

**Analisis Faktor Utama Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik Menggunakan Metode
*Confirmatory Factor Analysis (CFA) Dan Analytical Hierarchy Process (AHP)***

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Muhammad Raihan Paradiska
No. Mahasiswa : 18522336

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mengakui bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang seluruhnya sudah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 11-12-2023



Muhammad Raihan Paradiska

NIM 18522336

SURAT BUKTI PENELITIAN



FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI

Gedung KH. Mas Mansur
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4100, 4101
F. (0274) 895007
E. fti@uii.ac.id
W. fti.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 260/Ka.Lab.Datmin/70/Lab.Datmin/XI/2023

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Muhammad Raihan Paradiska
No. Mhs : 18522336
Dosen Pembimbing : Danang Setiawan, S.T., M.T.

Telah selesai melaksanakan penelitian yang berjudul " Analisis Faktor Utama Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik Menggunakan Metode *Confirmatory Factor Analysis (CFA) Dan Analytical Hierarchy Process (AHP)*" di Laboratorium Data Mining, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia tercatat mulai tanggal 15 September 2023 sampai dengan tanggal 15 November 2023

Demikian surat keterangan kami keluarkan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

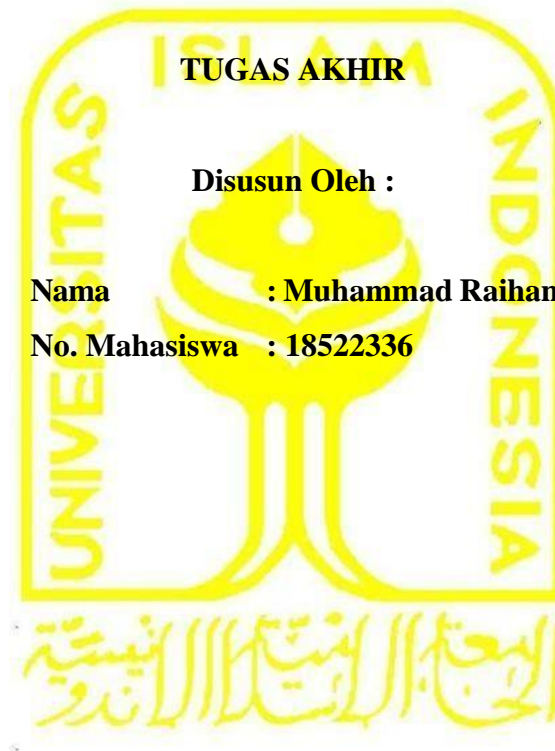
Yogyakarta, 21 November 2023

Kepala Laboratorium
Data Mining

Annisa Uswatun Khasanah, ST., M.B.A., M.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**Analisis Faktor Utama Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik Menggunakan Metode
*Confirmatory Factor Analysis (CFA) Dan Analytical Hierarchy Process (AHP)***



Yogyakarta, 11 Desember 2023

Dosen Pembimbing

Danang Setiawan, S.T., M.T.
NIP 185220101

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**ANALISIS FAKTOR UTAMA KEPUASAN PELANGGAN PELAYANAN PUBLIK
MENGUNAKAN METODE *CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS* (CFA) DAN
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Muhammad Raihan Paradiska

No. Mahasiswa : 18522336

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 11 Desember 2023

Tim Penguji

Danang Setiawan, S.T., M.T.

Ketua

Chancard Basumerda, S.T., M.Sc .

Anggota I

Elanjati Worldailmi, S.T., M.sc

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM

NIP 015220101

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya. Terima Kasih kepada kedua orang tua saya dengan segala cinta dan kasih sayang, terima kasih atas doa, dan dukungan yang tidak ada hentinya. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan sehingga saya dapat sampai pada titik ini dalam mewujudkan impian. Semoga ini dapat menjadi jalan saya mendapatkan ridha orang tua saya dan inshaAllah ridha Allah juga.

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS Al-Insyirah [94:6])

“Keridhaan Allah tergantung pada ridha orang tua dan murka Allah tergantung pada murka orang tua”

[HR. Tirmidzi, no. 1899; Ibnu Hibban, 2:172; Al-Hakim, 4:151-152]

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul Analisis Faktor Utama Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik Menggunakan Metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi agung Rasulullah Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman aamiin.

Penyelesaian Tugas Akhir menjadi salah satu kewajiban dalam kurikulum Program Sarjana Teknik Industri di Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia. Selama proses pengerjaannya, penulis dapat mengimplementasikan konsep-konsep yang dipelajari dalam perkuliahan ke dalam penyelesaian suatu permasalahan.

Skripsi ini merupakan hasil dari perjalanan akademis yang panjang dan tidak mudah, dan tanpa dukungan dari berbagai pihak, penulisan tugas akhir ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang tua dan adik yang selalu memberikan doa, materi dan dukungan penuh terhadap penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Program Sarjana, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Danang Setiawan, S.T., M.T. dan Ibu Dr. Harwati Bapak S.T., M.T. selaku dosen pembimbing pengerjaan Tugas Akhir.
5. Dan teman-teman Teknik Industri seperjuangan.

Semoga Allah membalas kebaikan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan pada penyusunan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya balasan

Laporan tugas akhir ini tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu penulis menerima masukan dan saran untuk perbaikan. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan kepada pembaca.

Yogyakarta, 11 Desember 2023



Muhammad Raihan Paradiska
NIM 18522336

ABSTRAK

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertanggung jawab memberikan pelayanan yang optimal, tapi masih ada pelanggan pelayanan publik belum puas. Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Dari banyaknya faktor diperlukan analisis untuk mengetahui faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dengan keterbatasan sumber daya yang ada dapat memperoleh perbaikan yang optimal. Pada penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis indikator dan faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pelayanan publik. Berdasarkan literatur terdahulu didapatkan 20 indikator. Setelah melakukan analisis faktor menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) di aplikasi SPSS ditemukan lima faktor utama yaitu : Proses Pelayanan (A), Akuntabilitas Pelayanan (B), Performa Pelayanan (C), Fasilitas Pelayanan (D), dan Lokasi Pelayanan (E). Pada proses pelayanan faktor/sub kriteria terdapat lima indikator. Pada kategori akuntabilitas pelayanan terdapat lima indikator. Pada kategori performa pelayanan terdapat tiga indikator. Pada kategori fasilitas pelayanan terdapat dua indikator dan pada kategori Lokasi pelayanan memiliki tiga indikator. Prioritasi faktor dan indikator diolah menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Dari hasil perhitungan pembobotan maka didapatkan bahwa faktor utama yang menjadi prioritas adalah faktor proses pelayanan dengan bobot prioritas sebesar 55,7%. Indikator kepuasan pelanggan yang mempunyai bobot prioritas terbesar berturut-turut adalah keadilan pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan pegawai, keramahan dan kesopanan pegawai, kepekaan pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi perbaikan pelayanan pelanggan pelayanan publik. Harapannya, temuan dari penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas kepada penyedia layanan publik mengenai faktor-faktor yang memerlukan perbaikan utama. Dengan demikian, diharapkan bahwa pihak penyedia layanan publik dapat meningkatkan dan memperbaiki aspek-aspek utama yang diidentifikasi sebagai prioritas, sehingga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di sektor pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, pelayanan publik, indikator kepuasan pelanggan, faktor utama kepuasan pelanggan, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT BUKTI PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Kajian Literatur	4
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Kepuasan pelanggan.....	10
2.2.2 Analisis Faktor	10
2.2.3 Analytical Hierarchy Process (AHP)	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	14
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	14
3.3 Alur penelitian.....	15
BAB IV PENGOLAHAN DAN PENGUMPULAN DATA.....	17
4.1 Identifikasi Indikator.....	17
4.2 Pengumpulan data dan Analisis faktor	18
4.2.1 Profil Responden.....	18
4.2.2 Validasi Indikator dan Uji reliabilitas	21
4.2.3 Analisis Faktor	25

4.3	Prioritasi faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik.....	26
4.3.1	Struktur Hirarki	26
4.3.2	Perbandingan berpasangan.....	28
4.3.3	Uji konsistensi	34
4.3.4	Pembobotan.....	37
BAB V PEMBAHASAN		39
5.1	Pengumpulan data dan Analisis Faktor.....	39
5.2	Pembobotan.....	40
BAB VI PENUTUP		43
6.1	Kesimpulan	43
6.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN.....		A-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Literatur	7
Tabel 4.1 Indikator kepuasan pelanggan pada pelayanan publik.....	17
Tabel 4.2 Tabel <i>anti image correlation</i>	23
Tabel 4.3 <i>Communalities</i>	24
Tabel 4.4 Tabel <i>rotated component matrix</i>	25
Tabel 4.5 Faktor utama kriteria dan sub kriteria	26
Tabel 4.6 Profil Expert	28
Tabel 4.7 Skala perbandingan berpasangan	28
Tabel 4.8 Hasil kuesioner AHP perbandingan berpasangan	29
Tabel 4.9 Perhitungan rasio konsistensi faktor utama.....	34
Tabel 4.10 Perhitungan rasio konsistensi faktor proses pelayanan	35
Tabel 4.11 Perhitungan rasio konsistensi faktor akuntabilitas pelayanan.....	35
Tabel 4.12 Perhitungan rasio konsistensi faktor performa pelayanan.....	35
Tabel 4.13 Perhitungan rasio konsistensi faktor fasilitas pelayanan.....	36
Tabel 4.14 Perhitungan rasio konsistensi faktor lokasi pelayanan.....	36
Tabel 4.15 Pembobotan.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram alur penelitian	15
Gambar 4.1 Usia responden	18
Gambar 4.2 Jenis kelamin responden.....	19
Gambar 4.3 Pekerjaan responden.....	19
Gambar 4.4 Status perkawinan responden	20
Gambar 4.5 Pendidikan responden.....	20
Gambar 4.6 Pendapatan responden	21
Gambar 4.7 Hasil uji reliabilitas cronbach alpha dan KMO iterasi 1	22
Gambar 4.8 Hasil uji reliabilitas cronbach alpha dan KMO iterasi 2	23
Gambar 4.9 Struktur hirarki AHP Kepuasan pelanggan pelayanan publik.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Analisis Faktor	A-1
Lampiran B	Uji Reliabilitas dan Analisis Faktor	B-1
Lampiran C	Analytical Hierarchy Process	C-1

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Pada penelitian ini objek yang akan diteliti adalah tempat pelayanan publik yang ada di Indonesia seperti pelayanan administrasi (KTP, KK, Paspor), transportasi (trans, KAI), Kesehatan (Puskesmas), pendidikan dan pendudukan. Subjek penelitian ini adalah pelanggan pelayanan publik di Indonesia.

