

**METODE *FUZZY SERVICE QUALITY* UNTUK ANALISIS
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Kecamatan Kesugihan)**



SKRIPSI

*Diajukan Kepada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap
Untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1
Fakultas Matematika Dan Ilmu Komputer*

Oleh

Nama : Umi Sholihah
NIM : 17442011006
Program Studi : Matematika

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
2021**

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : Umi Sholihah
NIM : 17442011006
Fakultas/Prodi : Fakultas MIKOM / Matematika
Judul : Metode *Fuzzy Service Quality* Untuk Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

Telah disidangkan oleh Dewan Penguji Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada hari / tanggal :

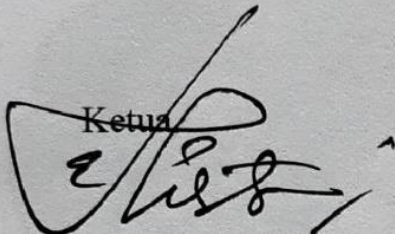
Selasa, 07 September 2021

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer (FMIKOM) pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap.

Cilacap, 07 September 2021

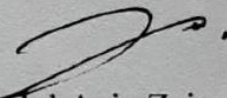
Dewan Sidang

Ketua



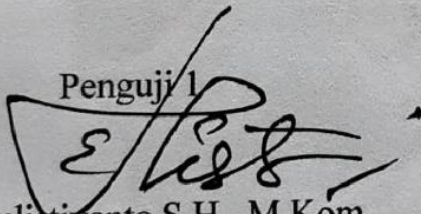
H. Edy Sulistiyanto, S.H., M.Kom.
NIDN. 0613065801

Sekretaris



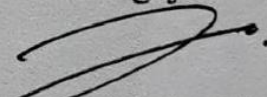
M.T. Abdul Aziz Zein, M.Kom.
NIDN. 2125098601

Penguji 1



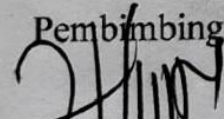
H. Edy Sulistiyanto, S.H., M.Kom.
NIDN. 0613065801

Penguji 2



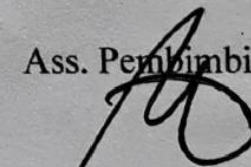
M.T. Abdul Aziz Zein, M.Kom.
NIDN. 2125098601

Pembimbing



Riski Aspriyani, M.Pd.
NIDN. 0616118901

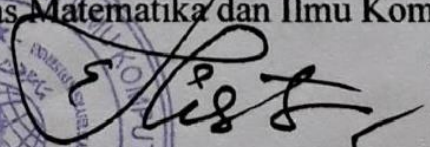
Ass. Pembimbing



Nanda Noor Fadjrin, M.Pd.
NIDN. 0604019201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer



H. Edy Sulistiyanto, S.H., M.Kom.
NIDN. 0613065801

NOTA KONSULTAN

(M.TA. Aziz Zein, M.Kom)

Dosen Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer Universitas Nahdlatul Ulama Al
Ghazali (UNUGHA) Cilacap

Hal : Skripsi Saudari Umi Sholihah

Lampiran :-

Kepada :

Yth. Bapak Dekan FMIKOM

UNUGHA Cilacap

di-

Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka konsultan berpendapat bahwa skripsi saudari :

Nama : Umi Sholihah

NIM : 17442011006

Judul : Metode *Fuzzy Service Quality* Untuk Analisis Kepuasan

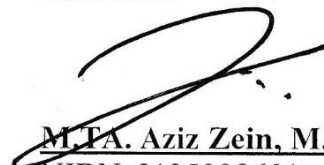
Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer (FMIKOM)
pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap untuk
memenuhi syarat memperoleh gelar Strata Satu (S1)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap, Agustus 2021

Konsultan


M.TA. Aziz Zein, M.Kom
NIDN. 2125098601

NOTA PEMBIMBING

Cilacap, Agustus 2021

Kepada Yth :

Kaprodi Matematika

Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer (FMIKOM)

UNUGHA Cilacap

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi tahap penulisan skripsi saudara :

Nama : Umi Sholihah
NIM : 17442011006
Fakultas : Matematika dan Ilmu Komputer
Program Studi : Matematika
Judul : Metode *Fuzzy Service Quality* Untuk Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

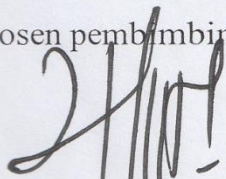
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang munaqosah.

Bersamaan ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

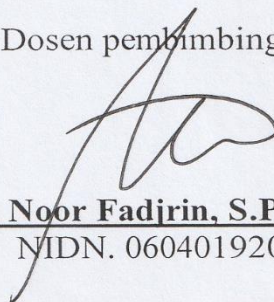
Mengetahui

Dosen pembimbing I



Riski Aspriyani, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0616118901

Dosen pembimbing II



Nanda Noor Fadjarin, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0604019201

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Umi Sholihah
NIM : 17442011006
Jenjang : Strata Satu (S1)
Fakultas : Matematika dan Ilmu Komputer
Program Studi : Matematika
Judul : Metode *Fuzzy Service Quality* Untuk Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.



Cilacap, Agustus 2021


Umi Sholihah
NIM.17442011006

HALAMAN MOTO

- ❖ Semakin tinggi kita menggantungkan mimpi maka semakin banyak tangga yang harus didaki, semakin jauh kita meletakkan mimpi semakin jauh pula jarak yang harus dilewati
- ❖ Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari besok harus lebih baik dari hari ini

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan karunianya yang luar biasa sehingga penuli mampu menyelesaikan skripsi ini. Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya Bapak M. Syarifuddin Yusuf dan Ibu Masiyem yang telah mendidik dan mengarahkan penulis, yang tidak pernah lelah memberikan doa, dan dukungan serta cinta kasih yang tiada henti.
2. Guru-guru saya di Pondok Pesantren Riyadlul Muta'allimin (Bapak KH. Memed Zaeni, Ibu Ny. Siti Khuzaemah, Mamas Muhammad Mustahir, Mba E. Leny Samsiah, Ang Encep Husni Rois, Mba Dian Maisyaroh, Ang Enang Syamsudin, Ang Endin Muhtadin) yang selalu memberikan doa dan semangat, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakaku Mas Syarief Nur Kholis dan Mba Alfi Salimah yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa yang terus mengalir mengiringi setiap langkahku.
4. Lik Atam Dan Lik Tus yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa disetiap langkahku.
5. Adiku (Sayid Ja'far Amir dan Syarifatul Azizah), ponakanku yang lucu (Hilya Malihatut Tsuroya), yang selalu menjadi motivasi saya untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besar MA Ma'arif Cilacap Tengah, yang selalu memotivasi dan memberikan doa serta dukungan kepada saya
7. Keluarga FMIKOM yang selalu mendoakan, saling menghibur dan saling memberi semangat.

METODE *FUZZY SERVICE QUALITY* UNTUK ANALISIS KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Kecamatan Kesugihan)

Oleh :

Umi Sholihah

NIM. 17442011006

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada setiap aspek pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan dengan metode *fuzzy service quality*. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan penilaian dari masyarakat melalui kuisisioner yang disebar oleh penulis. Melalui penelitian ini penulis dapat mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi melalui nilai gap yang didapat. Nilai gap didapat berdasarkan selisih data persepsi dan harapan. Apabila nilai gap yang didapatkan semakin negatif, berarti pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi harapan dari pelanggan. Hal tersebut menunjukkan jika pelayanan yang diberikan belum dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan belum dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari hasil gap yang seluruhnya memiliki nilai yang negatif. Dimensi pelayanan yang memiliki nilai paling negatif adalah dimensi *responsiveness*. Dimensi *responsiveness* memperoleh gap sebesar -0,85867 yang menempati peringkat terakhir, sehingga dimensi ini harus menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan.

Kata Kunci : *fuzzy service quality*, kepuasan masyarakat

KATA PENGANTAR

سَمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji bagi Alloh SWT atas limpahan rohmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Solawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu kita nanti-nantikan syafa'atnya di yaumul kiyamah nanti. Aamiin

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S1) Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap. Penulis menyadari bahwa, penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari do'a dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. K.H Nasrulloh, M.H. selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap
2. Bapak H. Edy Sulistyanto, S.H., M.Kom selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer
3. Ibu Riski Aspriyani, M.Pd selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini
4. Bapak Nanda Noor Fadjrini, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini
5. Semua dosen program studi matematika yang telah menempea penulis sampai akhir masa studi
6. Orang tua tercinta, kakak-kakaku, adik-adiku, keponakan serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan do'a untuk keberhasilan penulis
7. Keluarga Pondok Pesantren Riyadlul Muta'alimin yang telah memberikan dukungan dan do'a untuk keberhasilan penulis
8. Keluarga kantor Kecamatan Kesugihan yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data
9. Rekan seperjuangan MIKOM'17 khususnya program studi matematika
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan ilmu yang dimiliki oleh penulis masih terbatas. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca.

Cilacap, Juli 2021

Penulis

Umi Sholihah
NIM. 17442011006

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
NOTA KONSULTAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. <i>Fuzzy</i>	6
1. Himpunan <i>Fuzzy</i>	6
2. Fungsi Keanggotaan.....	7
B. Definisi <i>Service Quality</i>	11
C. <i>Fuzzy Service Quality</i>	12
D. Uji Validitas.....	13
E. Reliabilitas.....	14
F. Penelitian Yang Relevan.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
C. Tahapan penelitian.....	18
D. Alat Pengumpulan Data.....	19
E. Analisis Data.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Penentuan Jumlah Sampel.....	23

B.	Uji Validitas Kuisisioner.....	23
C.	Uji Reliabilitas.....	24
D.	Rekapitulasi Skor.....	24
E.	Penentuan <i>Membership Function</i>	25
F.	<i>Fuzzyfikasi</i>	29
G.	<i>Defuzzyfikasi</i>	30
H.	Perhitungan Gap.....	34
I.	Tindak lanjut.....	37
BAB V PENUTUP		40
A.	Kesimpulan.....	40
B.	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel penelitian yang relevan	15
Tabel 3. 1 Jadwal penelitian.....	17
Tabel 4. 1 Uji validitas	23
Tabel 4. 2 Rekapitulasi skor persepsi.....	24
Tabel 4. 3 Rekapitulasi skor har apan	25
Tabel 4. 4 Domain himpunan fuzzy	26
Tabel 4. 5 Fuzzyfikasi	30
Tabel 4. 6 Defuzzyfikasi	31
Tabel 4. 7 Perhitungan gap.....	35
Tabel 4. 8 Tindak lanjut	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Representasi linier naik	8
Gambar 2. 2 Representasi linear turun	8
Gambar 2. 3 Kurva Segitiga.....	9
Gambar 2. 4 Kurva trapesium	10
Gambar 2. 5 Representasi kurva berbentuk bahu.....	10
Gambar 3. 1 Alur penelitian.....	18
Gambar 3. 2 Analisis data	21
Gambar 4. 1 Kurva membership function.....	26
Gambar 4. 4 Diagram Batang Defuzzyfikasi Tangibel Persepsi.....	31
Gambar 4. 5 Diagram Batang Defuzzyfikasi Reability Persepsi	32
Gambar 4. 6 Diagram Batang Defuzzyfikasi Responsiveness Persepsi	32
Gambar 4. 7 Diagram Batang Defuzzyfikasi Assurance Persepsi	32
Gambar 4. 8 Diagram Batang Defuzzyfikasi Empathy Persepsi	32
Gambar 4. 9 Diagram Batang Defuzzyfikasi Tangible Harapan	33
Gambar 4. 10 Diagram Batang Defuzzyfikasi Reability Harapan.....	33
Gambar 4. 11 Diagram Batang Defuzzyfikasi Responsiveness Harapan	33
Gambar 4. 12diagram Batang Defuzzyfikasi Assurance Harapan.....	34
Gambar 4. 13 Diagram Batang Defuzzyfikasi Empathy Harapan	34
Gambar 4. 14 Gap Per Dimensi	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Logika *fuzzy* merupakan konsep logika yang dihadapkan dengan kebenaran sebagian. Berbeda dengan konsep logika klasik yang menyatakan bahwa segala hal memiliki kemungkinan 0 atau 1. Konsep logika *fuzzy* memiliki nilai kemungkinan antara 0 sampai 1 untuk menyatakan kebenaran. Hal yang mendasari terbentuknya logika *fuzzy* adalah teori himpunan *fuzzy*. Dalam teori himpunan *fuzzy* yang memiliki peranan penting untuk menentukan keberadaan elemen adalah derajat keanggotaan.

