}$$

$$Normalized\ Contribution = 0,36$$

7. Menentukan target / *HOW MUCH*.

Respon teknis yang menjadi target prioritas ditentukan dalam perhitungan *normalized contribution*. Urutan prioritas diambil dari nilai tertinggi

Tabel 8. Target Perbaikan

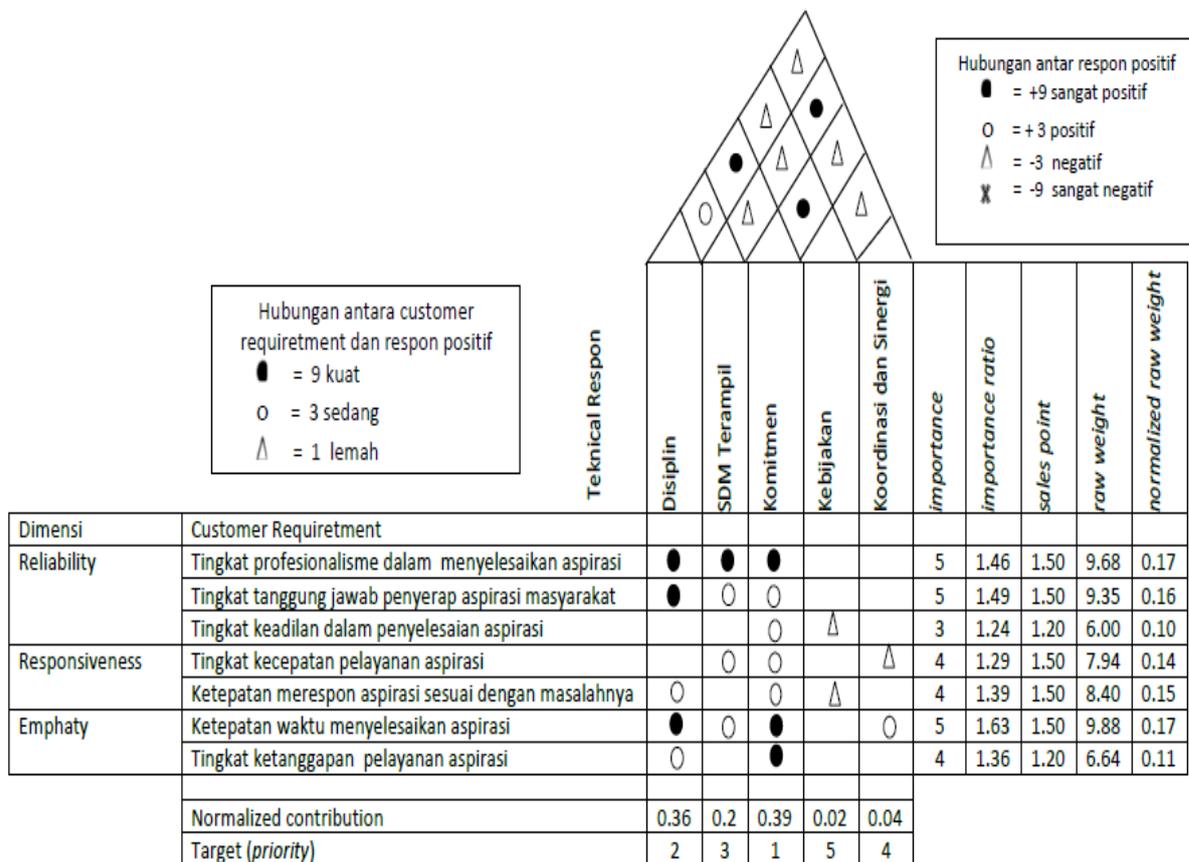
No.	Respon Teknis	Normalized Contribution	Target
1.	Disiplin	0,36	2
2.	SDM Terampil	0,20	3
3.	Komitmen	0,39	1
4.	Kebijakan	0,02	5
5.	Koordinasi dan Sinergi	0,04	4

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat antara lain Loyalitas dan pengabdian yang tulus dari anggota DPR RI sebagai wakil rakyat menjadi harapan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang ada dalam masyarakat. Komitmen sebagai wakil rakyat harus ditingkatkan dengan cara memperbanyak penyelesaian masalah selama masa pengabdiannya.

Anggota DPR RI sebaiknya meningkatkan disiplinnya sebagai wakil rakyat dalam melakukan tugas-tugasnya. Masih banyak kursi kosong waktu sidang. Ini merupakan tantangan anggota DPR untuk mewujudkan komitmennya sebagai wakil rakyat. Dengan disiplin yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja sehingga banyak harapan-harapan masyarakat yang dapat terpenuhi.

Sebagai wakil rakyat, anggota DPR RI harus terus mengembangkan kemampuannya untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat. *Team work* yang kuat dan program pelatihan diri merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan. Harapan yang besar dari masyarakat sebaiknya diikuti dengan peningkatan komitmen, disiplin dan SDM yang bisa terampil dan professional sehingga harapan-harapan masyarakat dapat terpenuhi.

Penguatan biro hukum atau satuan kerja yang menyelenggarakan fungsi di bidang peraturan perundang-undangan. Penguatan tersebut antara lain dapat dilakukan dengan memberdayakan biro hukum atau satuan kerja yang menyelenggarakan fungsi di bidang peraturan perundang-undangan pada masing-masing instansi, penataan terhadap struktur organisasi di masing-masing instansi agar tercipta organisasi baku yang fokus pada masalah hukum (peraturan perundang-undangan), penguatan SDM melalui diklat, dan perlu diadakan forum koordinasi antarbiro hukum atau satuan kerja yang menyelenggarakan fungsi di bidang peraturan perundang-undangan.



Gambar 3. House of Quality

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan masyarakat belum puas dengan kinerja anggota DPR RI dengan gap 0,84. Prioritas perbaikan berdasarkan diagram IPA adalah tingkat profesionalisme dalam menyelesaikan aspirasi, tingkat tanggung jawab penyerap aspirasi masyarakat, tingkat keadilan dalam penyelesaian aspirasi, tingkat kecepatan pelayanan aspirasi, ketepatan merespon aspirasi sesuai dengan masalahnya, ketepatan waktu menyelesaikan aspirasi dan tingkat ketanggapan menyelesaikan aspirasi. Peningkatan kualitas layanan penyerapan dengan metode QFD dapat dilakukan dengan cara meningkatkan komitmen, disiplin, SDM yang terampil, koordinasi dan sinergi dan perbaikan kebijakan yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. R., et, al (2010). QFD for utility services: a case study of electricity distribution company DESCO. *International Journal of Quality and Innovation*, 1(2), 184–195.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. New Jersey: Prentice Hall.
- <https://nasional.tempo.co/read/523131/lagi-hasil-survei-kinerja-dpr-buruk>, diakses 13 Maret 2014.
- Kondrotaitė, G. (2012). Evaluation of the Quality of Public Services in Lithuanian Municipalities. *Intellectual Economics*, 6(3), 393–411.
- Muluk, A. (2008). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 8(1), 22–31.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptive. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *The Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Seng Wong, M., Hideki, N., & George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), 17–30.
- Tjiptono, F. (2006). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Utomo, S. D. (2011). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 15(3), 161–167.
- Wu, H.-H., Tang, Y.-T., & Shyu, J.-W. (2010). An integrated Approach of Kano's Model and Importance Performance Analysis in Identifying Key Success Factors. *African Journal of Business Management*, 4(15), 3238.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Simon and Schuster.