Dari hasil kajian literatur terdahulu banyak didapati banyak faktor atau indikator yang digunakan untuk mengukur nilai kepuasan pelanggan pelayanan publik. Sehingga sering didapati banyak faktor atau indikator yang masih memerlukan perbaikan. Pada penelitian Nasrizal et al., (2021) terdapat 11 indikator pelayanan, ditemukan secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat kantor pelayanan publik Sumatera Barat dalam kategori baik namun terdapat indikator yang kurang baik yaitu prosedur, kecepatan, dan kepastian pelayanan. Perbaikan atau peningkatan faktor atau indikator kepuasan pelanggan memerlukan biaya yang banyak dengan budget yang terbatas, sehingga tidak mungkin melakukan semua perbaikan faktor kepuasan pelanggan. Faktor atau indikator yang terlalu banyak juga dapat mengakibatkan kesalahan dalam prioritas perbaikan.

Dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan optimal kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan mereka. Masyarakat berhak menerima pelayanan terbaik dari pemerintah karena mereka telah memberikan kontribusi dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, serta berbagai pungutan lainnya (Widanti, 2022).

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada pelayanan publik dibutuhkan banyak sekali faktor-faktor atau indikator yang digunakan. Untuk melakukan perbaikan pelayanan pelayanan publik yang tepat harus mengetahui faktor mana yang menjadi faktor utama dan prioritas perbaikan. Oleh karena itu merancang model sederhana faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik dapat membantu kita mengetahui faktor atau indikator utama kepuasan pelanggan pada pelayanan publik.

Dengan mengetahui faktor utama kepuasan pelanggan pemberi layanan (perusahaan) dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di sektor yang tepat dan memang seharusnya menjadi prioritas menurut pelanggan.

Meningkatnya kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan pula kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik. Pada penelitian Dharmanto et al., (2021) ditemukan bahwa pelayanan publik yang baik berpengaruh signifikan kepada pengguna *commuter line* Jakarta, semakin baik pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Pelayanan publik yang baik dapat memenuhi kebutuhan dasar pelanggan dengan efisien, merata, dan adil.

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini terbagi menjadi dua tahap yaitu tahap identifikasi faktor dan tahap prioritas faktor. pertama mengumpulkan data faktor atau indikator dari berbagai literatur. Pada tahap identifikasi faktor setelah mengidentifikasi faktor yang diperoleh dari penelitian terdahulu lalu dilakukan analisis faktor dengan model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Analisis faktor menggunakan uji validitas untuk menguji kesesuaian dan kevalidan atribut. Analisis faktor dapat dilakukan dengan uji validitas menggunakan metode *pearson correlations* pada *software* SPSS (Nasikh et al., 2021).

Confirmatory Factor Analysis (CFA) pada penelitian ini berguna untuk menguji dan mengetahui seberapa baik indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. *Analytical Hierarchy Process* (AHP) berguna untuk membuat hirarki dan struktur dari banyaknya indikator kepuasan pelanggan, sehingga dapat diketahui tingkat kepentingan, bobot, dan prioritasnya.

Pada tahap prioritas dilakukan tahap pembobotan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode *analytical hierarchy process* (AHP) Bisa digunakan dalam proses penilaian kepuasan pengunjung terhadap pelayanan publik di kantor pertanahan (Rahayu et al., 2023).

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah menghasilkan model sederhana faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kejelasan untuk pemberi layanan publik terkait faktor yang menjadi prioritas perbaikan. Diharapkan dengan penelitian ini pemberi pelayanan publik dapat meningkatkan dan memperbaiki faktor utama yang menjadi prioritas. Sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat begitu juga kepuasan pelanggan pelayanan publik.

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik?
2. Apa indikator kepuasan pelanggan pelayanan publik yang menjadi faktor utama prioritas perbaikan?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik.
2. Mengetahui faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik yang menjadi faktor utama/prioritas perbaikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

Manfaat dari aspek manajerial :

1. Mengetahui indikator utama perbaikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat.
2. Menjadi referensi perbaikan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Manfaat dari aspek akademik :

1. Dapat menjadi referensi untuk penelitian di bidang kepuasan pelayanan publik kedepan.

1.5 Batasan penelitian

Beberapa batasan dalam penelitian ini adalah

1. Hanya menganalisis faktor yang diidentifikasi berdasarkan literatur.
2. Hanya melakukan pembobotan pada indikator berdasarkan hasil validasi faktor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Literatur

Penelitian ini akan membahas mengenai faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik. Objek penelitian ini adalah tempat-tempat pelayanan publik yang ada di masyarakat Indonesia seperti pelayanan administrasi (KTP, KK, Paspor), transportasi (busway, KAI), Kesehatan (Puskesmas), pendidikan dan pendudukan. Subjek penelitian ini adalah pelanggan pelayanan publik di Indonesia.

Pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu analisis faktor menggunakan model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan *software* SPSS dan prioritas faktor dilakukan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) perbandingan berpasangan. Tahap pertama melakukan identifikasi faktor menggunakan mode CFA yaitu uji validitas. Model CFA dengan uji validitas ditemui di beberapa penelitian terdahulu.

Berikut ini adalah penjelasan penelitian terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahayu et al. (2023) menggunakan metode CFA dan AHP Untuk meningkatkan pelayanan publik di kantor pertanahan pamekasan dan mempermudah masyarakat melakukan pengecekan sertifikat hak atas tanah.

Pada penelitian Irvan et al. (2021) penelitian ini menggunakan metode AHP dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan jasa transportasi umum Bus Trans Lampung dan mengetahui faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Bus Trans Lampung rute Rajabasa - Panjang. Dilihat dari bobot nilai gabungan akhir, sub kriteria sistem operasi memiliki nilai gabungan akhir sebesar 0,413 dan paling berpengaruh menurut responden dalam hal prioritas pertimbangan kepuasan konsumen.

Pada penelitian Budiraharjo dan Sofyan (2022) survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan metode AHP pada dinas PMPTSP Kabupaten Tegal berbasis website. diperoleh tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) yaitu 82,07 % dengan predikat pelayanan yaitu B (Baik).

Pada penelitian Danur et al. (2021) Implementasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* dan *Scoring* Berbasis Android. Pada pengujian aplikasi dengan 50 responden pada bulan Juli 2020, diperoleh tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Medan yaitu 84 % dengan predikat pelayanan yaitu A (Sangat Baik).

Pada penelitian Nasikh et al. (2021) Pengukuran kualitas pelayanan pasien BPJS di Upt. Puskesmas Alun-Alun Gresik dengan menggunakan metode *servqual* dan AHP. diperoleh 11 atribut kualitas pelayanan yang memiliki *gap* paling terbesar, yang kemudian dari 11 atribut tersebut diberikan respon teknis atau usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Pada penelitian Sinaga dan Purba (2019) penentuan karyawan lembur dengan metode *analytical hierarchy process* (AHP). Luaran utama dari sistem, memuat alternatif yang memiliki bobot paling tinggi sehingga diperoleh nama karyawan yang harus lembur untuk memenuhi kebutuhan perusahaan.

Pada penelitian Nurlela et al. (2019) penyeleksian jurusan terfavorit pada SMK sirajul falah dengan metode SAW. Metode SAW ini digunakan untuk membandingkan masing-masing kriteria satu dengan yang lain, sehingga memberikan hasil jurusan terfavorit dan memberikan penilaian terhadap setiap jurusan pada SMK Sirajul Falah

Pada penelitian Batubara dan Windarto, (2019) analisa klasifikasi *data mining* pada tingkat kepuasan pengunjung taman hewan pematang siantar dengan algoritma c4.5. bantuan *software* RapidMiner adalah atribut sarana prasarana (C2) dan pelayanan petugas (C5) menjadi atribut yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung taman hewan. Dan *data performance* yang ditunjukkan terhadap kesesuaian metode C4.5 dengan kepuasan pengunjung taman hewan adalah 95%.

Pada penelitian Saragih et al. (2021) penerapan *data mining* klasifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi di program studi sistem informasi. Adapun variabel yang digunakan diantaranya (1) Kualitas Sistem, (2) Kualitas Informasi, (3) Kualitas Pelayanan, dan (4) Ekspektasi Kinerja. penelitian ini diharapkan dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan Sistem Informas Akademik agar sistem yang sudah ada dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

Pada penelitian Lukmandono et al. (2019) pemilihan supplier industri manufaktur dengan pendekatan AHP dan TOPSIS. Penelitian ini menggunakan 7 kriteria dan 17 subkriteria. Hasil dengan metode AHP didapatkan bobot kriteria harga 18.2 %, kualitas 28.7%, pengiriman 11.1%, fleksibilitas 9.9%, responsif 9.0%, performance history

10.9% dan garansi dan kebijakan klaim 12.2%. Sedangkan metode TOPSIS di dapatkan hasil untuk leather supplier PT. B sebesar 0.710 dan untuk heels supplier G sebesar 0.537.

Pada penelitian Mustikasari et al. (2023) mengenai kepuasan mustahik terhadap pelayanan BAZNAZ kota Bandung secara umum hampir semua aspek pengukuran kepuasan mustahik mendapatkan skor di atas 4,00, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Skor tertinggi untuk aspek kepuasan mustahik diperoleh oleh indikator A3 yaitu jaminan mencapai 4,43, yang menunjukkan performa yang sangat baik. Hanya satu indikator yang mendapat nilai di bawah 4,00, yaitu dalam tampilan fisik, dengan skor 3,98 yang masih di kategori baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Azwar (2019) Masih ada kelemahan dalam proses internal BPJS Kesehatan, seperti kekurangan jumlah ruang rawat inap di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS, kekurangan dokter dan tenaga medis yang melayani pasien BPJS, kurangnya keterampilan petugas BPJS dalam memberikan pelayanan, serta kekurangan kantor BPJS Kesehatan yang memadai untuk melayani kuota pelanggan di kawasan industri, yang semuanya menyebabkan penurunan efisiensi waktu layanan. Di samping itu, sosialisasi BPJS Kesehatan di kawasan industri Cikarang masih kurang, terlihat dari minimnya informasi yang disampaikan di perusahaan kepada tenaga kerja, yang mengakibatkan rendahnya pemahaman mereka tentang prosedur penggunaan BPJS Kesehatan di rumah sakit dan puskesmas serta pelayanan kesehatan yang diterima.