Menurut Nandiroh (2006), metode *fuzzy* merupakan sarana untuk mempresentasikan pemodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran dan kekurangan informasi mengenai elemen tertentu dari problem yang dihadapi. Menurut Kartika (2017), pada prinsipnya himpunan *fuzzy* adalah perluasan dari himpunan *crisp*, yaitu himpunan yang membagi sekelompok individu ke dalam kategori anggota dan bukan anggota. Sebenarnya konsep logika *fuzzy* sudah mulai diperkenalkan sejak tahun tiga puluhan. Ilmuwan matematika J. Lukawiesic memiliki teori logika yang bernilai banyak yang menghasilkan konsep himpunan samar namun tidak mengalami perkembangan. Baru pada tahun 1965 ilmuwan matematika bernama Prof. L.A. Zadeh dari California University mengembangkan untuk pertama kali teori himpunan *fuzzy*.

Konsep logika *fuzzy* yang didasarkan pada kesamaran dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah yang mengandung keambiguan seperti penilaian yang diberikan oleh masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian dengan memberikan angka sehingga keobyektifannya masih diragukan. Sehingga, *fuzzy* dapat dikombinasikan dengan service quality untuk mengatasi hal tersebut. Hal tersebut juga didukung karena metode *fuzzy* digunakan untuk menghitung data yang tidak pasti dan memiliki toleransi terhadap data-data yang tidak tepat. Logika *fuzzy* dianggap

mampu memetakan suatu ruang input ke dalam ruang output tanpa mengabaikan faktor-faktor yang ada.

Lembaga kecamatan memiliki tugas pokok untuk membantu Bupati dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan. Berdasarkan tugas pokok tersebut, lembaga kecamatan dituntut untuk dapat menyediakan pelayanan yang prima agar dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Kotler dalam Sirhan Fikri (2016), kepuasan didapat seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Tjiptono dalam Sirhan Fikri (2016), ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Berdasarkan pernyataan tersebut, masyarakat menilai suatu pelayanan berdasarkan pengalaman yang dirasakan. Menurut Harto (2015), kepuasan pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi *servqual* yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kecamatan Kesugihan merupakan lembaga pemerintahan pelayanan masyarakat yang bertempat di Jalan Serayu Nomor 23 Kesugihan. Kecamatan Kesugihan dipilih penulis sebagai tempat penelitian, karena Kecamatan Kesugihan memiliki wilayah yang cukup luas. Kecamatan Kesugihan terdiri dari 16 desa dan jumlah penduduk 131.283 jiwa yang tercatat pada akhir tahun 2019. Banyaknya jumlah penduduk di Kecamatan Kesugihan, berbanding lurus dengan banyaknya jumlah kebutuhan terhadap administrasi kependudukan. Hal ini mengakibatkan, kemajemukan penilaian masyarakat terhadap lembaga kecamatan. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Kecamatan Kesugihan, penulis menemukan masalah pada bagian pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat seringkali memberikan komplain secara langsung kepada petugas pelayanan mengenai pelayanan yang telah diberikan. Tidak adanya nomor antrian juga membuat proses pelayanan berlangsung kurang tertib. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu adanya analisis kepuasan masyarakat, sebagai media evaluasi kualitas pelayanan di Kecamatan Kesugihan.

Menurut Harto (2015), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan maka pihak kecamatan perlu mengetahui penilaian dari masyarakat.

Menurut Kartika (2017), Penilaian akan suatu layanan jasa didasarkan pada persepsi individu. Menurut Rosyidah (2015), suatu pelayanan dinilai atau dipersepsikan baik dan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kinerja petugas pelayanan dan perhatian yang diberikan terhadap kepentingan masyarakat juga mempengaruhi penilaian dari masyarakat. Hal ini didasarkan oleh pendapat yang dikemukakan oleh Abdul Djalal dalam jurnal analisis kepuasan nasabah dengan pendekatan *fuzzy service quality* dalam upaya peningkatan kualitas layanan perbankan. Menurut Djalal (2013), jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan.

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah *service quality*. Menurut Turnip (2014), metode *service quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara layanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Menurut Sholikhah (2017), *service quality* adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan tingkat pelayanan yang diberikan secara maksimal akan memberikan kepuasan konsumen. Menurut Buditjahjanto (2020), kelemahan dari metode *service quality* yaitu responden hanya menentukan preferensinya berdasarkan angka yang menyebabkan penilaian yang tidak akurat. Kelemahan tersebut dapat diatasi dengan menggunakan logika *fuzzy*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis akan melakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menggunakan *fuzzy service quality* di

Kecamatan Kesugihan. Menurut Suharyanta (2011), konsep *fuzzy service quality* adalah sebuah teori pengukuran yang mengakomodir bahasa linguistik dengan bahasa numerik. Menurut Kusumadewi dalam Suharyanta (2011), faktor ketidakpresisian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian variabel linguistik yang mengadaptasi ketidakpresisian data, ambiguitas dan subjektifitas yang tidak dapat dilakukan dengan model servqual biasa. Penulis memilih metode *fuzzy service quality* karena terinspirasi dari penelitian yang dilakukan oleh Entin Sutinah dan Odilia Rosdiana Simamora tahun 2018 dengan judul Metode *Fuzzy Servqual* Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. Penulis memilih metode *fuzzy service quality*, karena metode *fuzzy* mampu memodelkan fungsi-fungsi nonlinier yang sangat kompleks. Metode ini juga dapat mentolerir data-data yang tidak pasti, sedangkan penelitian ini didasarkan pada data hasil kuisisioner dari masyarakat yang diharapkan mampu mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah yang ditemukan penulis adalah masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan. Ketidakpuasan masyarakat tersebut ditunjukkan dengan komplain yang ditujukan secara langsung kepada pihak pelayanan.

C. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan di Kantor Kecamatan Kesugihan, diantaranya :

1. penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan
2. instrumen yang digunakan dalam kuisisioner tersusun dari lima dimensi *service quality* yaitu *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, *tangibles*

3. penelitian ini hanya menghitung kepuasan masyarakat per aspek pelayanan
4. penelitian ini tidak menghitung nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.
5. Metode yang dipakai adalah metode fuzzy service quality untuk menghitung tingkat kepuasan masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada setiap aspek pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan dengan metode *Fuzzy Service Quality* ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada setiap aspek pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan dengan metode *fuzzy service quality*

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan kepada pihak-pihak terkait, diantaranya :

1. dapat menjadi media evaluasi bagi pihak kecamatan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan
2. Sebagai media penyaluran aspirasi masyarakat kepada pihak kecamatan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya
3. Sebagai media bagi penulis untuk mengembangkan ilmu yang didapat selama proses perkuliahan
4. dapat menambah wawasan pembaca, dan acuan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Fuzzy*

1. Himpunan *Fuzzy*

Menurut Kusumadewi (2004), Terkadang kemiripan antara keanggotaan *fuzzy* dengan probabilitas menimbulkan kerancuan. Keduanya memiliki nilai pada interval $[0,1]$ namun interpretasi nilainya sangat berbeda antara kedua kasus tersebut. Keanggotaan *fuzzy* memberikan suatu ukuran terhadap pendapat atau keputausan, sedangkan probabilitas mengindikasikan proporsi terhadap keseringan suatu hasil bernilai benar dalam jangka panjang. Misalnya, jika nilai keanggotaan suatu himpunan *fuzzy* untuk variabel muda adalah 0,9; maka tidak perlu dipermasalahkan berapa seringnya nilai itu diulang secara individual untuk mengharapkan suatu hasil yang hampir pasti muda. Dilain pihak, nilai probabilitas 0,9 muda berarti 10 % dari himpunan tersebut diharapkan tidak muda.

Himpunan *fuzzy* memiliki dua atribut, yaitu:

- a. Linguistik, yaitu penamaan suatu grup yang mewakili suatu keadaan atau kondisi tertentu dengan menggunakan bahasa alami.
- b. Numeris, yaitu suatu nilai (angka) yang menunjukkan ukuran dari suatu variabel.

Ada beberapa hal yang perlu diketahui dalam memahami sistem *fuzzy*, yaitu :

a. Variabel *Fuzzy*

Variabel *fuzzy* merupakan bentuk penamaan suatu himpunan *fuzzy* yang hendak dibahas dalam suatu sistem *fuzzy*.

b. Himpunan *Fuzzy*

Himpunan *fuzzy* merupakan suatu grup yang mewakili suatu kondisi atau keadaan tertentu dalam suatu variabel *fuzzy*.

c. Semesta Pembicaraan

Semesta pembicaraan adalah keseluruhan nilai yang diperbolehkan untuk dioperasikan dalam suatu variabel *fuzzy*.

Semesta pembicaraan merupakan himpunan bilangan real yang senantiasa naik (bertambah) secara monoton dari kiri ke kanan. Nilai semesta pembicaraan dapat berupa bilangan positif maupun negatif.

d. Domain

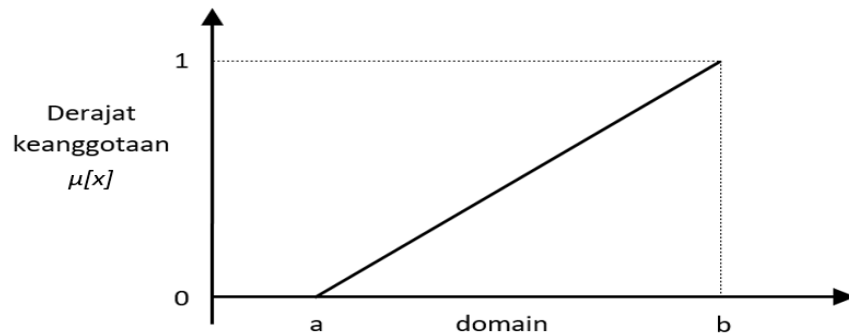
Domain himpunan *fuzzy* adalah keseluruhan nilai yang diijinkan dalam semesta pembicaraan dan boleh dioperasikan dalam suatu himpunan *fuzzy*. Seperti halnya semesta pembicaraan, domain merupakan himpunan bilangan real yang senantiasa naik (bertambah) secara monoton dari kiri ke kanan. Nilai domain dapat berupa bilangan positif maupun negatif.

2. Fungsi Keanggotaan

Menurut Kusumadewi (2004), fungsi keanggotaan (*membership function*) adalah suatu kurva yang menunjukkan pemetaan titik-titik input data kedalam nilai keanggotaannya (sering juga disebut dengan derajat keanggotaan) yang memiliki interval antara 0 sampai 1. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mendapatkan nilai keanggotaan adalah dengan melalui pendekatan fungsi. Ada beberapa fungsi yang bisa digunakan yaitu :

a. Representasi Linier

Pada representasi linier, pemetaan input ke derajat keanggotaannya digambarkan sebagai suatu garis lurus. Ada 2 keadaan himpunan *fuzzy* yang linier. Pertama, kenaikan himpunan dimulai pada nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan nol[0] bergerak ke kanan menuju ke nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan lebih tinggi



Gambar 2. 1 Representasi linier naik

Fungsi keanggotaan :

$$\mu[x] = \begin{cases} 0; & x < a \\ \frac{x - a}{b - a}; & a \leq x < b \\ 1; & x \geq b \end{cases}$$

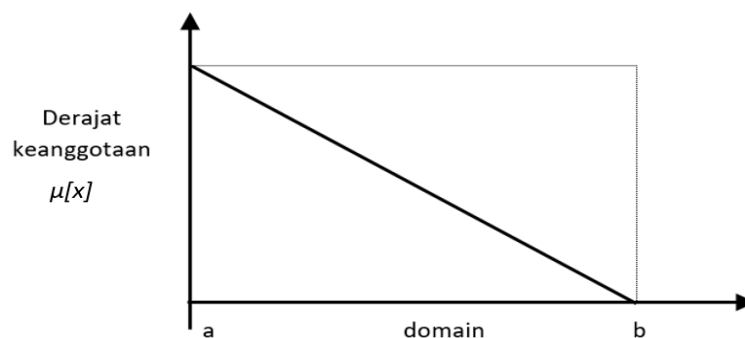
Keterangan :

a : nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan nol

b : nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan satu

x : nilai input yang akan dirubah ke dalam himpunan *fuzzy*

Kedua, merupakan kebalikan yang pertama. Garis lurus dimulai dari nilai domain dengan derajat keanggotaan tertinggi pada sisi kiri, kemudian bergerak menurun ke nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan lebih rendah



Gambar 2. 2 Representasi linear turun

Fungsi keanggotaan :

$$\mu[x] = \begin{cases} \frac{b - x}{b - a}; & a \leq x < b \\ 0; & x \geq b \end{cases}$$

Keterangan :

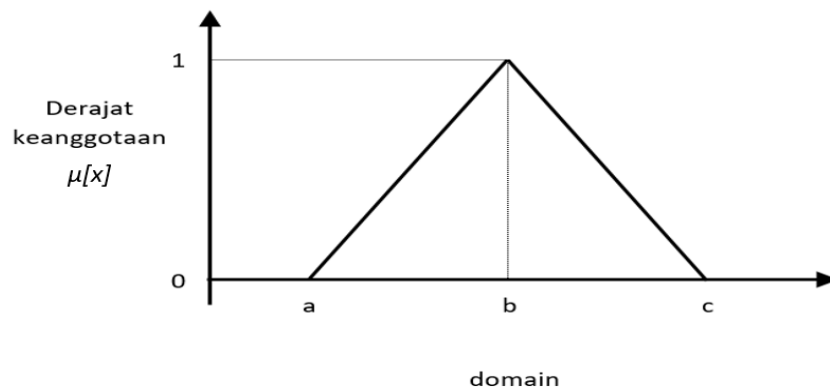
a : nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan satu

b : nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan nol

x : nilai input yang akan dirubah ke dalam himpunan *fuzzy*

b. Representasi Kurva Segitiga

Kurva sigitiga pada dasarnya merupakan gabungan antara 2 garis (linear) seperti terlihat pada gambar 2.3



Gambar 2. 3 Kurva Segitiga

Fungsi keanggotaan :

$$\mu[x] = \begin{cases} 0; & x < a \text{ atau } x \geq c \\ \frac{x - a}{b - a}; & a \leq x < b \\ \frac{c - x}{c - b}; & b \leq x < c \end{cases}$$

Keterangan :

a : nilai domain terkecil yang memiliki derajat keanggotaan nol

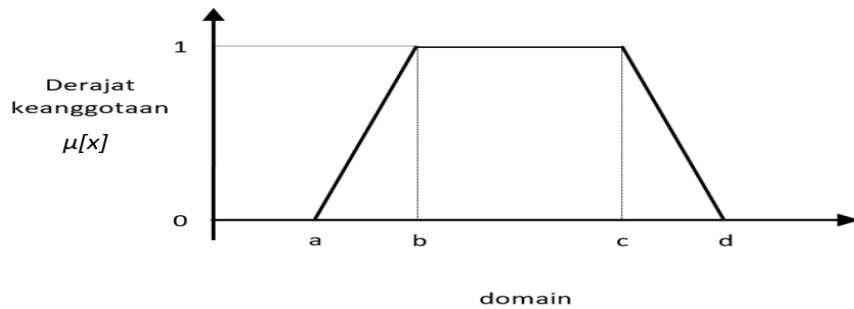
b : nilai domain terkecil yang memiliki derajat keanggotaan satu

c : nilai domain terbesar yang memiliki derajat keanggotaan nol

x : nilai input yang akan dirubah ke dalam himpunan *fuzzy*

c. Representasi Kurva Trapesium

Kurva trapesium pada dasarnya seperti bentuk kurva segi tiga, hanya saja ada beberapa titik yang memiliki nilai keanggotaan 1.



Gambar 2. 4 Kurva trapesium

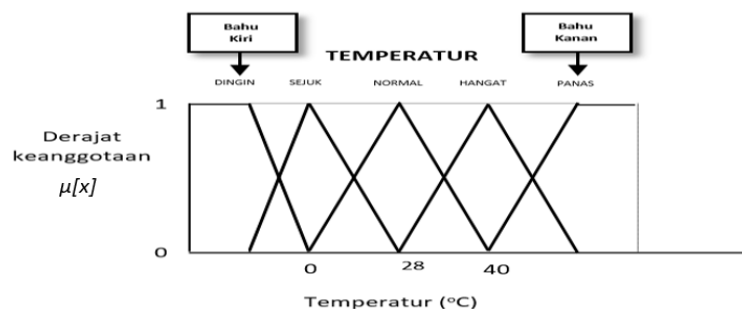
$$\mu[x] = \begin{cases} 0; & x < a \text{ atau } x \geq d \\ \frac{x - a}{b - a}; & a \leq x < b \\ 1; & b \leq x < c \\ \frac{d - x}{d - c}; & c \leq x < d \end{cases}$$

Keterangan :

- a : nilai domain terkecil yang memiliki derajat keanggotaan nol
- b : nilai domain terkecil yang memiliki derajat keanggotaan satu
- c : nilai domain terbesar yang memiliki derajat keanggotaan satu
- d : nilai domain terbesar yang memiliki derajat keanggotaan nol
- x : nilai input yang akan dirubah ke dalam himpunan *fuzzy*

d. Representasi Kurva Bentuk Bahu

Daerah yang terletak di tengah-tengah suatu variabel yang direpresentasikan dalam bentuk segitiga, pada sisi kanan dan kirinya akan naik dan turun. Bahu kiri merupakan nilai awal dari suatu variabel yang nilai keanggotaannya turun dari 1 menuju 0. Bahu kiri merupakan nilai akhir dari suatu variabel yang nilai keanggotaannya naik dari 0 menuju ke 1.



Gambar 2. 5 Representasi kurva berbentuk bahu

B. Definisi *Service Quality*

Menurut Zethaml, Parasuraman, dan Berry dalam Harto (2015), kualitas jasa atau kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidakcocokan antara ekspektasi atau keinginan konsumen dan persepsi konsumen. Mereka menyatakan ada 10 dimensi yang diperlukan pelanggan untuk menilai kualitas, antara lain *tangible* (hal-hal yang berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kopetensi), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *communication* (komunikasi), *security* (keamanan), *access* (akses), *understanding the customer* (memahami pelanggan). Dari sepuluh dimensi pelayanan tersebut dikelompokkan menjadi lima dimensi *servqual*, yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan ketrampilan pegawai, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, jaminan dari keamanan dalam memberikan pelayanan, sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan pegawai, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, serta kemampuan pegawai dalam mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat.
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa pihak pelayanan mampu memahami kebutuhan dari masyarakat.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, 10 dimensi untuk menilai kualitas pelayanan telah terangkum dan terwakilkan dalam 5 dimensi *service quality*. Menggunakan metode *service quality* dapat

digunakan untuk mengetahui aspek-aspek pelayanan mana saja yang harus ditingkatkan.

C. *Fuzzy Service Quality*

Menurut kusumadewi dalam Entin Sutinah (2018), *fuzzy service quality* adalah suatu teori himpunan fuzzy yang dijadikan sarana dalam mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat untuk memodelkan ketidakpastian yang berkaitan dengan kesamaran, ketidakpastian serta kekurangan mengenai informasi yang berkaitan dengan elemen tertentu dan permasalahan yang dihadapi. Untuk memperoleh output dari *fuzzy service quality*, ada beberapa tahapan yang harus dilalui diantaranya :

a. *Fuzzyfikasi*

Pada tahap ini perhitungan *fuzzyfikasi* dilakukan untuk mendapatkan nilai batas bawah (c), batas tengah (a), dan batas atas (b) yang merupakan nilai dari *Triangular Fuzzy Number* (TFN). Untuk melakukan *fuzzyfikasi* dapat dilakukan dengan rumus *overall effectiveness measure* berikut :

$$\text{Batas bawah (a)} = \frac{a_1 n_{j1} + a_2 n_{j2} + \dots + a_i n_{ji}}{n}$$

$$\text{Batas tengah (b)} = \frac{b_1 n_{j1} + b_2 n_{j2} + \dots + b_i n_{ji}}{n}$$

$$\text{Batas atas (c)} = \frac{c_1 n_{j1} + c_2 n_{j2} + \dots + c_i n_{ji}}{n}$$

Keterangan :

c = batas atas

b = batas tengah

a = batas bawah

n = jumlah responden

i = kriteria (1,2,3,4,5)

n_j = jumlah responden per tingkat kepentingan

b. *Defuzzyfikasi*

Defuzzyfikasi ini dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif dari setiap indikator pernyataan. Hasil *defuzzyfikasi* selanjutnya akan digunakan untuk menghitung nilai gap per indikator pernyataan. Berikut adalah perhitungan *defuzzyfikasi* menggunakan rumus *Arithmetic Mean* yaitu :

$$\mu(B \cap C) = \frac{\mu B[x] + \mu C[y]}{2}$$

Keterangan :

$\mu B[x]$ = batas tengah

$\mu C[y]$ = batas atas

c. Perhitungan nilai gap per indikator pernyataan

Nilai gap per indikator pernyataan didapat dari selisih hasil *defuzzyfikasi* nilai persepsi dan nilai harapan. Gap per indikator pernyataan akan menjadi dasar perhitungan dari gap per variabel pernyataan.

d. Perhitungan nilai gap per variabel pernyataan

Nilai gap per variabel pelayanan didapatkan dari rata-rata nilai gap per indikator dari setiap variabel pelayanan. Berdasarkan nilai gap per variabel pelayanan akan terlihat, variabel pelayanan yang masih harus ditingkatkan lagi. Variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi yaitu variabel yang memiliki nilai paling negatif.

D. Uji Validitas

Menurut Tan dan Pawitra (2001), validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan sebuah alat ukur. Menurut Suliyanto (2018), uji validitas merupakan alat ukur tingkat ketepatan dan kecermatan suatu instrumen, dimana instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur secara tepat dan cermat.

1. Hipotesis

$H_0 : \rho = 0$ (koefisien korelasi menunjukkan tidak ada hubungan linier antara skor butir pernyataan dengan skor total tiap variabel)

$H_1 : \rho \neq 0$ (koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan linier antara skor butir pernyataan dengan skor total tiap variabel)

2. Statistik Uji

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi

$\sum X$: jumlah skor item

$\sum Y$: jumlah skor total

n : jumlah responden

3. Daerah Kritis

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid

E. Reliabilitas

Menurut Simamora (2008), reliabilitas adalah tingkat keandalan kuisisioner. Kuisisioner reliabel adalah kuisisioner yang apabila dicoba secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Menurut Uyanto (2009), skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki *cronbach alpha* $\geq 0,7$. Berikut ini adalah rumus korelasi *cronbach alpha*.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_p^2} \right\}$$

Dimana :

k : banyaknya butir dalam skala pengukuran tiap masing-masing variabel

s_i^2 : varian dari butir pernyataan ke- i pada setiap variabel

S_p^2 : varian dari skor total tiap variabel.

F. Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan *Fuzzy Service Quality*”, ada beberapa penelitian yang relevan sebagai referensi dari penulis. Berikut merupakan persamaan dan penelitian ini dengan penelitian yang lainnya :

Tabel 2. 1 Tabel penelitian yang relevan

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan <i>Fuzzy Servqual</i> Dalam Upaya Peningkatan Kualitas pelayanan (Jurnal TEKNOIF; Vol. 3, No. 1, 2015)	Analisis kepuasan pelayanan dengan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis tingkat kepuasan pelanggan di Bengkel Resmi Bajaj Padang sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan
2	Implementasi <i>Fuzzy Service Quality</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa (Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA; Vol. 7, No. 1, 2017)	Analisis kepuasan pelayanan dengan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis kepuasan layanan mahasiswa sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan
3	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan <i>Fuzzy Servqual</i> , Kuadran IPA, Dan Indeks PGCV (Jurnal Gaussian; Vol. 4, No. 4, 2015)	Analisis kepuasan pelayanan dengan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Metode analisis yang digunakan adalah <i>Fuzzy Service Quality</i> , Kuadran IPA, dan indeks PGCV, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah <i>Fuzzy Service Quality</i>
4	Aplikasi <i>Fuzzy Servqual</i> untuk Identifikasi Preferensi Kepuasan Konsumen (Jurnal Ilmiah Teknik Industri; Vol. 4, No. 3, 2006)	Analisis kepuasan pelayanan dengan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis kepuasan konsumen di UD. Citra Santosa Motor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan
5	Metode <i>Fuzzy Servqual</i> Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan (Jurnal Informatika; Vol. 5, No. 1, 2018)	Analisis kepuasan pelayanan menggunakan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas layanan BPJS kesehatan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kesugihan

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
6	Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode <i>Fuzzy Service Quality</i> (Jointecs; Vol. 2, No. 2, 2017)	Analisis kepuasan pelayanan menggunakan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis kepuasan pelanggan travel menggunakan metode <i>Fuzzy Service Quality</i> sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan
7	Analisis kepuasan nasabah dengan pendekatan <i>fuzzy sevice quality</i> dalam upaya peningkatan kualitas layanan perbankan (Teknoin; Vol. 19, No.1, 2013)	Analisis kepuasan pelayanan menggunakan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis kualitas layanan di perbankan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan
8	Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dengan metode <i>fuzzy sevice quality</i> (Saintia Matematika; Vol. 2, No.2, 2014)	Analisis kepuasan pelayanan menggunakan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis kualitas layanan di departemen FMIPA USU sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan
9	Analisis layanan sistem informasi akademik perguruan tinggi berbasis <i>Fuzzy Service Quality</i> (Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi; Vol.9, No.3, 2020)	Analisis kepuasan pelayanan menggunakan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis layanan sistem informasi akademik sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan
10	Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa menggunakan metode <i>service quality fuzzy</i> di instalasi radiologi rumah sakit umum daerah panembahan senopati bantul (Kesmas; Vol.7, No. 1, 2011)	Analisis kepuasan pelayanan menggunakan metode <i>Fuzzy Service Quality</i>	Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa di RSUD panembahan senopati bantul sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian di Kecamatan Kesugihan mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan adalah penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *fuzzy service quality*. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket kepada masyarakat yang dilayani. Data yang diperoleh akan dijadikan bahan perhitungan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak kecamatan.

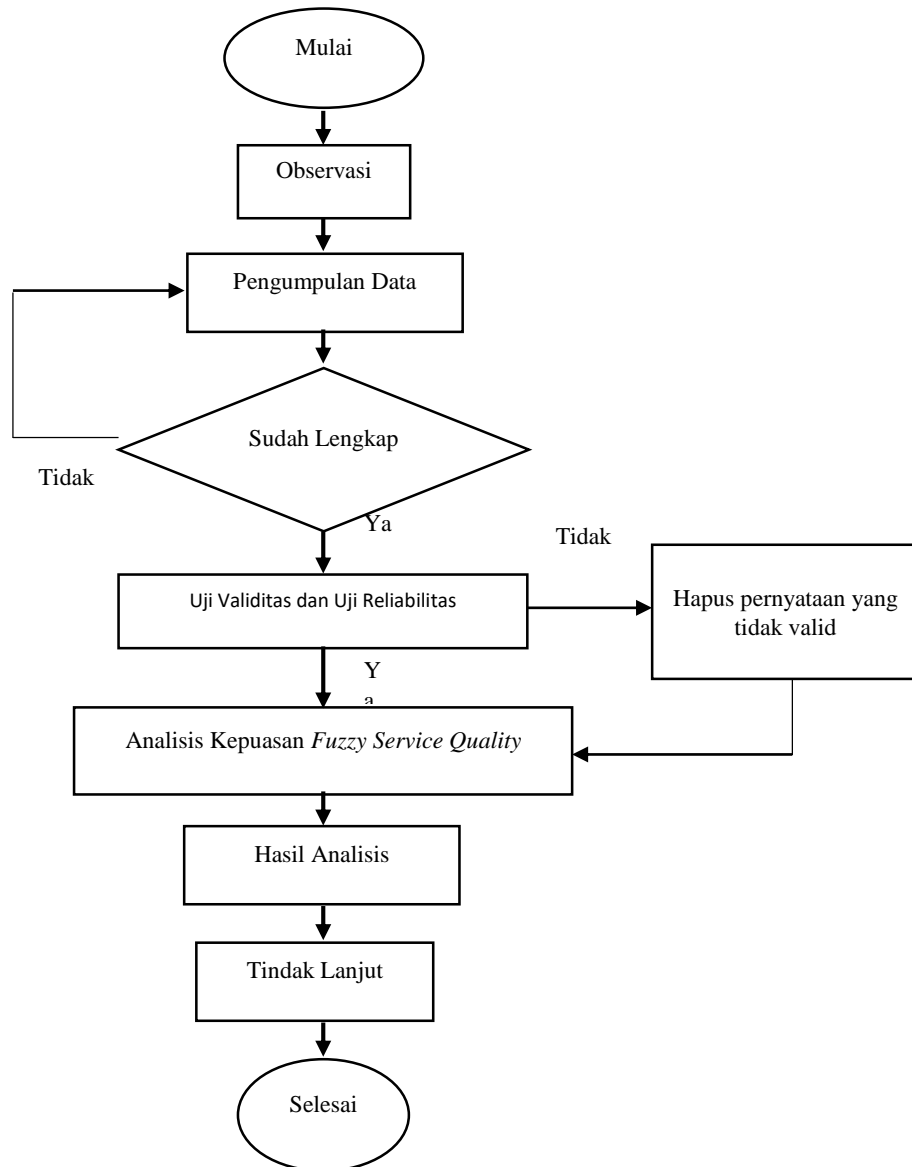
B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang dituju berada di Kantor Kecamatan Kesugihan yang beralamat di Jalan Serayu Nomor 23 Kesugihan. Penelitian ini akan dimulai pada Januari 2021. Berikut merupakan tabel jadwal penelitian :

Tabel 3. 1 Jadwal penelitian

Kegiatan	2021																															
	Jan		Feb		Mar		Apr		Mei		Jun		Jul		Agst		Sept															
	Minggu ke-																															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Observasi	■	■	■	■																												
Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Pengolahan Data																																
Penyusunan Laporan																													■	■	■	■

C. Tahapan penelitian



Gambar 3. 1 Alur penelitian

1. Observasi

Penulis melakukan observasi ke lokasi penelitian untuk menggali informasi.

2. Pengumpulan data

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Hal ini dikarenakan data yang didapatkan oleh penulis berasal dari kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat.

3. Analisis Kepuasan

Penulis menganalisis kepuasan masyarakat dengan *microsoft excel* menggunakan metode *fuzzy service quality*.

4. Hasil

Hasil dari mengolahan data berupa nilai tingkat kepuasan pelanggan, dan nilai dari setiap aspek pelayanan. Nilai terendah dari setiap aspek pelayanan, merupakan aspek yang perlu ditingkatkan lagi.

D. Alat Pengumpulan Data

Peralatan yang membantu proses penelitian mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan dengan metode *fuzzy service quality*, diantaranya:

1. Angket

Menurut Sugiyono (2015), Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, angket juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Angket dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

2. Laptop atau Komputer

Menurut buku *Computer Annual* (Robert H. Blissmer), komputer adalah suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas sebagai berikut :

- Menerima input,
- Memproses input tadi sesuai dengan programnya,
- Menyimpan perintah-perintah dan hasil dari pengolahan,
- Menyediakan output dalam bentuk informasi.

Menurut buku *Computer Today* (Donald H. Sanders), komputer adalah sistem elektronik untuk memanipulasi data yang cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasikan supaya secara otomatis menerima dan menyimpan data input, memprosesnya, dan menghasilkan output dibawah pengawasan suatu langkah-langkah instruksi-instruksi program yang tersimpan di memori (*stored program*).

Menurut buku *Computer Orgazation* (V.C. Hamacher. Z.G. Vranesic. S.G. Zaky), komputer adalah mesin penghitung elektronik yang cepat dapat menerima informasi input digital. Memprosesnya sesuai dengan suatu program yang tersimpan di memorinya (*stored program*) dan menghasilkan output informasi.

Menurut buku *Introduction To The Computer, The Tool Of Business* (William M.Fuori), komputer adalah suatu pemroses data (*data processor*) yang dapat melakukan perhitungan yang besar dan cepat. Termasuk perhitungan aritmatika yang besar atau operasi logika. Tanpa campur tangan dari manusia mengoperasikan selama pemrosesan (definisi ini diambilkan dari *American National Standard Institute* dan sudah didiskusikan serta sudah disetujui dalam suatu pertemuan *Internasional Organization For Standardisation Tehnical Committe*).

Menurut buku *Introduction To Computers* (Gordon B. Davis), komputer adalah tipe khusus alat penghitung yang mempunyai sifat tertentu yang pasti.

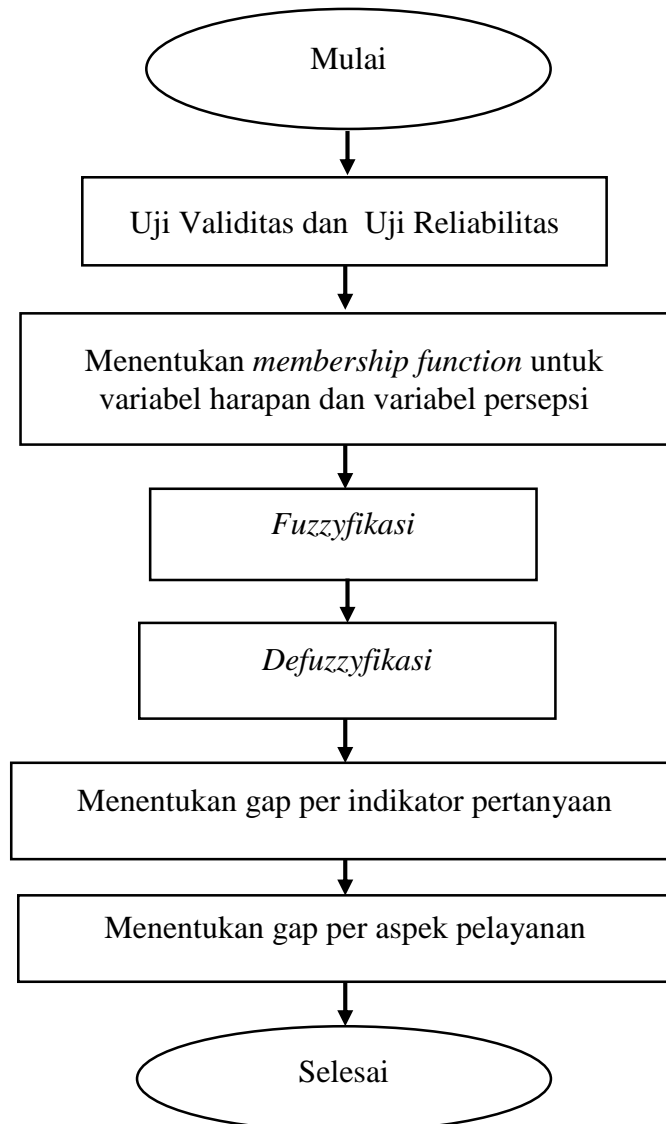
3. *Microsoft excel*

Microsoft Excel adalah program aplikasi *spreadsheet* yang bekerja di bawah sistem operasi Windows. Program ini memudahkan user dalam memproses dan menampilkan data dalam presentasi (Agnes Heni Triyuliana, 2007). Adapun program yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah *visual basic for excel*. *Visual basic for excel* adalah bahasa pemrograman yang memberika perintah yang diperlukan dalam *microsoft excel* untuk mempercepat operasi secara otomatis.

E. Analisis Data

Berikut merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini

:



Gambar 3. 2 Analisis data

1. Uji validitas

Data dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Perhitungan uji validitas dibantu dengan aplikasi excel.

2. Uji reliabilitas

Data akan dianggap reliabel dan dianggap dapat untuk melakukan pengukuran, apabila indeks reliabilitas $\geq 0,70$. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi *excel*.