Faktor-faktor kepuasan pelanggan yang didapati dari berbagai penelitian sangat beragam. Kesamaan yang ditemui dari penelitian yang dikaji adalah bahwa masih terlalu banyak atribut atau faktor yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan/pelayanan. Faktor yang kompleks ini belum disederhanakan sehingga usulan perbaikannya kadang terlalu banyak atau hanya untuk satu atribut yang dengan nilai paling tinggi saja.

Pada penelitian usulan ini peneliti ingin melakukan prioritas atribut/faktor dan merancang model sederhana faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik. Menggunakan model CFA dengan uji validitas SPSS dan perbandingan berpasangan dengan AHP. Luaran yang diharapkan adalah mengetahui faktor utama kepuasan pelanggan di pelayanan publik. Sehingga dapat memeberikan saran untuk prioritas perbaikan pelayanan.

Tabel 2.1 Kajian Literatur

NO	Penulis	Objek			Metode				Luaran			Faktor Utama Kepuasan
		Manufaktur	Jasa(Pelayanan publik)	lainya	MCDM (AHP)	IKM	CFA(Uji Validitas)	Data Mining	Atribut/faktor utama	Tingkat Kepuasan/Pelayanan	Usulan	
1	Wahyu Rahayu, Hoiriyah, Bakir		✓		✓		✓		✓			Pengukuran bidang tanah
2	Muhammad Irvan, Sasana Putra, Aleksander Purba, Dwi Herianto		✓		✓				✓	✓		Penumpang merasa puas, faktor utama adalah ketepatan kedatangan
3	Eko Budiraharjo, Ali Sofyan		✓		✓	✓			✓	✓		Predikat pelayanan baik (B), faktor utama adalah perilaku pelaksana
4	Rudy Syahputra Danur, Munjiat Setiani Asih, Fera Damayanti, Ade Zulkarnain Hasibuan		✓		✓	✓				✓		Keadilan pelayanan. Predikat pelayanan sangat baik (A)
5	Abdul Rochman Nasikh, Eko Budi Leksono, Dzakiyah Widyaningrum		✓		✓		✓		✓	✓	✓	Pelanggan belum puas, masih terdapat gap, banyak atribut, dan memberikan usulan perbaikan.

NO	Penulis	Objek			Metode				Luaran			Faktor Utama Kepuasan
		Manufaktur	Jasa(Pelayanan publik)	lainya	MCDM (AHP)	IKM	CFA(Uji Validitas)	Data Mining	Atribut/faktor utama	Tingkat Kepuasan/Pelayanan	Usulan	
6	Anita Sindar RMS, Jamal Purba	✓			✓						✓	Menentukan karyawan yang harus lembur
7	Siti Nurlela, Akmaludin, Sri Hadiani, Lestari Yusuf			✓			✓				✓	Jurusan terfavorit di SMK
8	Dinda Nabila Batubara, Agus Perdana Windarto			✓			✓	✓	✓			atribut sarana prasarana dan pelayanan petugas menjadi atribut yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung taman hewan
9	Dimas Ainnur Ryanda Saragih, M Safii, Dedi Suhendro			✓			✓	✓	✓			Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi menggunakan <i>data mining</i> , maka tingkat kepuasan mahasiswa terukur dengan jelas
10	Lukmandono, Minto Basuki, M Junaidi	✓			✓				✓		✓	Terdapat 7 kriteria pemilihan <i>supplier</i> ,

NO	Penulis	Objek			Metode				Luaran			Faktor Utama Kepuasan
		Manufaktur	Jasa(Pelayanan publik)	lainya	MCDM (AHP)	IKM	CFA(Uji Validitas)	Data Mining	Atribut/faktor utama	Tingkat Kepuasan/Pelayanan	Usulan	
	Hidayat, Viky Setyawan											mengetahui <i>supplier</i> terbaik menggunakan metode AHP
11	Mustikasari et al.		✓			✓			✓	✓		Indeks kepuasan mustahik terhadap BAZNAZ kota Bandung baik
12	Hanifah Azwar		✓				✓		✓	✓	✓	pelayanan BPJS Kesehatan kurang baik terutama dalam pemberian pelayanan
13	Penelitian Usulan		✓		✓		✓		✓		✓	Faktor utama dan Prioritasi kepuasan pelanggan pelayanan publik

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kepuasan pelanggan

Pelayanan merujuk pada aktivitas yang memberikan manfaat, meskipun tidak selalu menghasilkan produk fisik, yang terdiri dari serangkaian tindakan atau unit, bertujuan untuk memenuhi kepuasan. Ini melibatkan proses atau rangkaian tindakan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui interaksi langsung antara individu dengan individu atau mesin (Sulistyo & Ediwidjojo, 2020). Kepuasan pelanggan merujuk pada bagaimana pelanggan menilai sejauh mana harapan mereka telah terpenuhi atau bahkan melebihi yang diharapkan (Gerson, 2010). Hal ini melibatkan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan pengalaman yang sebenarnya mereka alami ketika menggunakan produk atau layanan. Jika pelanggan merasa bahwa produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka, maka ini mengindikasikan tingkat kepuasan. Sebaliknya, jika pengalaman yang mereka rasakan kurang memenuhi harapan yang ada, maka mereka cenderung tidak puas. Dengan kata lain, kepuasan adalah refleksi dari tingkat kepuasan pelanggan setelah mereka membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka miliki (Kotler & Keller, 2016).

2.2.2 Analisis Faktor

Analisis faktor adalah teknik yang berguna untuk mengurangi kompleksitas data dengan maksud mengidentifikasi faktor-faktor baru atau variabel yang lebih sedikit daripada variabel aslinya. Faktor-faktor yang dihasilkan oleh analisis ini tidak memiliki korelasi di antara mereka, namun, mereka adalah kelompok variabel awal yang digabungkan berdasarkan hubungan korelasi antara variabel tersebut. Selain itu, analisis faktor juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor utama yang memainkan peran signifikan dalam menjelaskan suatu permasalahan atau fenomena (Marisca, 2014).

Untuk menemukan faktor-faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik perlu melakukan analisis faktor pada penelitian terdahulu. Dari manganalisis faktor-faktor tersebut nanti akan digunakan sebagai atribut kuesioner. Analisis faktor menggunakan model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan *software* SPSS. Uji validitas menggunakan *software* SPSS sebagai dasar pengambilan keputusan untuk menguji kevalidan atribut pada kuesioner.

CFA adalah suatu teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menguji atau memvalidasi model-model hipotesis. Model tersebut mungkin mencakup satu atau lebih variabel laten yang disusun oleh satu atau lebih variabel indikator yang saling berkaitan. Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi dapat diestimasi atau diwakili oleh variabel indikator yang dapat diukur. Dengan kata lain, CFA adalah alat yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel yang terukur dapat mencerminkan dengan baik konstruk atau faktor yang telah diusulkan sebelumnya (Rahmah, 2015 dalam (Rusli & Setyawan, 2022)).

Validitas data merujuk pada sejauh mana data yang terkumpul mencerminkan data yang sebenarnya dalam sumbernya. Data dianggap valid jika instrumen pengumpulan data yang digunakan juga dianggap valid. Dalam literatur, validitas instrumen dibagi menjadi dua jenis, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal mengacu pada sejauh mana instrumen tersebut secara tepat mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan validitas eksternal berkaitan dengan sejauh mana hasil pengukuran ini dapat diterapkan pada situasi atau populasi yang lebih luas (Nasikh et al., 2021). Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

metode *pearsoncorealations* pada *software* SPSS sebagai dasar pengambilan keputusan untuk menguji kevalidan atribut pada kuisisioner (Nasikh et al., 2021):

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{*N \sum x^2 - (\sum x)^2}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}} \quad (1)$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi antara X dan Y

X = Skor variable independen X

Y = Skor variable independen Y

N = Jumlah responden

- a. Jika R-hitung positive dan R-hitung > dari R-tabel maka atribut tersebut dikatakan valid
- b. Jika R-hitung negative dan R-hitung < dari R-tabel maka atribut tersebut dikatakan tidak valid.

2.2.3 *Analitycal Hierarchy Process (AHP)*

Analitycal Hierarchy Process (AHP) adalah salah satu metode analisis multi- kriteria yang juga berfungsi sebagai model pendukung pengambilan keputusan yang dirancang oleh Thomas L. Saaty. Model ini digunakan untuk menyusun permasalahan yang kompleks dengan banyak faktor atau kriteria menjadi sebuah struktur hirarki. Hirarki ini menggambarkan representasi permasalahan dalam struktur multi-level, dengan level pertama berisi tujuan, diikuti oleh faktor, kriteria, sub-kriteria, dan seterusnya hingga mencapai level terakhir yang berisi alternatif. AHP yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty digunakan untuk mengatasi masalah yang rumit yang melibatkan berbagai aspek atau kriteria (multi-kriteria) (Irvan et al., 2021).

Analytical Hierarchy Process banyak digunakan untuk memecahkan sebuah dengan bentuk sebagai berikut (Munthafa et al., 2018):

1. Struktur yang berhierarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada subkriteria yang palingdalam.
2. Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi sebagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh pengambil keputusan.
3. Memperhitungkan daya tahan output analisis sensitivitas pengambilan keputusan.

Padadasarnya, prosedur atau langkah-langkahdalam metode AHP meliputi:

1. Mendefenisikan masalah dan jugamenentukan solusi yang diinginkan, lalu menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi. Penyusunan hierarki adalah dengan menetapkan tujuan yang merupakan sasaran sistem secara keseluruhan pada level teratas.
2. Menentukan prioritas elemen seperti:
 - a. Menentukan prioritas elemen perbandingan pasangan, yang membandingkan elemen secara berpasangan sesuai kriteria yang diberikan.
 - b. Menentukan matrik perbandingan berpasangan.

3. Synthesis of priority (menentukan prioritas). Dalam hal yang harus dilakukan adalah:
 - a. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap kolom pada matriks.
 - b. Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.
 - c. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen-elemen untuk mendapatkan nilai rata-rata.
 - d. Mengukur konsistensi. Merupakan sebuah proses dalam pembuatan keputusan penting guna mengetahui seberapa baik konsistensi yang dihasilkan untuk sebuah keputusan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah tempat-tempat pelayanan publik yang ada di masyarakat Indonesia seperti pelayanan administrasi (KTP, KK, Paspor), transportasi (busway, KAI), Kesehatan (Puskesmas), pendidikan dan pendudukan. Subjek penelitian ini adalah pelanggan pelayanan publik di Indonesia.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 2 tahap:

1. Tahap 1 Identifikasi faktor

Mengambil data faktor atau indikator kepuasan pelanggan pelayanan publik dari penelitian terdahulu maksimal 5 tahun. Setelah mengumpulkan berbagai faktor dari penelitian terdahulu kemudian melakukan analisis faktor menggunakan model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan *software* SPSS. Uji validitas menggunakan *software* SPSS sebagai dasar pengambilan keputusan untuk menguji kevalidan atribut pada kuesioner.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

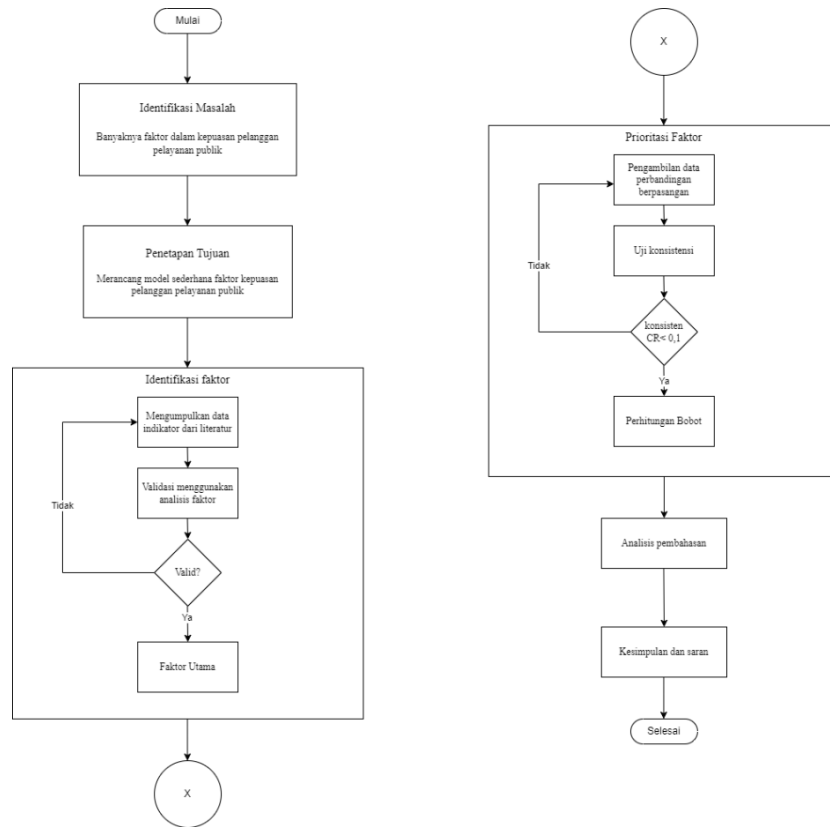
Setelah melakukan uji validitas dan faktor kepuasan pelanggan dikatakan valid maka akan diperoleh faktor prioritas. Faktor prioritas ini kemudian dimasukkan ke dalam kuesioner. Kuesioner faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik diambil dari ≥ 30 responden. Responden kuesioner ini adalah pelanggan pelayanan publik. Tujuan kuesioner adalah untuk mengetahui faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik.

2. Tahap 2 Prioritasi Faktor

Prioritasi faktor dilakukan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) perbandingan berpasangan. Pada tahap ini dibutuhkan perbandingan dari seorang *expert*, dalam hal ini adalah seorang pelanggan pelayanan publik atau karyawan *customer service* pelayanan publik yang sudah memiliki pengalaman selama 5 tahun berjumlah 3 orang. Kemudian dilakukan uji konsistensi. Data yang diharapkan adalah data yang memiliki nilai konsistensi rendah ($CR < 0,1$). Kemudian dilakukan pembobotan.

3.3 Alur penelitian

Berikut ini adalah diagram alur penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini :



Gambar 3.1 Diagram alur penelitian

Penjelasan diagram alur penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Mulai.
2. Mengidentifikasi masalah penelitian.

Masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah banyak/kompleks nya faktor dalam kepuasan pelanggan pada peayanan publik.

3. Menetapkan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah merancang model sederhana faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik.
4. Identifikasi faktor.
 - a. Mengumpulkan data indikator atau faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik dari penelitian terdahulu
 - b. Melakukan uji validasi menggunakan analisis faktor. Analisis faktor menggunakan metode CFA dengan *software* SPSS
 - c. Jika hasil uji validasi ditemukan data valid maka mendapatkan faktor-faktor utama
5. Prioritasi faktor.
 - a. Pengambilan data perbandingan berpasangan menggunakan metode AHP dari hasil 30 responden terhadap faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik dengan pendapat 3 ahli.
 - b. Melakukan uji konsistensi data, yang diharapkan adalah data yang memiliki nilai konsistensi rendah ($CR < 0,1$).
 - c. Melakukan pembobotan faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik.
6. Melakukan analisis dan pembahasan dari hasil pengolahan data.
7. Membuat kesimpulan dari analisis dan pembahasan dan memberikan saran untuk pihak pelayanan publik dan penelitian selanjutnya.
8. Selesai.

BAB IV

PENGOLAHAN DAN PENGUMPULAN DATA

4.1 Identifikasi Indikator

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada pelayanan publik. Dari berbagai sumber yang sudah dipaparkan di bagian kajian literatur maka didapatkan dua puluh atribut atau indikator.

Tabel 4.1 Indikator kepuasan pelanggan pada pelayanan publik

Kode Indikator	Keterangan	Sumber
A1	Kejelasan prosedur pelayanan	Danur et al., 2021
A2	Ketersediaan Fasilitas	Budiraharjo & Sofyan, 2022
A3	Lokasi pelayanan publik yang strategis	Nasikh et al., 2021
A4	Kebersihan,Keindahan dan kenyamanan tempat	Nasikh et al., 2021
A5	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan	Nasikh et al., 2021
A6	Keamanan tempat pelayanan publik	Nasikh et al., 2021
A7	Biaya parkir	Nasikh et al., 2021
A8	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	Budiraharjo & Sofyan, 2022
A9	Mudah mencari informasi tentang pelayanan	Nasikh et al., 2021
A10	Ketepatan waktu/jadwal pelayanan	Nasikh et al., 2021
A11	Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan	Budiraharjo & Sofyan, 2022
A12	Ketanggapan pegawai	Rahayu et al., 2023
A13	Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan	Nasikh et al., 2021
A14	Kecepatan pelayanan	Danur et al., 2021
A15	Kedisiplinan pegawai	Danur et al., 2021
A16	Komunikasi pegawai	Rahayu et al., 2023

Kode Indikator	Keterangan	Sumber
A17	Keadilan pelayanan	Danur et al., 2021
A18	Keramahan dan kesopanan pegawai	Danur et al., 2021
A19	Ketersediaan tempat sampah	Budiraharjo & Sofyan, 2022
A20	Kesesuaian biaya pelayanan	Danur et al., 2021

Sumber: (Budiraharjo & Sofyan, 2022; Danur et al., 2021; Nasikh et al., 2021; Rahayu et al., 2023)

4.2 Pengumpulan data dan Analisis faktor

Indikator yang sudah didapatkan berjumlah 20 indikator kemudian dijadikan menjadi kuesioner skala likert. Peneliti menanyakan tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing indikator, dengan jawaban STP = Sangat Tidak Puas, TP = Tidak Puas, Netral, Puas, dan SP = Sangat Puas. Kuesioner tersebut kemudian disebar dan didapatkan respon sebanyak 52 responden. Target responden adalah individu yang sudah pernah menggunakan atau berkerja pada jasa pelayanan publik. Hasil pengisian kuesioner oleh responden dapat dilihat pada lampiran bagian A.

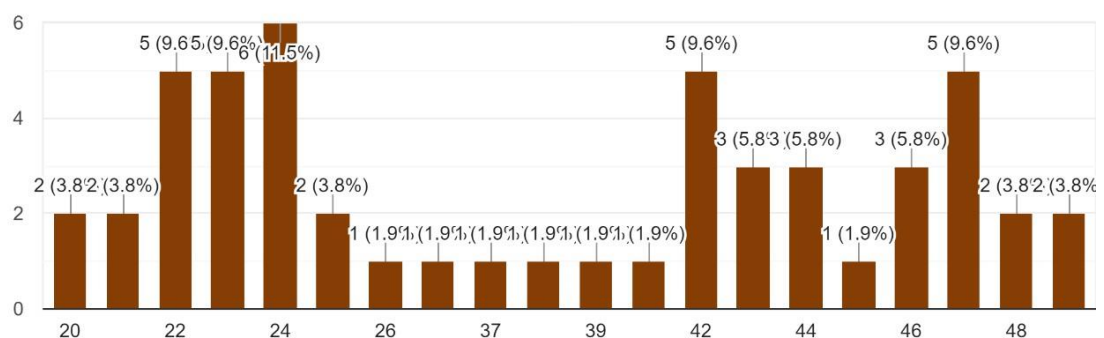
4.2.1 Profil Responden

Berikut ini adalah data profil responden

1. Usia Responden

Usia (tulis angka saja)

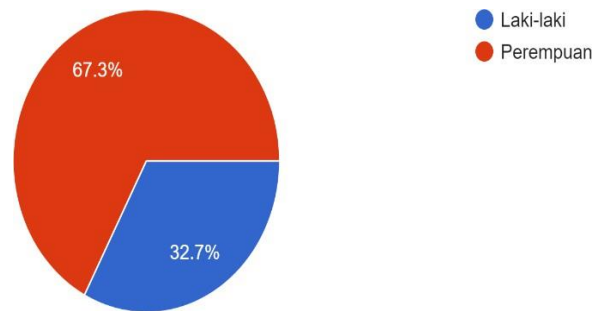
52 responses



Gambar 4.1 Usia responden

Usia responden sangat bervariasi dari 20 hingga 50 tahun, paling banyak adalah responden yang berusia 24 tahun sebanyak 11,5%.

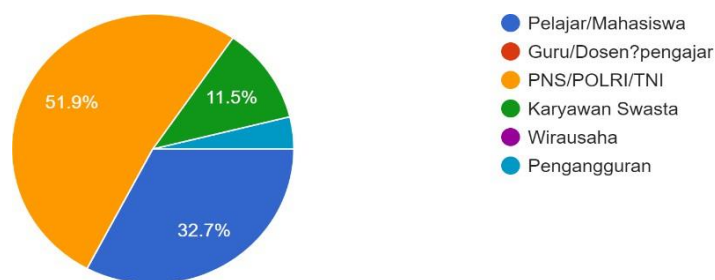
2. Jenis Kelamin



Gambar 4.2 Jenis kelamin responden

Responden yang mengisi adalah 67,3 % laki-laki dan perempuan 32,7%

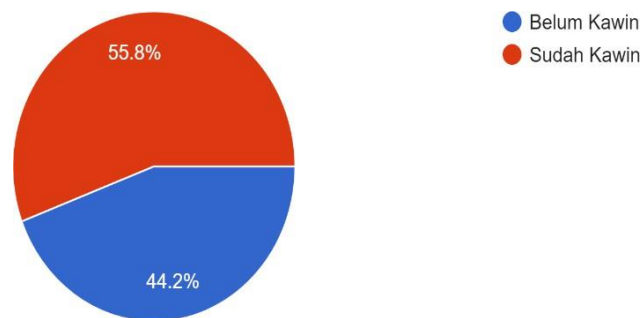
3. Pekerjaan



Gambar 4.3 Pekerjaan responden

Untuk pekerjaan 51,9% responden bekerja sebagai PNS/POLRI/TNI, 32,7% Pelajar/Mahasiswa, dan 11,5% karyawan swasta dan 3,8% tidak bekerja.