3. Menentukan *membership function* untuk variabel harapan
Pada variabel harapan, data dibagi menjadi 5 himpunan *fuzzy* yaitu Sangat Tidak Penting (STPN), Tidak Penting (TPN), Cukup Penting (CPN), Penting (PN), dan Sangat Penting (SPN).
4. Menentukan *membership function* untuk variabel persepsi
Pada variabel persepsi, data akan dibagi menjadi 5 himpunan *fuzzy* yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P), dan Sangat Puas (SP).
5. *Fuzzyfikasi* menggunakan rumus *overall effectiveness measure*
Pada tahap ini akan dicari nilai batas bawah, batas tengah, dan batas atas. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan rumus *overall effectiveness measure* untuk selanjutnya dilakukan proses *defuzzyfikasi*.
6. *Defuzzyfikasi* menggunakan rumus *arithmetic mean*
Tahap selanjutnya adalah tahap *defuzzyfikasi* yang dilakukan terhadap nilai *Fuzzyfikasi* variabel persepsi dan variabel harapan. Rumus yang digunakan dalam proses ini adalah *arithmetic mean*.
7. Menghitung nilai gap per indikator pernyataan
Perhitungan gap dilakukan dengan cara mencari selisih dari hasil *defuzzyfikasi* variabel harapan dan variabel persepsi.
8. Menghitung nilai gap per variabel pernyataan
Perhitungan dilakukan dengan cara mencari rata-rata indikator pernyataan dari setiap variabel pernyataan.
Untuk mempermudah pembaca dalam memahami alur analisis data, penulis membuat alur analisis dalam bentuk *flowchart* sebagai berikut:

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penentuan Jumlah Sampel

Objek penelitian yang digunakan oleh penulis adalah masyarakat di Kecamatan Kesugihan. Penulis menentukan jumlah sampel dari total populasi masyarakat Kecamatan Kesugihan sebanyak 131.283 penduduk dengan menggunakan rumus *slovin*. Berdasarkan hasil perhitungan sampel tersebut, penulis mendapatkan hasil sampel minimal sebanyak 100 sampel.

B. Uji Validitas Kuisiонер

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan signifikansi 5 %. Berikut merupakan hasil uji validitas kuisiонер yang dilakukan penulis dengan bantuan *microsoft excel* terhadap 150 responden:

Tabel 4. 1 Uji validitas

Kuisiонер Persepsi				Kuisiонер Harapan			
No.	r Hitung	r Tabel	Hasil	No.	r Hitung	r Tabel	Hasil
P1	0,764	0,160	Valid	P1	0,722	0,160	Valid
P2	0,742	0,160	Valid	P2	0,765	0,160	Valid
P3	0,779	0,160	Valid	P3	0,684	0,160	Valid
P4	0,695	0,160	Valid	P4	0,636	0,160	Valid
P5	0,719	0,160	Valid	P5	0,711	0,160	Valid
P6	0,664	0,160	Valid	P6	0,626	0,160	Valid
P7	0,745	0,160	Valid	P7	0,635	0,160	Valid
P8	0,864	0,160	Valid	P8	0,778	0,160	Valid
P9	0,785	0,160	Valid	P9	0,714	0,160	Valid
P10	0,779	0,160	Valid	P10	0,724	0,160	Valid
P11	0,733	0,160	Valid	P11	0,719	0,160	Valid
P12	0,835	0,160	Valid	P12	0,755	0,160	Valid
P13	0,814	0,160	Valid	P13	0,757	0,160	Valid
P14	0,791	0,160	Valid	P14	0,722	0,160	Valid
P15	0,814	0,160	Valid	P15	0,699	0,160	Valid
P16	0,849	0,160	Valid	P16	0,758	0,160	Valid
P17	0,821	0,160	Valid	P17	0,768	0,160	Valid
P18	0,841	0,160	Valid	P18	0,793	0,160	Valid
P19	0,875	0,160	Valid	P19	0,761	0,160	Valid
P20	0,850	0,160	Valid	P20	0,734	0,160	Valid
P21	0,829	0,160	Valid	P21	0,798	0,160	Valid
P22	0,722	0,160	Valid	P22	0,664	0,160	Valid
P23	0,735	0,160	Valid	P23	0,666	0,160	Valid
P24	0,823	0,160	Valid	P24	0,767	0,160	Valid
P25	0,779	0,160	Valid	P25	0,662	0,160	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa semua item valid dan dapat digunakan.

C. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari sebuah kuisisioner. Kuisisioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* $\geq 0,7$. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan *microsoft excel* didapat nilai reliabilitas dari harapan sebesar 0,961 dan nilai reliabilitas persepsi sebesar 0,974. Hal ini menunjukkan hasil yang reliabel, sehingga kuisisioner layak digunakan.

D. Rekapitulasi Skor

Berikut merupakan hasil rekapitulasi skor data persepsi dan harapan yang didapat dari responden:

Tabel 4. 2 Rekapitulasi skor persepsi

No.	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
P1	3	7	45	64	31	150
P2	2	8	47	57	36	150
P3	1	5	36	74	34	150
P4	4	3	37	44	62	150
P5	2	4	31	43	70	150
P6	2	7	35	52	54	150
P7	1	3	37	70	39	150
P8	1	6	38	61	44	150
P9	2	10	47	51	40	150
P10	2	5	42	74	27	150
P11	3	9	40	60	38	150
P12	1	6	44	62	37	150
P13	3	7	44	59	37	150
P14	1	10	45	67	27	150
P15	2	13	47	53	35	150
P16	4	6	43	59	38	150
P17	3	5	38	63	41	150
P18	1	7	38	62	42	150
P19	1	5	42	50	52	150
P20	2	7	41	63	37	150
P21	1	9	49	62	29	150
P22	2	5	43	66	34	150
P23	2	10	51	55	32	150
P24	2	7	41	56	44	150
P25	1	7	49	55	38	150

Tabel 4. 3 Rekapitulasi skor harapan

No.	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	Total
P1	2	2	25	63	58	150
P2	3	1	19	67	60	150
P3	2	0	21	68	59	150
P4	2	3	15	28	102	150
P5	2	3	13	36	96	150
P6	1	5	15	52	77	150
P7	2	3	20	70	55	150
P8	3	0	15	60	72	150
P9	1	3	36	54	56	150
P10	0	5	23	56	66	150
P11	2	2	25	57	64	150
P12	1	4	23	54	68	150
P13	2	2	27	57	62	150
P14	1	4	22	55	68	150
P15	0	4	26	53	67	150
P16	4	0	24	53	69	150
P17	2	0	23	56	69	150
P18	1	4	16	61	68	150
P19	1	2	20	57	70	150
P20	1	2	16	67	64	150
P21	3	1	24	74	48	150
P22	2	2	27	67	52	150
P23	2	0	28	65	55	150
P24	1	4	16	44	85	150
P25	0	4	16	53	77	150

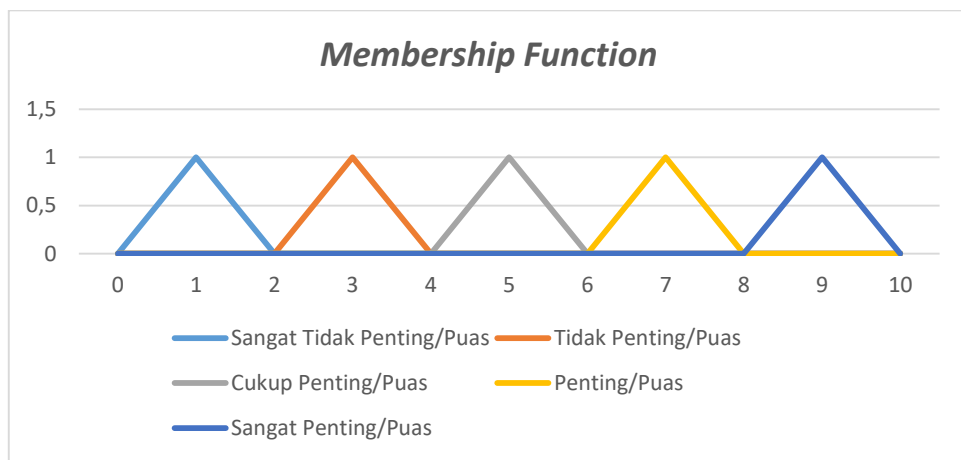
E. Penentuan *Membership Function*

Pada tahap ini akan ditentukan nilai dari setiap jawaban yang terdiri dari sangat tidak penting/puas, tidak penting/puas, cukup penting/puas, penting/puas, sangat penting/puas. Untuk menentukan membership function penulis menentukan semesta pembicaraan yaitu dari 0-10 yang selanjutnya digunakan untuk menentukan domain *fuzzy*. Penentuan nilai semesta pembicaraan dilakukan secara bebas dan pembagian nilai domain dilakukan berdasarkan tingkat kepentingannya. Berikut merupakan penentuan domain *fuzzy* dengan membagi nilai semesta pembicaraan ke dalam 5 kategori penilaian :

Tabel 4. 4 Domain himpunan fuzzy

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range
0-10	Sangat Tidak Penting/Puas	0-2	0,1,2
0-10	Tidak Penting/Puas	2-4	2,3,4
0-10	Cukup Penting/Puas	4-6	4,5,6
0-10	Penting/Puas	6-8	6,7,8
0-10	Sangat Penting/Puas	8-10	8,9,10

Dari domain tersebut selanjutnya akan dibuat *membership function* berdasarkan persamaan fungsi keanggotaan fuzzy sebagai berikut :



Gambar 4. 1 Kurva *membership function*

Fungsi keanggotaan untuk himpunan fuzzy Sangat Tidak Penting/Puas yang memiliki domai 0-2 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 0 \text{ atau } x \geq 2 \\ \frac{x - 0}{1 - 0}; & 0 \leq x < 1 \\ \frac{2 - x}{2 - 1}; & 1 \leq x < 2 \end{cases}$$

Fungsi keanggotaan untuk himpunan fuzzy Tidak Penting/Puas yang memiliki domai 2-4 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 2 \text{ atau } x \geq 4 \\ \frac{x - 2}{3 - 2}; & 2 \leq x < 3 \\ \frac{4 - x}{4 - 3}; & 3 \leq x < 4 \end{cases}$$

Fungsi keanggotaan untuk himpunan *fuzzy* Cukup Penting/Puas yang memiliki domai 4-6 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 4 \text{ atau } x \geq 6 \\ \frac{x-4}{5-4}; & 4 \leq x < 5 \\ \frac{6-x}{6-5}; & 5 \leq x < 6 \end{cases}$$

Fungsi keanggotaan untuk himpunan *fuzzy* Penting/Puas yang memiliki domai 6-8 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 6 \text{ atau } x \geq 8 \\ \frac{x-6}{7-6}; & 6 \leq x < 7 \\ \frac{8-x}{8-7}; & 7 \leq x < 8 \end{cases}$$

Fungsi keanggotaan untuk himpunan *fuzzy* Sangat Penting/Puas yang memiliki domai 8-10 dapat dilihat melalui persamaan berikut

$$\mu(x) = \begin{cases} 0 & x < 8 \text{ atau } x \geq 10 \\ \frac{x-8}{9-8}; & 8 \leq x < 9 \\ \frac{10-x}{10-9}; & 9 \leq x < 10 \end{cases}$$

Dari persamaan-persamaan tersebut akan di proses menggunakan program *Visual basic for excel* yang merupakan salah satu fitur dari menu *developer*. Dari persamaan-persamaan fungsi keanggotaan tersebut akan dibuat sebuah kode macro yang nantinya akan digunakan sebagai rumus perhitungan fungsi keanggotaan. Berikut merupakan penyajian dari persamaan-persamaan fungsi keanggotaan dalam bentuk kode macro :

```
Attribute VB_Name = "Module1"
Function STPN(ByVal x As Double) As Double
If x < 0 Or x > 2 Then
    STPN = 0
ElseIf x >= 0 And x < 1 Then
    STPN = (x - 0) / (1 - 0)
Else
    STPN = (2 - x) / (2 - 1)
```

```

End If
End Function
Function TPN(ByVal x As Double) As Double
If x < 2 Or x > 4 Then
    TPN = 0
ElseIf x >= 2 And x < 3 Then
    TPN = (x - 2) / (3 - 2)
Else
    TPN = (4 - x) / (4 - 3)
End If
End Function
Function CPN(ByVal x As Double) As Double
If x < Or x > 6 Then
    CPN = 0
ElseIf x >= 4 And x < 5 Then
    CPN = (x - 4) / (5 - 4)
Else
    CPN = (6 - x) / (6 - 5)
End If
End Function
Function PN(ByVal x As Double) As Double
If x < 6 Or x > 8 Then
    PN = 0
ElseIf x >= 6 And x < 7 Then
    PN = (x - 6) / (7 - 6)
Else
    PN = (8 - x) / (8 - 7)
End If
End Function
Function SPN(ByVal x As Double) As Double
If x < 8 Or x > 10 Then