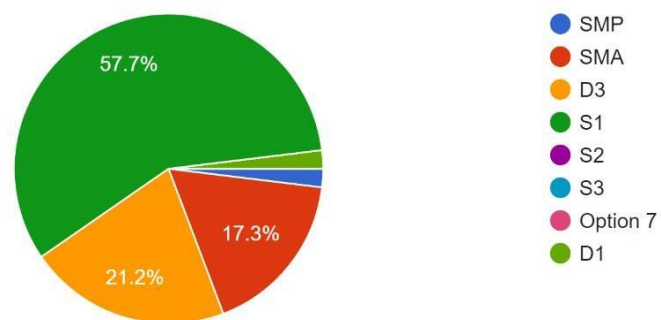
4. Status perkawinan



Gambar 4.4 Status perkawinan responden

Sebanyak 55,8% responden sudah menikah dan 44,2% belum menikah.

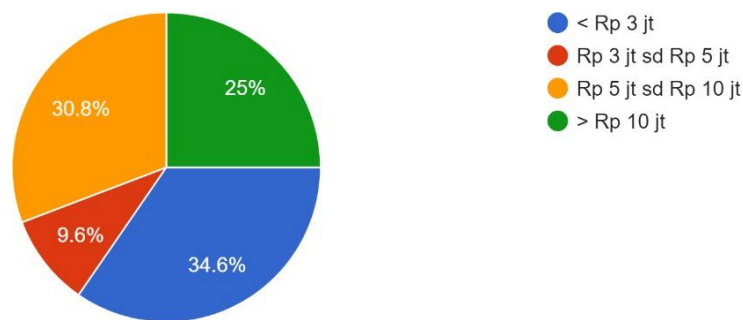
5. Pendidikan terakhir



Gambar 4.5 Pendidikan responden

Untuk kategori pendidikan terakhir paling banyak adalah S1 sebanyak 57,7%, kemudian disusul D3 dengan 21,2%, SMA 17,3%, kemudian paling sedikit adalah SMP dan D1 masing-masing 1,9%.

6. Pendapatan per bulan



Gambar 4.6 Pendapatan responden

Pendapatan per bulan responden paling banyak adalah kelompok < Rp 3 juta sebanyak 34,6%, kemudian kelompok 5 sampai 10 juta sebanyak 30,8%, diatas 10 juta sebanyak 25% dan paling sedikit 3 sampai 5 juta sebanyak 9,6%.

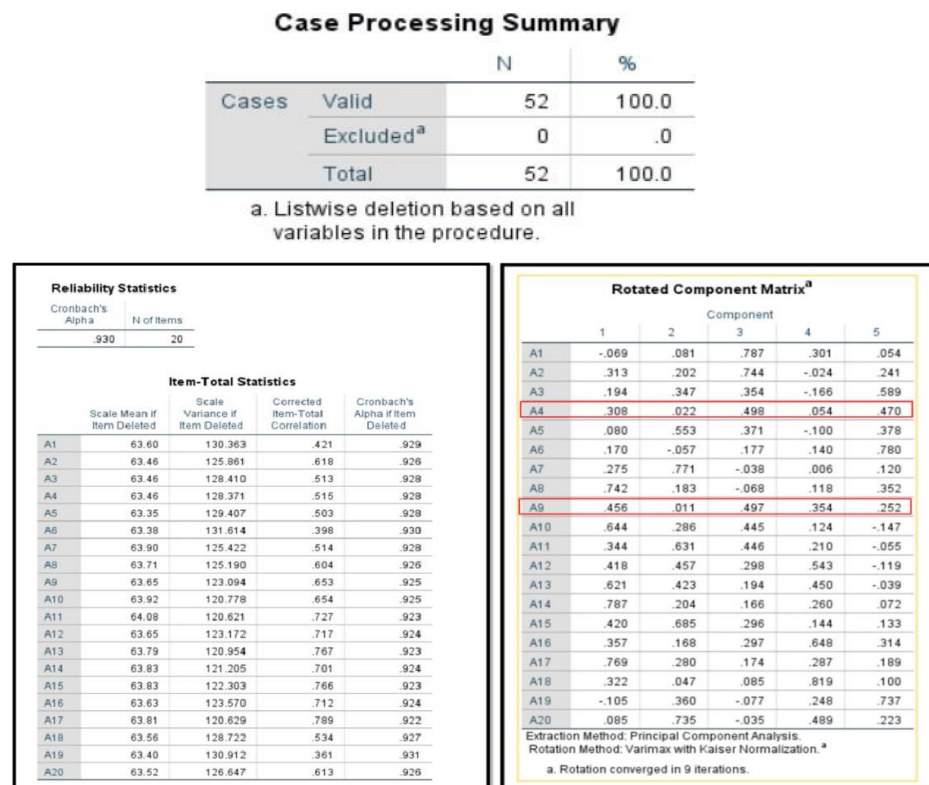
4.2.2 Validasi Indikator dan Uji reliabilitas

Setelah hasil kuesioner terkumpul kemudian data diolah menggunakan SPSS. Pertama melakukan validasi indikator menggunakan Uji Reliabilitas kemudian Uji KMO. Pada penelitian ini indikator kepuasan pelanggan diambil dari beberapa penelitian yang berbeda sehingga perlu dilakukan *pilot test*. *Pilot test* diperlukan sebagai uji pendahuluan untuk mengetahui indikator yang digunakan layak atau tidak. Pada penelitian ini tidak dilakukan *pilot test* dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan. *Pilot test* dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas untuk membuktikan kuesioner konsisten dan sudah dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

Data dikatakan reliabel jika cronbach alpha nya lebih dari 0,6. Setelah data dikatakan reliabel dan valid yang menunjukkan bahwa responden mengerti dan memahami kuesioner, kemudian data akan diuji KMO dan Bartlett. Sampel dinyatakan cukup jika nilai uji KMO dan Bartlett nya adalah $> 0,50$. Proses analisis dimulai dengan memasukkan data dari kuesioner skala likert ke dalam SPSS. Langkah selanjutnya adalah memilih opsi menu, yaitu Analyze > Dimension Reduction > Factor. Di sana, semua item indikator dipindahkan ke dalam tabel variabel. Pada bagian descriptives, centang opsi Anti-image dan KMO , sementara pada opsi rotation, centang varimax. Kemudian, pada bagian options, ada opsi untuk mencentang suppress small coefficients.

1. Iterasi pertama

Pada iterasi pertama data responden yang digunakan adalah 52 orang dan faktor/indikator berjumlah 20. Diketahui pada gambar 4.7 nilai *cronbach alpha* nya adalah 0,93 dan nilai setiap indikator > 0,6 sehingga data dapat dikatakan reliabel. Semua data reliabel namun pada uji KMO di tabel *rotated component matrix* ditemukan dua indikator nilainya kurang dari 0,5, yaitu indikator A4 dan A9 masing-masing nilainya 0,47 dan 0,25. Karena didapatkan dua indikator yang nilai KMO nya kurang dari 0,5 maka dilakukan iterasi kedua.



KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.798
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	704.783
	df	190
	Sig.	.000

Gambar 4.7 Hasil uji reliabilitas cronbach alpha dan KMO iterasi 1

2. Iterasi kedua

Pada iterasi kedua data responden berjumlah tetap 52 dan untuk indikator A4 dan A9 dihilangkan sehingga total indikator menjadi 18, kemudian didapatkan hasil sebagai berikut.

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.923	18			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	56.71	106.798	.397	.924
A2	56.58	102.798	.593	.919
A3	56.58	104.876	.500	.921
A5	56.46	105.587	.502	.921
A6	56.50	107.980	.369	.924
A7	57.02	101.470	.538	.921
A8	56.83	101.871	.598	.919
A10	57.04	97.881	.649	.918
A11	57.19	97.727	.723	.916
A12	56.77	99.789	.727	.916
A13	56.90	97.853	.773	.915
A14	56.94	98.252	.697	.917
A15	56.94	98.801	.789	.915
A16	56.75	100.583	.697	.917
A17	56.92	97.602	.793	.914
A18	56.67	105.009	.531	.921
A19	56.52	107.000	.357	.925
A20	56.63	102.707	.638	.919

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
A1	-.037	.039	.294	.798	.081
A2	.350	.145	.024	.753	.237
A3	.243	.285	-.159	.387	.608
A5	.097	.500	-.048	.412	.380
A6	.189	-.099	.151	.182	.788
A7	.292	.775	-.026	-.022	.144
A8	.751	.181	.119	-.092	.351
A10	.659	.266	.141	.439	-.136
A11	.339	.663	.207	.414	-.064
A12	.402	.458	.563	.285	-.115
A13	.597	.435	.487	.165	-.053
A14	.786	.181	.304	.148	.062
A15	.435	.635	.189	.333	.147
A16	.330	.163	.704	.265	.289
A17	.770	.242	.344	.173	.185
A18	.290	.046	.844	.059	.097
A19	-.093	.355	.213	-.070	.754
A20	.079	.744	.448	-.023	.258

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. ^a
a. Rotation converged in 9 iterations.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.796
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	626.006
	df	153
	Sig.	.000

Gambar 4.8 Hasil uji reliabilitas *cronbach alpha* dan KMO iterasi 2

Tabel 4.2 Tabel *anti image correlation*

Indikator	MSA	Indikator	MSA
A1	0,708	A12	0,761
A2	0,798	A13	0,834
A3	0,754	A14	0,849
A5	0,768	A15	0,851
A6	0,799	A16	0,819
A7	0,750	A17	0,866
A8	0,780	A18	0,707
A10	0,788	A19	0,647
A11	0,841	A20	0,782

Tabel 4.3 *Communalities*

Indikator	Initial	Extraction	Indikator	Initial	Extraction
A1	1	0,732	A12	1	0,783
A2	1	0,767	A13	1	0,813
A3	1	0,686	A14	1	0,769
A5	1	0,577	A15	1	0,760
A6	1	0,722	A16	1	0,785
A7	1	0,707	A17	1	0,834
A8	1	0,742	A18	1	0,812
A10	1	0,736	A19	1	0,754
A11	1	0,773	A20	1	0,827

Dari gambar 4.8 di atas dapat diketahui bahwa nilai cronbach alpha nya adalah 0,923 maka data dikatakan valid dan reliabel. Hasil *anti image correlation* pada tabel 4.2 digunakan untuk mengetahui apakah indikator saling berkorelasi dan layak pakai untuk analisis faktor. Pada tabel *anti image correlation* diketahui bahwa nilai *Measure Sampling of Adequacy* (MSA) semua indikator $>0,5$ maka persyaratan indikator untuk analisis faktor terpenuhi. Pada tabel 4.3 *Communalities* menunjukkan nilai indikator yang diteliti apakah mampu menjelaskan faktor. Jika nilai *extraction* $>0,5$ maka indikator mampu menjelaskan faktor. Dari hasil tabel *communalities* diatas maka dapat diketahui bahwa semua indikator dapat dipakai untuk menjelaskan faktor.

Nilai uji KMO dan Bartlett data keseluruhan adalah 0,796 Dari hasil di atas sudah tidak ditemukan indikator yang nilainya dibawah 0,5 pada tabel *rotated component matrix* maka data sudah memenuhi atau cukup.

4.2.3 Analisis Faktor

Setelah data sudah valid maka kemudian faktor-faktor/indikator tersebut dikelompokkan menjadi kriteria dan sub kriteria berdasarkan tabel *rotated component matrix*. Berikut ini hasilnya.

Tabel 4.4 Tabel *rotated component matrix*

Indikator/komp	1	2	3	4	5
A1				A1	
A2				A2	
A3					A3
A5		A5			
A6					A6
A7		A7			
A8	A8				
A10	A10				
A11		A11			
A12			A12		
A13	A13				
A14	A14				
A15		A15			
A16			A16		
A17	A17				
A18			A18		
A19					A19
A20		A20			

Dari tabel diatas dapat diperoleh pengelompokkan kriteria dan sub kriteria. Diperoleh terdapat lima kriteria atau faktor utama yang diberi nama berdasarkan indikator yang termasuk di dalamnya yaitu Proses Pelayanan (A), Akuntabilitas Pelayanan (B), Performa Pelayanan (C), Fasilitas Pelayanan (D), dan Lokasi Pelayanan (E). Pada proses pelayanan faktor/sub kriteria diberi kode A1, A2, A3, A4,dan A5. Pada kategori akuntabilitas pelayanan diberi kode B1, B2, B3, B4, B5. Pada kategori performa pelayanan diberi kode C1, C2, C3. Pada kategori fasilitas pelayanan diberi kode D1 dan D2 dan pada kategori Lokasi pelayanan diberi kode E1, E2, dan E3.

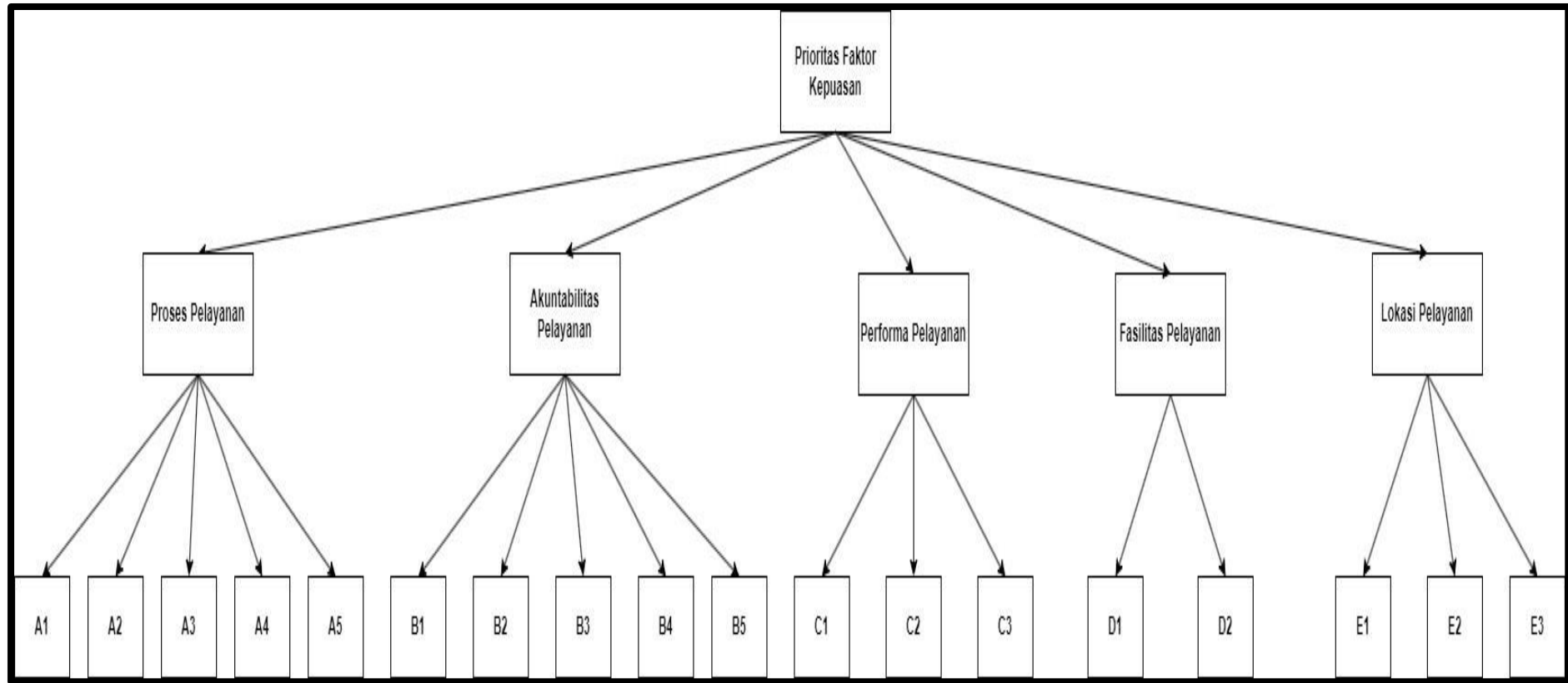
Tabel 4.5 Faktor utama kriteria dan sub kriteria

No	Proses Pelayanan (A)	Akuntabilitas pelayanan (B)	Performa Pelayanan €	Fasilitas Pelayanan (D)	Lokasi Pelayanan €
1	A1. Ketersediaan tempat parkir	B1. Kerapian dan kebersihan penampilan pegawai	C1. Ketanggapan pegawai	D1. Kejelasan prosedur pelayanan	E1. Lokasi pelayanan publik strategis
2	A2. Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	B2. Biaya parkir	C2. Komunikasi Pegawai	D2. Ketersediaan fasilitas	E2. Keamanan tempat pelayanan publik
3	A3. Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan	B3. Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan	C3. Keramahan dan kesopanan pegawai.		E3. Ketersediaan tempat sampah
4	A4. Kecepatan pelayanan	B4. Kedisiplinan pegawai			
5	A5. Keadilan Pelayanan	B5. Kesesuaian biaya pelayanan			

4.3 Prioritasi faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik

4.3.1 Struktur Hirarki

Dalam metode AHP tahap awal yang harus dilakukan adalah membuat struktur hirarki kategori dan sub kategori. Pada faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik sudah didapatkan faktor utama dan indikatornya. Bagian paling atas hirarki adalah tujuan yaitu Prioritas faktor kepuasan. Diketahui terdapat lima kriteria atau faktor utama yaitu Proses Pelayanan, Akuntabilitas Pelayanan, Performa Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan Lokasi Pelayanan dan sub kriteria adalah 18 indikator.



Gambar 4.9 Struktur hirarki AHP Kepuasan pelanggan pelayanan publik

4.3.2 Perbandingan berpasangan

Setelah membuat struktur hirarki AHP kemudian melakukan perbandingan berpasangan. Perbandingan dilakukan berpasangan antara masing-masing kriteria dengan masing-masing sub kriteria. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh sumber ahli (*expert*).

Tabel 4.6 Profil Expert

<i>Expert</i>	Jenis kelamin	Umur	pekerjaan	Pendidikan
1	Laki-laki	50	PNS	S1
2	Perempuan	48	PNS	S1
3	Laki-laki	21	Mahasiswa	SMA

Pada penelitian ini *expert* yang diambil adalah tiga orang yang sudah bekerja selama tiga tahun dalam pelayanan publik atau seseorang yang pernah menjadi pelanggan pelayanan publik.

Tabel 4.7 Skala perbandingan berpasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada elemen lainnya
9	Satu elemen mutlak penting daripada elemen lainnya
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan-pertimbangan yang berdekatan

Diatas adalah skala perbandingan berpasangan yang digunakan *expert*. Pengisian perbandingan berpasangan dilakukan melalui diskusi kelompok *focus group discussion* (FGD), berikut ini adalah hasil kuesioner perbandingan berpasangan.

Tabel 4.8 Hasil kuesioner AHP perbandingan berpasangan

Faktor Utama

Kriteria	Skala													Kriteria				
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5		6	7	8	9
Proses Pelayanan	A				x													B Akuntabilitas Pelayanan
					x													C Performa Pelayanan
			x															D Fasilitas Pelayanan
	x																	E Lokasi Pelayanan
Akuntabilitas pelayanan	B						x											C Performa Pelayanan
								x										D Fasilitas Pelayanan
					x													E Lokasi Pelayanan
Performa Pelayanan	C							x										D Fasilitas Pelayanan
					x													E Lokasi Pelayanan
Fasilitas Pelayanan	D						x											E Lokasi Pelayanan

Faktor Proses Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Ketersediaan tempat parkir	A1												x					A2	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat
																		A3	Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan
																		A4	Kecepatan pelayanan
																		A5	Keadilan pelayanan
Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	A2												x					A3	Kepekaan Pelayanan
																		A4	Kecepatan pelayanan
																		A5	Keadilan pelayanan
Kepekaan Pelayanan	A3																	A4	Kecepatan pelayanan
																		A5	Keadilan pelayanan
Kecepatan pelayanan	A4																	A5	Keadilan pelayanan

Faktor Akuntabilitas Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Kerapian dan kebersihan penampilan pegawai	B1				x													B2	Biaya parkir
													x					B3	Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan
														x				B4	Kedisiplinan pegawai
														x				B5	Kesesuaian biaya pelayanan
Biaya parkir	B2											x						B3	Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan
																x		B4	Kedisiplinan pegawai
																	x	B5	Kesesuaian biaya pelayanan
Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan	B3																x	B4	Kedisiplinan pegawai
																	x	B5	Kesesuaian biaya pelayanan
Kedisiplinan pegawai	B4				x													B5	Kesesuaian biaya pelayanan

Faktor Performa Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Ketanggapan pegawai	C1							x										C2	Komunikasi Pegawai
													x					C3	Keramahan dan kesopanan pegawai.
Komunikasi Pegawai	C2																x	C3	Keramahan dan kesopanan pegawai.