```

```

SPN = 0
ElseIf x >= 8 And x < 9 Then
    SPN = (x - 8) / (9 - 8)
Else
    SPN = (10 - x) / (10 - 9)
End If
End Function

```

F. *Fuzzyfikasi*

Pada tahap ini akan ditentukan nilai dari batas atas (c), batas tengah (b), dan batas bawah (a). Berikut merupakan hasil *fuzzyfikasi* indikator pernyataan pertama berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner persepsi menggunakan rumus *overall effectiveness measure* :

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{0(3) + 2(7) + 4(45) + 6(64) + 8(31)}{150} \\
 &= \frac{0 + 14 + 180 + 384 + 348}{150} \\
 &= 5,507 \\
 b &= \frac{1(3) + 3(7) + 5(45) + 7(64) + 9(31)}{150} \\
 &= \frac{3 + 21 + 225 + 448 + 279}{150} \\
 &= 6,507 \\
 c &= \frac{2(3) + 4(7) + 6(45) + 8(64) + 10(31)}{150} \\
 &= \frac{6 + 28 + 270 + 512 + 310}{150} \\
 &= 7,507
 \end{aligned}$$

Untuk perhitungan selanjutnya akan dilakukan menggunakan *microsoft excel*, dan didapatkan hasil seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4. 5 Fuzzyfikasi

No.	DIMENSI <i>SERVQUAL</i>	TFN (PERSEPSI)			TFN (HARAPAN)		
		a	b	c	a	b	c
P1	<i>TANGIBLE</i>	5,507	6,507	7,507	6,307	7,307	8,307
P2		5,560	6,560	7,560	6,400	7,400	8,400
P3		5,800	6,800	7,800	6,427	7,427	8,427
P4		6,093	7,093	8,093	7,000	8,000	9,000
P5		6,333	7,333	8,333	6,947	7,947	8,947
P6		5,987	6,987	7,987	6,653	7,653	8,653
P7	<i>REABILITY</i>	5,907	6,907	7,907	6,307	7,307	8,307
P8		5,880	6,880	7,880	6,640	7,640	8,640
P9		5,560	6,560	7,560	6,147	7,147	8,147
P10		5,587	6,587	7,587	6,440	7,440	8,440
P11	<i>RESPONSIVENESS</i>	5,613	6,613	7,613	6,387	7,387	8,387
P12		5,707	6,707	7,707	6,453	7,453	8,453
P13		5,600	6,600	7,600	6,333	7,333	8,333
P14		5,453	6,453	7,453	6,467	7,467	8,467
P15		5,413	6,413	7,413	6,440	7,440	8,440
P16	<i>ASSURANCE</i>	5,613	6,613	7,613	6,440	7,440	8,440
P17		5,787	6,787	7,787	6,533	7,533	8,533
P18		5,827	6,827	7,827	6,547	7,547	8,547
P19		5,960	6,960	7,960	6,573	7,573	8,573
P20		5,680	6,680	7,680	6,547	7,547	8,547
P21	<i>EMPATHY</i>	5,453	6,453	7,453	6,173	7,173	8,173
P22		5,667	6,667	7,667	6,200	7,200	8,200
P23		5,400	6,400	7,400	6,280	7,280	8,280
P24		5,773	6,773	7,773	6,773	7,773	8,773
P25		5,627	6,627	7,627	6,707	7,707	8,707

G. Defuzzyfikasi

Defuzzyfikasi dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal dari setiap indikator pertanyaan. Nilai tunggal yang didapatkan dari proses ini yang nantinya akan digunakan dalam perhitungan gap. Berikut merupakan hasil *defuzzyfikasi* untuk indikator pernyataan pertama kuisisioner persepsi yang akan dihitung menggunakan rumus *arithmetic mean* :

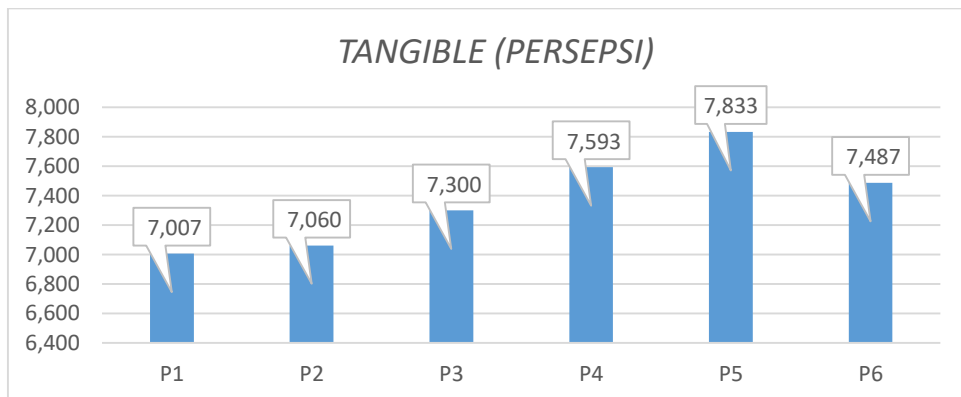
$$\begin{aligned}\mu(B \cap C) &= \frac{6,507 + 7,507}{2} \\ &= 7,007\end{aligned}$$

Untuk perhitungan selanjutnya akan dihitung menggunakan *microsoft excel*, dan didapatkan hasil seperti tabel di bawah ini :

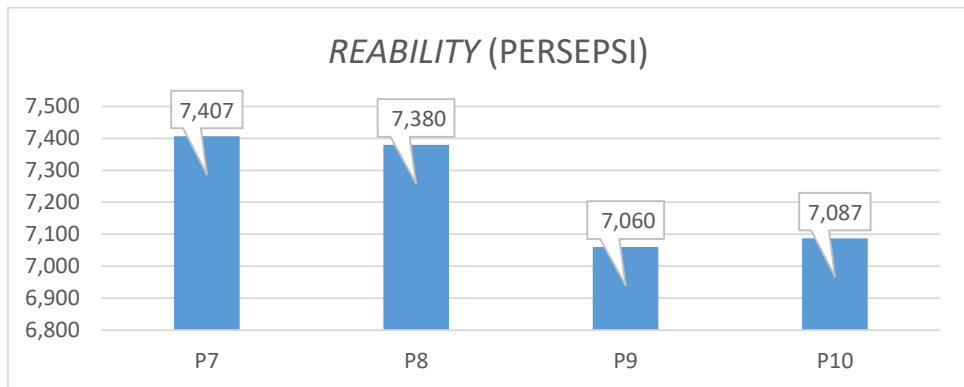
Tabel 4. 6 Defuzzyfikasi

Pernyataan	DEFUZZYFIKASI PERSEPSI	Pernyataan	DEFUZZYFIKASI HARAPAN
P1	7,007	P1	7,807
P2	7,060	P2	7,900
P3	7,300	P3	7,927
P4	7,593	P4	8,500
P5	7,833	P5	8,447
P6	7,487	P6	8,153
P7	7,407	P7	7,807
P8	7,380	P8	8,140
P9	7,060	P9	7,647
P10	7,087	P10	7,940
P11	7,113	P11	7,887
P12	7,207	P12	7,953
P13	7,100	P13	7,833
P14	6,953	P14	7,967
P15	6,913	P15	7,940
P16	7,113	P16	7,940
P17	7,287	P17	8,033
P18	7,327	P18	8,047
P19	7,460	P19	8,073
P20	7,180	P20	8,047
P21	6,953	P21	7,673
P22	7,167	P22	7,700
P23	6,900	P23	7,780
P24	7,273	P24	8,273
P25	7,127	P25	8,207

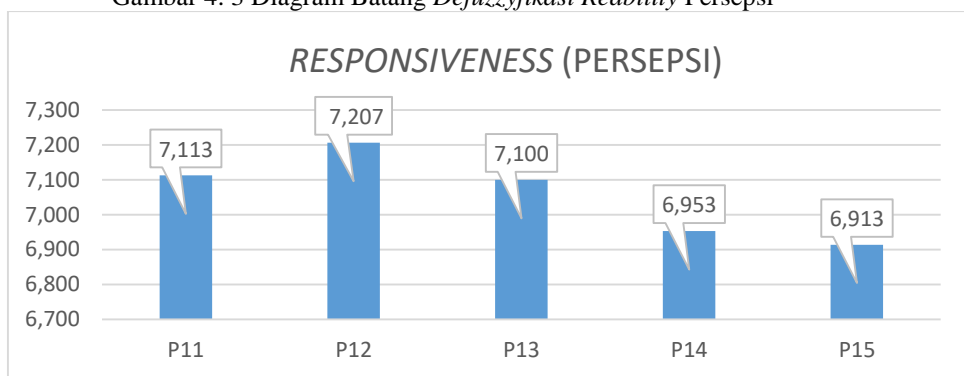
Berikut merupakan penyajian hasil *defuzzyfikasi* persepsi per dimensi pelayanan dalam bentuk diagram batang :



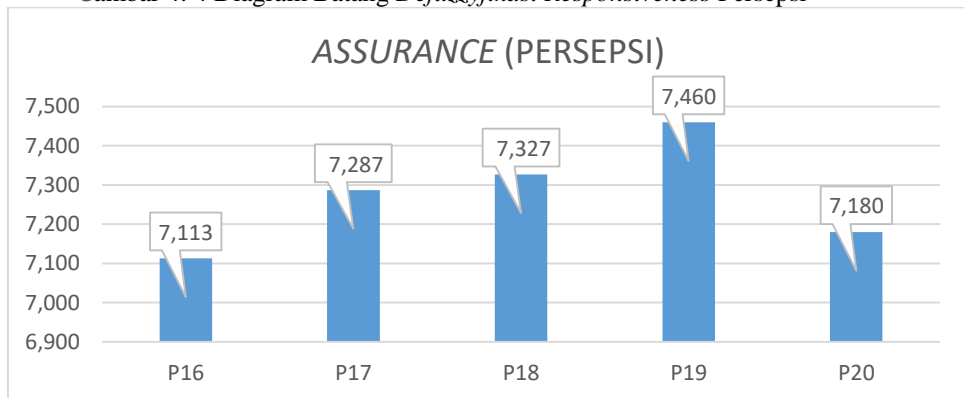
Gambar 4. 2 Diagram Batang Defuzzyfikasi Tangibel Persepsi



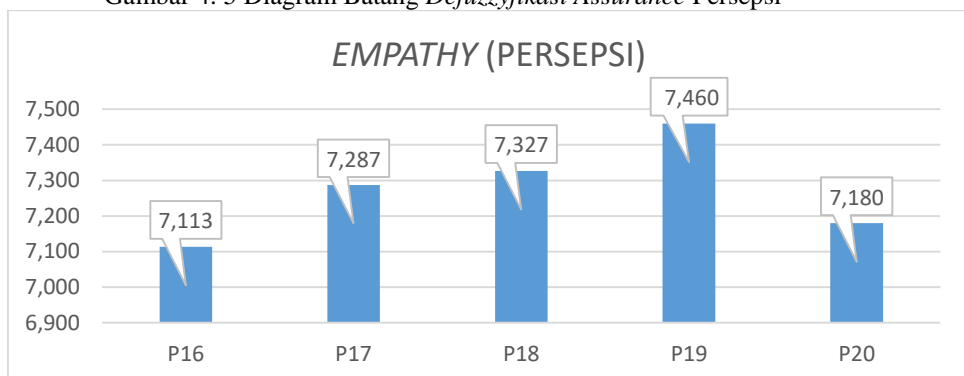
Gambar 4. 3 Diagram Batang Defuzzyfikasi Reability Persepsi