Faktor Fasilitas Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Kejelasan prosedur pelayanan	D1												x					D2	Ketersediaan fasilitas

Faktor Lokasi Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Lokasi pelayanan publik strategis	E1										x							E2	Keamanan tempat pelayanan publik
									x									E3	Ketersediaan tempat sampah
Keamanan tempat pelayanan publik	E2				x													E3	Ketersediaan tempat sampah

4.3.3 Uji konsistensi

Tahap selanjutnya setelah mendapatkan hasil kuesioner perbandingan berpasangan adalah melakukan uji konsistensi. Uji konsistensi dilakukan untuk mengetahui apakah skala nilai kepentingan yang diisi oleh *expert* sudah konsisten atau belum. Data hasil kuesioner kemudian dituliskan dalam bentuk matriks.

Penghitungan uji konsistensi dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Mengalikan matriks dengan prioritas bersesuaian.
- b. Menjumlahkan hasil perkalian per baris.
- c. Hasil penjumlahan tiap baris dibagi prioritas bersangkutan dan hasilnya dijumlahkan.
- d. Hasil c dibagi jumlah elemen, akan didapat λ_{maks} .
- e. Indeks Konsistensi (CI) = $(\lambda_{maks}-n) / (n-1)$
- f. Rasio Konsistensi = CI/ RI, di mana RI adalah indeks random konsistensi. Jika rasio konsistensi ≤ 0.1 , hasil perhitungan data dapat dibenarkan.

Berikut ini adalah hasil perhitungan rasio konsistensi masing-masing faktor utama

Tabel 4.9 Perhitungan rasio konsistensi faktor utama

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ_{maks}	CI	IR	CR
Proses	2.783	0.557	3.102	5.573				
Akuntabilitas	0.948	0.190	1.059	5.585				
Performa	0.650	0.130	0.672	5.175	5.377	0.094	1.11	0.085
Fasilitas	0.420	0.084	0.443	5.279				
Lokasi	0.200	0.040	0.211	5.276				
Total	5	1	5.487	26.887	5.377	0.094	1.11	0.085

CR $0.085 \leq 0.1$ maka konsisten.

Tabel 4.10 Perhitungan rasio konsistensi faktor proses pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
A1	0.273	0.055	0.263	4.816				
A2	0.430	0.086	0.423	4.923				
A3	0.784	0.157	0.819	5.223	5.235	0.059	1.11	0.053
A4	1.703	0.341	1.806	5.304				
A5	1.810	0.362	2.139	5.907				
Total	5	1	5.450	26.173	5.235	0.059	1.11	0.053

CR $0.053 \leq 0.1$ maka konsisten.

Tabel 4.11 Perhitungan rasio konsistensi faktor akuntabilitas pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
B1	0.477	0.095	0.484	5.065				
B2	0.198	0.040	0.200	5.058				
B3	0.639	0.128	0.702	5.487	5.35	0.09	1.11	0.078
B4	2.761	0.552	2.999	5.431				
B5	0.924	0.185	1.053	5.696				
Total	5	1	5.437	26.737	5.35	0.09	1.11	0.078

CR $0.078 \leq 0.1$ maka konsisten.

Tabel 4.12 Perhitungan rasio konsistensi faktor performa pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
C1	0.580	0.193	0.588	3.043				
C2	0.250	0.083	0.251	3.014	3.07	0.03	0.52	0.063
C3	2.171	0.724	2.273	3.141				
Total	3	1	3.111	9.197	3.07	0.03	0.52	0.063

CR $0.063 \leq 0.1$ maka konsisten.

Tabel 4. 13 Perhitungan rasio konsistensi faktor fasilitas pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
D1	0.333	0.167	0.333	2.000	2.00	0.00	0.00	konsisten
D2	1.667	0.833	1.667	2.000				
Total	2	1	2	4	2.00	0.00	0.00	konsisten

Karena faktor pada fasilitas pelayanan hanya ada dua maka sudah pasti konsisten.

Tabel 4.14 Perhitungan rasio konsistensi faktor lokasi pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
E1	0.690	0.230	0.690	3.003	3.00	0.00	0.52	0.004
E2	1.944	0.648	1.948	3.007				
E3	0.367	0.122	0.367	3.001				
Total	3	1	3.005	9.011	3.00	0.00	0.52	0.004

CR $0.004 \leq 0.1$ maka konsisten

Dari hasil perhitungan matriks perbandingan berpasangan dan uji konsistensi pada tabel 4.9 sampai 4.10 diatas dapat diketahui bahwa untuk matriks faktor utama mempunyai nilai CR 0,085 sehingga dikatakan konsisten. Matriks proses pelayanan mempunyai CR 0,053 sehingga dapat dikatakan konsisten. Matriks akuntabilitas pelayanan mempunyai CR 0,078 sehingga dapat dikatakan konsisten. Matriks performa pelayanan mempunyai CR 0,063 sehingga dapat dikatakan konsisten. Matriks fasilitas pelayanan hanya memiliki dua faktor sehingga pasti konsisten. Matriks lokasi pelayanan mempunyai CR 0,004 sehingga dapat dikatakan konsisten. Karena semua nilai CR semua faktor ≤ 0.1 , maka pengisian semua faktor perbandingan berpasangan oleh *expert* hasilnya adalah konsisten.

4.3.4 Pembobotan

Setelah diketahui bahwa semua pengisian perbandingan berpasangan oleh *expert* sudah konsisten maka dilanjutkan tahap pembobotan. Nilai *eugen vector* atau rerata tiap faktornya adalah nilai *priority weight*, nilai ini mewakili tingkat prioritas suatu faktor. Pembobotan atau prioritas setiap faktor nya dihitung dengan mengkalikan rerata setiap faktor/indikator (sub kategori) dengan kategori/kelompok faktor nya.

Tabel 4.15 Pembobotan

Faktor Utama		Proses		Akuntabilitas	
Proses	0.557	A1	0.055	B1	0.095
Akuntabilitas	0.190	A2	0.086	B2	0.040
Performa	0.130	A3	0.157	B3	0.128
Fasilitas	0.084	A4	0.341	B4	0.552
Lokasi	0.040	A5	0.362	B5	0.185
<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>

Performa		Fasilitas		Lokasi	
C1	0.193	D1	0.167	E1	0.230
C2	0.083	D2	0.833	E2	0.648
<u>C3</u>	<u>0.724</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>E3</u>	<u>0.122</u>
<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>

Bobot keseluruhan

Indikator	Bobot	Persen
A1	0.030	3.04
A2	0.048	4.78
A3	0.087	8.73
A4	0.190	18.95
A5	0.202	20.15
B1	0.018	1.81
B2	0.008	0.75
B3	0.024	2.42
B4	0.105	10.47
B5	0.035	3.50
C1	0.025	2.51
C2	0.011	1.08
C3	0.094	9.40
D1	0.014	1.40

Bobot keseluruhan		
Indikator	Bobot	Persen
D2	0.070	7.00
E1	0.009	0.92
E2	0.026	2.59
E3	0.005	0.49
Total	1	100

Dari hasil perhitungan pembobotan pada tabel 4.15 diatas maka dapat diketahui bahwa bobot kategori faktor utama yang paling besar adalah kategori faktor proses pelayanan sebesar 55,7% . Lima indikator yang menjadi prioritas dengan nilai bobot berturut-turut terbesar adalah indikator A5 sebesar 20,15%, A4 sebesar 18,95%, B4 sebesar 10,47%, C3 sebesar 9,40%, dan A3 8,73%. Indikator kepuasan pelanggan yang mempunyai bobot terbesar berturut-turut adalah keadilan pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan pegawai, keramahan dan kesopanan pegawai, kepekaan pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Danur et al., 2021 indikator keadilan pelayanan juga mendapat bobot nilai per unsur AHP yang yang paling tinggi. Sedangkan pada penelitian Budiraharjo & Sofyan, 2022 perilaku karyawan mendapat bobot paling tinggi. Temuan dari kedua penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini bahwa indikator terkait keadilan dan perilaku karyawan menjadi prioritas perbaikan pelayanan pada pelayanan publik.

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pengumpulan data dan Analisis Faktor

Pada penelitian analisis kepuasan pelanggan pada pelayanan publik ini data yang digunakan berasal dari kuesioner dengan skala likert. Indikator/faktor kepuasan pelanggan yang digunakan dalam kuesioner didapatkan dari literatur jurnal penelitian terdahulu dalam topik yang sama. Indikator yang digunakan dalam kuesioner berjumlah 20 indikator/faktor. Setelah dilakukan proses pengolahan data menggunakan SPSS akhirnya didapatkan 18 indikator yang lolos ke pengolahan AHP dan pembobotan.

Dari hasil kuesioner didapatkan jawaban mengenai tingkat kepuasan pelanggan pelayanan publik diperoleh 52 responden. Profil responden bervariasi dari segi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, status perkawinan, dan tingkat pendapatan.

Pada validasi data menggunakan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data valid dan reliabel yaitu responden memahami kuesioner dan mengisi kuesioner dengan benar dan layak untuk masuk tahap analisis faktor. Pada pengolahan data menggunakan SPSS indikator diberi kode A1 sampai dengan A20. Kemudian setelah data sudah valid dan reliabel maka dapat dilakukan analisis faktor menggunakan uji KMO. Pada iterasi pertama diketahui nilai *cronbach alpha* nya adalah 0,93 sehingga data dapat dikatakan reliabel. Semua data reliabel namun pada uji KMO ditemukan dua indikator nilainya kurang dari 0,5, yaitu indikator A4 dan A9 masing-masing nilainya 0,47 dan 0,25. Karena didapatkan dua indikator yang nilai KMO nya kurang dari 0,5 maka dilakukan iterasi kedua. Pada iterasi kedua data responden berjumlah tetap 52 dan untuk indikator A4 dan A9 dihilangkan sehingga total indikator menjadi 18. Dari hasil iterasi kedua dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* nya adalah 0,923 maka data dikatakan valid dan reliabel. Nilai uji KMO dan Bartlett data keseluruhan adalah 0,796. Dari hasil di atas sudah tidak ditemukan indikator yang nilainya dibawah 0,5 pada tabel *rotated component matrix* maka data sudah memenuhi atau cukup.