Gambar 4. 4 Diagram Batang Defuzzyfikasi Responsiveness Persepsi

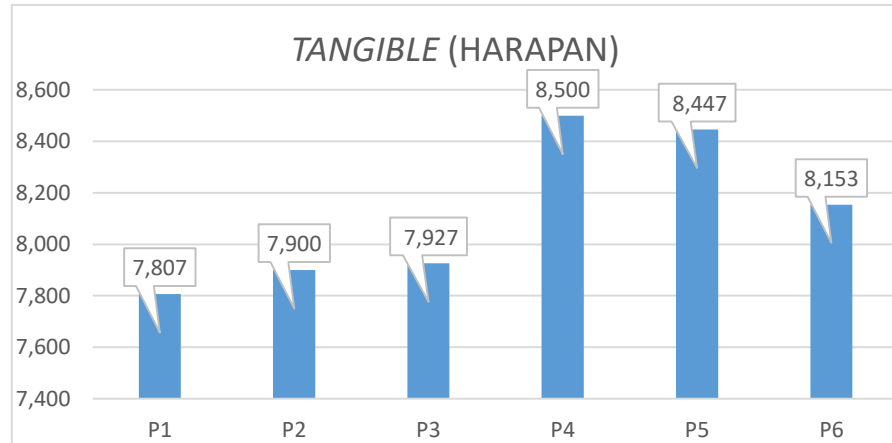


Gambar 4. 5 Diagram Batang Defuzzyfikasi Assurance Persepsi

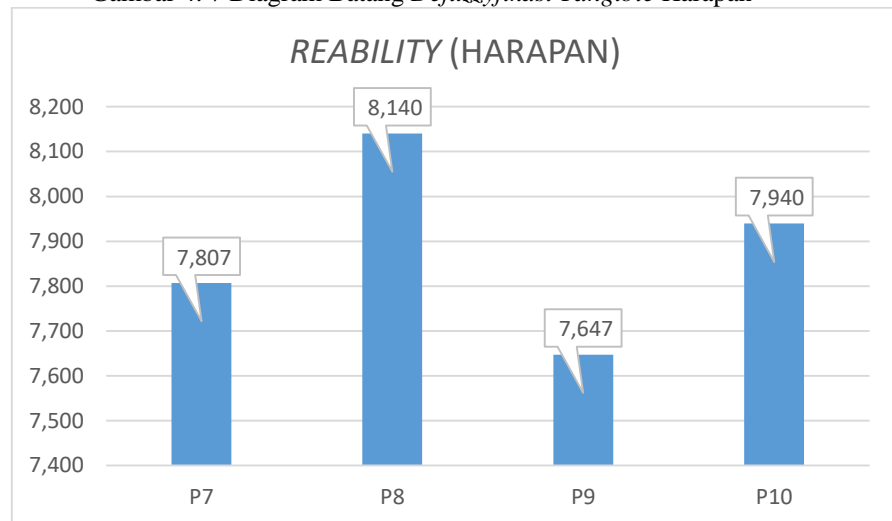


Gambar 4. 6 Diagram Batang Defuzzyfikasi Empathy Persepsi

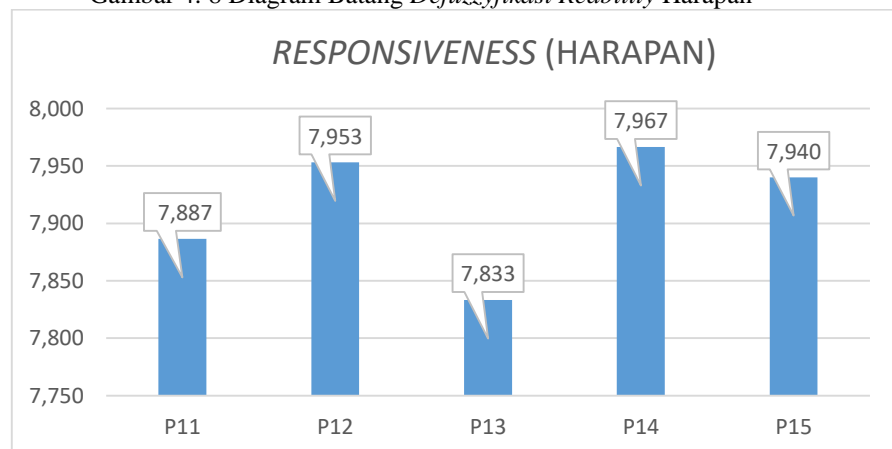
Berikut merupakan penyajian hasil *defuzzyfikasi* harapan per dimensi pelayanan dalam diagram batang :



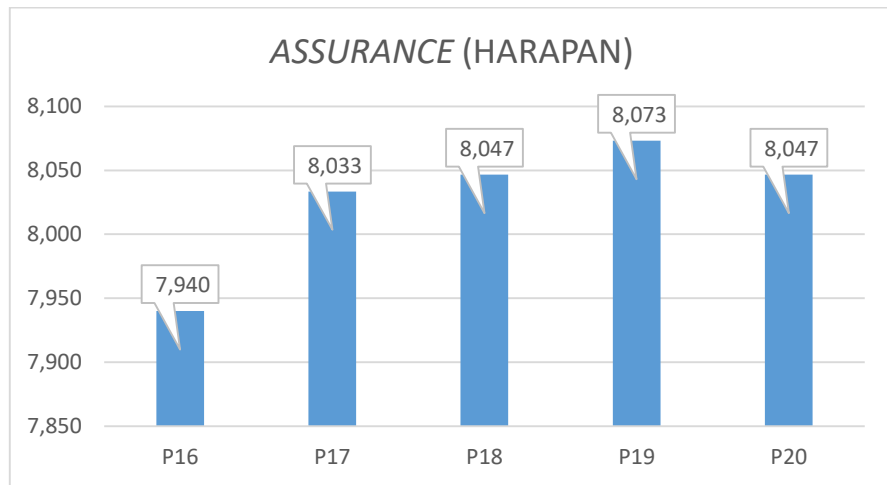
Gambar 4. 7 Diagram Batang *Defuzzyfikasi Tangible* Harapan



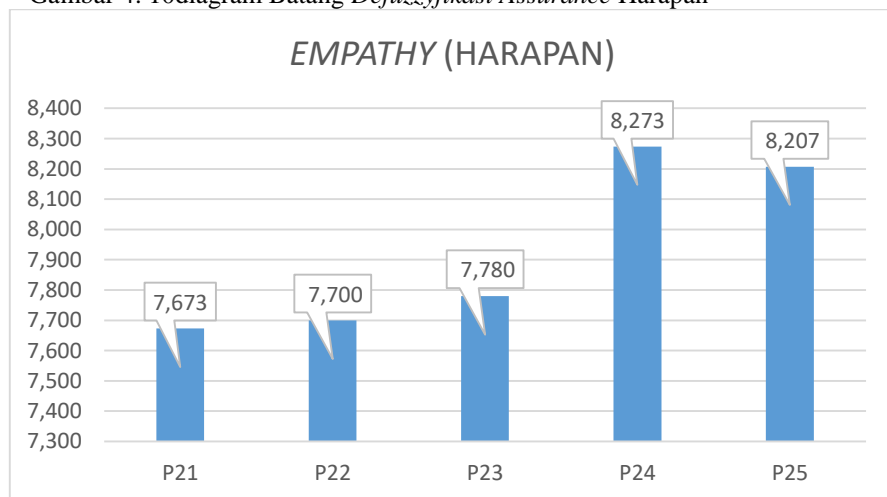
Gambar 4. 8 Diagram Batang *Defuzzyfikasi Reability* Harapan



Gambar 4. 9 Diagram Batang *Defuzzyfikasi Responsiveness* Harapan



Gambar 4. 10diagram Batang Defuzzyfikasi Assurance Harapan



Gambar 4. 11 Diagram Batang Defuzzyfikasi Empathy Harapan

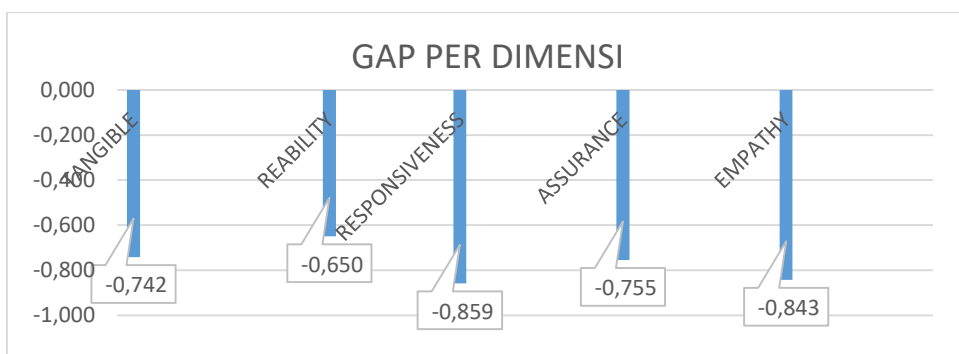
H. Perhitungan Gap

Perhitungan gap dilakukan dengan cara mencari selisih antara persepsi dan harapan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara penilaian dan harapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Apabila hasil gap bernilai negatif maka hasil yang diharapkan oleh masyarakat belum terpenuhi. Semakin negatif hasil suatu gap menandakan semakin rendah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. 7 Perhitungan gap

Dimensi Servqual	No.	Defuzzyfikasi		Gap Per Indikator Pertanyaan	R a n k	Gap Per Aspek	R a n k	Ket
		Persepsi	Harapan					
Tangible	P1	7,007	7,807	-0,800	4	-0,742	2	Tidak Puas
	P2	7,060	7,900	-0,840	5			
	P3	7,300	7,927	-0,627	2			
	P4	7,593	8,500	-0,907	6			
	P5	7,833	8,447	-0,613	1			
	P6	7,487	8,153	-0,667	3			
Reability	P7	7,407	7,807	-0,400	1	-0,650	1	Tidak Puas
	P8	7,380	8,140	-0,760	3			
	P9	7,060	7,647	-0,587	2			
	P10	7,087	7,940	-0,853	4			
Responsiveness	P11	7,113	7,887	-0,773	3	-0,859	5	Tidak Puas
	P12	7,207	7,953	-0,747	2			
	P13	7,100	7,833	-0,733	1			
	P14	6,953	7,967	-1,013	4			
	P15	6,913	7,940	-1,027	5			
Assurance	P16	7,113	7,940	-0,827	4	-0,755	3	Tidak Puas
	P17	7,287	8,033	-0,747	3			
	P18	7,327	8,047	-0,720	2			
	P19	7,460	8,073	-0,613	1			
	P20	7,180	8,047	-0,867	5			
Empathy	P21	6,953	7,673	-0,720	2	-0,843	4	Tidak Puas
	P22	7,167	7,700	-0,533	1			
	P23	6,900	7,780	-0,880	3			
	P24	7,273	8,273	-1,000	4			
	P25	7,127	8,207	-1,080	5			

Berikut merupakan penyajian perhitungan gap dalam bentuk diagram batang :



Gambar 4. 12 Gap Per Dimensi

Dari hasil perhitungan gap tersebut, semua nilai gap menunjukkan nilai yang kurang dari nol. Hal ini menandakan jika pelayanan yang diberikan oleh kecamatan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan masih perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil gap terendah dari dimensi *service quality* yang menduduki peringkat 5 diperoleh oleh dimensi *responsiveness* sebesar -0,859, sehingga dimensi *responsiveness* menjadi perhatian utama untuk ditingkatkan lagi kualitasnya. Gap terendah selanjutnya yang menduduki peringkat ke 4 diperoleh oleh dimensi *empathy* sebesar -0,843. Dimensi *assurance* menduduki peringkat ke 3 dengan nilai gap sebesar -0,755. Peringkat ke 2 diperoleh oleh dimensi *tangible* dengan nilai gap sebesar -0,742 dan perolehan gap tertinggi dengan nilai gap sebesar -0,650 adalah dimensi *reability*.

Pada dimensi *responsiveness* yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya adalah pernyataan nomor 15 yaitu “Petugas meminta maaf untuk pelayanan yang tidak sesuai” dengan nilai gap -1,027. Pada dimensi *empathy* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 25 yaitu “Petugas tidak sulit ditemui saat dibutuhkan” dengan nilai gap sebesar -1,080. Pada dimensi *assurance* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 20 yaitu “Petugas pelayanan tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai gap -0,867. Pada dimensi *tangible* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 4 yaitu “Kecamatan menyediakan *handsanitizer* sebagai penerapan protokol kesehatan” dengan nilai gap sebesar -0,907. Pada dimensi *reability* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 10 yaitu “Petugas pelayanan bersedia menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat dengan nilai gap -0.853.

I. Tindak lanjut

Berdasarkan hasil perhitungan gap, dapat diketahui jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terjadi akibat masih rendahnya penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan. Dalam hal ini, pihak kecamatan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan. Berikut usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan.

Tabel 4. 8 Tindak lanjut

NO	PERTANYAAN	GAP	USULAN PERBAIKAN
	TANGIBLE (BUKTI FISIK)		
1	Kecamatan kesugihan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai	-0,800	Perlu disediakan nomor antrian supaya kegiatan pelayanan berlangsung lebih tertib, kotak saran untuk bagian pelayanan agar dapat menampung masukan dari masyarakat, dan tambahan kursi di ruang tunggu
2	Ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan bersih	-0,840	Kenyamanan pelanggan perlu diperhatikan lagi diantaranya disediakan alat pendingin ruangan, <i>free wifi</i> untuk pelanggan agar pelanggan tidak bosan
3	Petugas pelayanan berpenampilan rapi dan bersih	-0,627	Petugas pelayanan sebaiknya lebih meningkatkan kerapian penampilan dengan memakai seragam dengan atribut yang lengkap
4	Kecamatan menyediakan <i>handsanitizer</i> sebagai penerapan protokol kesehatan	-0,907	Petugas pelayanan seharusnya menyediakan <i>handsanitizer</i> dibagian ruang tunggu untuk masyarakat yang datang
5	Petugas pelayanan selalu mengenakan masker saat bertugas	-0,613	Petugas pelayanan harus meningkatkan penggunaan masker dengan tidak melepas masker selama melakukan kegiatan pelayanan
6	Kecamatan menrapkan <i>social distancing</i> dengan memberi jarak tempat antar tempat duduk dan memasang tirai plastik di meja pelayanan	-0,667	Petugas pelayanan harus meningkatkan usaha untuk meminimalisir terjadinya kerumunan dengan selalu memberikan himbauan kepada masyarakat dan dengan mempercepat proses pelayanan
	REABILITY (KEANDALAN)		
7	Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur	-0,400	Petugas perlu lebih memperhatikan prosedur dalam melayani masyarakat

NO	PERTANYAAN	GAP	USULAN PERBAIKAN
8	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan teliti	-0,760	Petugas perlu meningkatkan ketelitian ketika melayani, terutama dalam hal pengetikan identitas dalam pembuatan dokumen yang diminta
9	Petugas pelayanan melayani dengan cepat	-0,587	Petugas tidak menunda pekerjaan, sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama
10	Petugas pelayanan bersedia menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat	-0,853	Petugas pelayanan harus mau menerima masukan yang diberikan masyarakat demi terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan
	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)		
11	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sigap	-0,773	Petugas perlu lebih meningkatkan sikap cekatan ketika memberikan pelayanan kepada orang yang dilayani
12	Petugas pelayanan bersedia membantu ketika anda mengalami kesulitan	-0,747	Petugas pelayanan harus meningkatkan sikap bersedia membantu dengan memberikan pengarahan kepada orang yang dilayani, ketika mereka kurang memahami persyaratan dan cara-cara pengurusan administrasi kependudukan
13	Petugas pelayanan selalu tanggap dalam merespon permintaan anda	-0,733	Petugas perlu meningkatkan sikap tanggap terhadap permintaan orang yang dilayani
14	Petugas pelayanan cepat dalam menindak lanjuti kesalahan dalam pelayanan	-1,013	Ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan, petugas harus segera memperbaiki kesalahan yang terjadi
15	Petugas meminta maaf untuk pelayanan yang tidak sesuai	-1,027	Petugas pelayanan sebaiknya mengucapkan permintaan maaf jika orang yang dilayani merasa kecewa dengan pelayanan yang didapat
	ASSURANCE (JAMINAN)		
16	Petugas pelayanan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan	-0,827	Petugas pelayanan perlu meningkatkan sikap amanah dan tanggung jawab
17	Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	-0,747	Petugas pelayanan perlu meningkatkan sikap ramah tamah kepada masyarakat dengan mengamalkan senyum, sapa, salam
18	Petugas pelayanan melayani dengan aman	-0,720	Petugas pelayanan perlu meningkatkan keamanan selama pelayanan dengan lebih memperhatikan protokol kesehatan, karena dimasa sekarang terlalu rawan untuk berinteraksi dengan orang lain, dan untuk pencegahan penularan Covid 19

NO	PERTANYAAN	GAP	USULAN PERBAIKAN
			Petugas harus lebih meningkatkan kehati-hatian dalam penyimpanan dokumen agar tidak hilang
19	Petugas pelayanan mampu memberikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan yang anda butuhkan	-0,613	Petugas pelayanan lebih meningkatkan pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, syarat dan tata cara untuk mengurus suatu dokumen serta mau menjelaskan hal tersebut kepada orang yang dilayani
20	Petugas pelayanan tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan	-0,867	Petugas pelayanan perlu melayani dengan penuh keyakinan, sehingga petugas pelayanan harus menguasai prosedur pembuatan dokumen
	EMPATHY (EMPATI)		
21	Petugas pelayanan mampu menjalin komunikasi dengan pelanggan	-0,720	Petugas perlu meningkatkan kemampuan dalam menjelaskan persyaratan dan tatacara pengurusan dokumen dengan menggunakan bahasa yang dapat dipahami oleh orang yang dilayani
22	Petugas memberikan pengertian terhadap masalah masyarakat	-0,533	Petugas mampu meningkatkan kemampuan untuk memahami maksud dari masyarakat mengenai pelayanan apa yang harus diberikan berdasarkan keluhan yang disampaikan masyarakat
23	Petugas tidak mengabaikan pelanggan ketika bertugas	-0,880	Petugas pelayanan harus meningkatkan perhatian kepada orang yang dilayani, dengan menyapa dan menawarkan bantuan kepada orang yang datang
24	Petugas pelayanan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial	-1,000	Dalam memberikan pelayanan hendaknya petugas tidak membedakan masyarakat dan memberikan pelayanan dengan kualitas yang sama
25	Petugas tidak sulit ditemui saat dibutuhkan	-1,080	Petugas pelayanan harus selalu di ruang pelayanan selama jam pelayanan dibuka, supaya ketika dibutuhkan tidak membuat orang lain menunggu lama

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Metode *fuzzy service quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Melalui metode *fuzzy service quality* kita dapat mengetahui bagian apa saja yang harus ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Suatu pelayanan akan dinyatakan sangat memuaskan apabila gap yang diperoleh melebihi nol dan dikatakan memuaskan apabila gap yang diperoleh adalah nol. Apabila gap yang diperoleh kurang dari nol maka pelayanan tersebut dinyatakan tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *fuzzy service quality* semua dimensi pelayanan mendapatkan nilai yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan tidak memuaskan. Dimensi yang memperoleh gap paling negatif adalah dimensi *responsiveness* dengan gap sebesar -0,859 sehingga dimensi *responsiveness* harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis akan memberikan saran demi tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan, dan demi kesempurnaan dari penelitian ini :

1. Karena pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan belum dapat memenuhi harapan dari pelanggan, sebaiknya pihak kecamatan melakukan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya lebih dikembangkan lagi dengan memperhitungkan tingkat kepuasan secara keseluruhan menggunakan metode yang mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Ikhwan, M. B. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Fuzzy Mamdani. *SAINTIKOM*, 18, 147-153.
- Aulia Bayu Yushila, M. E. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Metode Fuzzy Servqual Dan Quality Function Deployment. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18, 107-118.
- Buditjahjanto, I. A. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, 9, 225-232.
- Djalal, A. (2013). Analisis Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Perbankan. *Teknoin*, 19, 01-15.
- Dwi Suharyanta, Q. A. (2011). Analisis Tingkat Kualiatas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. *Kesmas*, 1, 27-50.
- Entin Sutinah, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *JURNAL INFORMATIKA*, 5, 90-101.
- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Prodi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1, 68-78.
- Frieyadie, D. A. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. TELKOM. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 14, 111-115.
- Hanik Rosyidah, T. W. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV. *Jurnal Gaussian*, 4, 885-894.
- Hariady Turnip, M. S. (2004). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode Fuzzy Service Quality. *Saintia Matematika*, 2, 163-171.
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*, 3, 20-30.
- Hesti Solikhah, S. W. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *JOINTECS*, 2, 53-58.
- Indra Kanedi, F. H. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 4, 37-46.
- Irma Suryani, J. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2, 133-142.

- Nanny Fajar Kartika, S. (2017). Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingka Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7, 38-49.
- Paembonan, A. R. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sirhan Fikri, W. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3, 120-134.
- Siti Nandiroh, T. H. (2006). Aplikasi Fuzzy Servqual Untuk Identifikassi Preferensi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4, 123-128.
- Sri Kusumadewi, H. P. (2004). *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode apenelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabta.
- Widya Agustin Setyawati, M. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *MADANI*, 5, 50-63.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Hasil Jawaban Responden

Responden	Indikator Pernyataan Kuisisioner Harapan																									TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
R1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	119
R2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	111
R3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
R4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	104
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	112
R7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	117
R8	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	94
R9	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	114
R10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	42
R11	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	95
R12	4	4	5	5	3	3	4	4	3	2	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	101
R13	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	1	4	4	5	5	78
R14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	121
R15	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	103
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R17	3	3	5	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	2	96
R18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	123
R19	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	107
R20	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	105
R21	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	104
R22	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	70
R23	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	82
R24	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	100
R25	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	115
R26	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	107
R27	4	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	98
R28	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	102
R29	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	108
R30	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	105

Responden	Indikator Pernyataan Kuisisioner Harapan																								TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		P25
R31	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	100
R32	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	106
R33	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	113
R34	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	119
R35	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	101
R36	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	102
R37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
R38	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	116
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
R40	5	4	4	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	104
R41	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
R42	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	108
R43	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	111
R44	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	112
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R46	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	102
R47	3	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	96
R48	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	102
R49	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	99
R50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	87
R51	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	103
R52	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	102
R53	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	116
R54	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	101
R55	3	3	3	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
R56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R57	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	111
R58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
R59	4	4	5	5	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
R60	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	118

Responden	Indikator Pernyataan Kuisisioner Harapan																									TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
R61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R62	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	103
R63	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
R64	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	108
R65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	118
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
R67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
R68	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	114
R69	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	105
R70	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	101
R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
R72	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	114
R73	5	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	1	3	5	98
R74	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	118
R75	3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	106
R76	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	105
R77	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	101
R78	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	116
R79	2	1	3	2	1	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	4	3	2	3	55
R80	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	106
R81	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	82
R82	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	109
R83	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
R84	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	99
R85	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	113
R86	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	100
R87	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	120
R88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R89	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	34
R90	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	118

Responden	Indikator Pernyataan Kuisisioner Harapan																								TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		P25
R91	4	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	111
R92	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	114
R93	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	110
R94	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	116
R95	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	114
R96	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	91
R97	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	114
R98	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	117
R99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R100	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	120
R101	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
R102	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	107
R103	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	115
R104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R105	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	105
R106	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	116
R107	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
R108	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	119
R109	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	107
R110	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	112
R111	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	87
R112	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	101
R113	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	105
R114	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	105
R115	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	106
R116	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	103
R117	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	121
R118	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
R119	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
R120	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	105

Responden	Indikator Pernyataan Kuisisioner Harapan																									TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
R121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R122	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	102
R123	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	98
R124	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	4	5	5	4	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	108
R125	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	114
R126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
R127	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	105
R128	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	116
R129	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	116
R130	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
R131	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	122
R132	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
R133	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	91
R134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	124
R135	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	111
R136	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	115
R137	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	122
R138	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	103
R139	3	3	3	5	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	77
R140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R141	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	90
R142	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	96
R143	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	107
R144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
R146	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	91
R147	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	85
R148	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	120
R149	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	94
R150	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	115

Lampiran 2
Dokumentasi Pembagian Kuisisioner Di
Kecamatan Kesugihan