Pada tahap analisis faktor di tabel *rotated component matrix* diperoleh pengelompokan kriteria dan sub kriteria. Diperoleh terdapat lima kriteria atau faktor utama yang diberi nama berdasarkan indikator yang termasuk di dalamnya yaitu Proses Pelayanan, Akuntabilitas Pelayanan, Performa Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan

Lokasi Pelayanan. Faktor proses pelayanan mewakili indikator yang berkaitan dengan berjalannya proses pada kegiatan pelayanan publik. Faktor akuntabilitas berkaitan dengan pertanggung jawaban dan pertanggung jelasan penyelenggara pelayanan publik. Faktor performa pelayanan berkaitan dengan performa karyawan penyelenggara pelayanan publik. Faktor fasilitas berkaitan dengan sarana dan prasarana yang diberikan pada pelayanan publik. Faktor lokasi pelayanan berkaitan dengan keadaan lokasi/tempat pelayanan publik.

Pada kategori faktor proses pelayanan faktor terdiri dari indikator A1 (Ketersediaan tempat parkir), A2. (Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat), A3 (Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan), A4 (Kecepatan pelayanan), dan A5 (Keadilan Pelayanan). Pada kategori faktor akuntabilitas terdiri dari indikator B1 (Kerapian dan kebersihan penampilan pegawai), B2 (Biaya parkir), B3 (Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan), B4 (Kedisiplinan pegawai) sampai B5 (Kesesuaian biaya pelayanan). Pada kategori faktor performa pelayanan terdiri dari indikator C1 (Ketanggapan pegawai), C2 (Komunikasi Pegawai) dan C3 (Keramahan dan kesopanan pegawai). Pada kategori faktor fasilitas pelayanan terdiri dari indikator D1 (Kejelasan prosedur pelayanan) dan D2 (Ketersediaan fasilitas). Pada kategori faktor lokasi pelayanan terdiri dari indikator E1 (Lokasi pelayanan publik strategis), E2 (Keamanan tempat pelayanan publik), dan E3 (Ketersediaan tempat sampah).

5.2 Pembobotan

Pada tahap pertama pembobotan adalah menyusun struktur hirarki prioritas dan keterkaitan. Pada faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik sudah didapatkan faktor utama dan indikatornya. Bagian paling atas hirarki adalah tujuan yaitu Prioritas faktor kepuasan. Diketahui terdapat lima kriteria atau faktor utama yaitu Proses Pelayanan, Akuntabilitas Pelayanan, Performa Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan Lokasi Pelayanan dan sub kriteria adalah 18 indikator.

Setelah membuat struktur hirarki AHP kemudian melakukan perbandingan berpasangan. Perbandingan dilakukan berpasangan antara masing-masing kriteria dengan masing-masing sub kriteria. Data diperoleh dari kuesioner yang isi oleh ahli (*expert*) dalam bidangnya. Pada penelitian ini *expert* yang diambil adalah tiga orang yang sudah bekerja selama lebih dari tiga tahun dalam pelayanan publik atau seseorang yang pernah menjadi pelanggan pelayanan publik. Pengisian perbandingan berpasangan dilakukan melalui diskusi kelompok focus group discussion (FGD), pengisian dilakukan secara bersama agar *expert* lebih memahami pengisian kuesioner AHP dan jawaban yang diperoleh konsisten.

Kemudian melakukan uji konsistensi pada hasil pengisian kuesioner perbandingan berpasangan. Uji konsistensi bertujuan untuk mengetahui apakah jawaban *expert* sudah konsisten. Dari hasil perhitungan matriks perbandingan berpasangan dan uji konsistensi dapat diketahui bahwa untuk matriks faktor utama mempunyai nilai CR 0,085 sehingga dikatakan konsisten. Matriks proses pelayanan mempunyai CR 0,053 sehingga dapat dikatakan konsisten. Matriks akuntabilitas pelayanan mempunyai CR 0,078 sehingga dapat dikatakan konsisten. Matriks performa pelayanan mempunyai CR 0,063 sehingga dapat dikatakan konsisten. Matriks fasilitas pelayanan hanya memiliki dua faktor sehingga pasti konsisten. Matriks lokasi pelayanan mempunyai CR 0,004 sehingga dapat dikatakan konsisten. Karena semua nilai CR semua faktor ≤ 0.1 , maka pengisian semua faktor perbandingan berpasangan oleh *expert* hasilnya adalah konsisten.

Data yang sudah konsisten kemudian masuk tahap pembobotan untuk mengetahui bobot prioritas tiap indikator. Dari hasil perhitungan pembobotan maka dapat diketahui bahwa bobot kategori faktor utama yang paling besar adalah kategori faktor proses pelayanan sebesar 55,7% . Lima indikator yang menjadi prioritas dengan nilai bobot berturut-turut terbesar adalah indikator Keadilan Pelayanan (A5) sebesar 20,15%, Kecepatan pelayanan (A4) sebesar 18,95%, Kedisiplinan pegawai (B4) sebesar 10,47%, Keramahan dan kesopanan pegawai (C3) sebesar 9,40%, dan Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan (A3) 8,73%.

Faktor utama proses pelayanan menjadi faktor prioritas paling tinggi dengan presentase yang mendominasi menunjukkan bahwa responden menganggap tahapan dan kegiatan pada pelayanan publik menjadi prioritas dan perlu perhatian lebih. Terdapat tiga indikator dari faktor proses pelayanan yang memiliki bobot prioritas paling besar yaitu keadilan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Danur et al. (2021) indikator keadilan pelayanan juga mendapat bobot nilai per unsur AHP yang yang paling tinggi. Sedangkan pada penelitian Budiraharjo dan Sofyan (2022) perilaku karyawan mendapat bobot paling tinggi. Pada penelitian Nasikh et al., (2021) indikator dengan nilai kepuasan paling tinggi adalah lokasi pelayanan yang strategis. Pada penelitian yang dilakukan Rahayu et al., (2023) penanganan pengaduan dan maklumat pelayanan menjadi indikator dengan bobot paling besar.

Temuan dari dua penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini bahwa indikator terkait keadilan dan perilaku karyawan menjadi prioritas perbaikan pelayanan pada pelayanan publik. Keadilan pelayanan dan perilaku karyawan pelayanan publik dianggap oleh masyarakat sebagai indikator penting. Keadaan ketimpangan sosial dan seringnya ditemui perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme oleh penyelenggara pelayanan publik sering dirasakan oleh masyarakat mungkin menjadi alasan masyarakat menilai indikator tersebutlah yang harus menjadi prioritas perbaikan oleh pemerintah pada pelayanan publik di Indonesia.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Analisis Faktor Utama Kepuasan Pelanggan Pelayanan Publik Menggunakan Metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah :

1. Dari hasil pengolahan dan analisis data memperoleh lima kategori faktor utama kepuasan pelanggan pelayanan publik yaitu proses pelayanan, akuntabilitas pelayanan, performa pelayanan, fasilitas pelayanan, dan lokasi pelayanan.
2. Indikator atau faktor kepuasan pelanggan pelayanan publik yang mempunyai bobot prioritas paling besar adalah indikator Keadilan Pelayanan (A5) sebesar 20,15%, Kecepatan pelayanan (A4) sebesar 18,95%, Kedisiplinan pegawai (B4) sebesar 10,47%, Keramahan dan kesopanan pegawai (C3) sebesar 9,40%, dan Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan (A3) 8,73%.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menjadi rekomendasi perbaikan pelayanan untuk pelayanan publik mengenai faktor yang menjadi prioritas perbaikan.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel responden yang lebih banyak dan luas serta *expert* yang lebih banyak sehingga data yang diperoleh menjadi lebih akurat.
3. Melakukan *pilot test* untuk menguji kelayakan pertanyaan kuesioner dengan menyebar kuesioner pendahuluan.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, D. N., & Windarto, A. P. (2019). Analisa Klasifikasi Data Mining pada Tingkat Kepuasan Pengunjung Taman Hewan Pematang Siantar dengan Algoritma. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)*, 3(1), 588–592. <https://doi.org/10.30865/komik.v3i1.1664>
- Budiraharjo, E., & Sofyan, A. (2022). AHP Process pada Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmiah JNIUS : Jurnal Informatika UPS*, 1(1), 9–17.
- Danur, R. S., Asih, M. S., Damayanti, F., & Hasibuan, A. Z. (2021). Implementasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process dan Scoring Berbasis Android. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 2(3), 165–172. <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/tin/article/view/856>
- Dharmanto, A., Novita, W., & Woelandari D. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna Commuter Line PT. Kereta Commuter Indonesia di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*, 17(1).
- Gerson, R. F. (2010). *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan yang Bermutu (Pertama)*. Jakarta: PPM.
- Hanifah Azwar. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio e-kons*, 11(3), 259–267.
- Irvan, M., Putra, S., Purba, A., & Herianto, D. (2021). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Trans Lampung Rute Rajabasa – Panjang dengan Menggunakan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process). *Jurnal Rekayasa Sipil dan Desain*, 9(4), 875–884.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Lukmandono, L., Basuki, M., Hidayat, M. J., & Setyawan, V. (2019). Pemilihan Supplier Industri Manufaktur Dengan Pendekatan AHP dan TOPSIS. *OPSI*, 12(2), 83. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i2.3146>
- Marisca, M. (2014). *Analisis Faktor Konfirmatori untuk Tingkat Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*. UNY.
- Munthafa, A. E., Mubarak, H., Teknik, J., & Universitas, I. (2018). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process dalam Sistem. *Jurnal Siliwangi*, 3(2), 192–201.
- Mustikasari, M., Hanim, W., Mardiana, S., Haryadi, Y., Nurrahman, A., Kirana, L. C., & Shafwan, A. Z. (2023). Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(2), 179–192.
- Nasikh, A. R., Leksono, E. B., & Widyaningrum, D. (2021). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di UPT. Puskesmas Alun-Alun Gresik dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan AHP. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 381–391.

- Nasrizal, Raid, N., & Yasmeardi, F. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Era Covid-19. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*. 8(2), 123-130.
- Nurlela, S., Akmaludin, A., Hadianti, S., & Yusuf, L. (2019). Penyeleksian Jurusan Terfavorit pada SMK Sirajul Falah dengan Metode SAW. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 15(1), 1–6. <https://doi.org/10.33480/pilar.v15i1.1>
- Rahayu, W., Hoiriyah, H., & Bakir, B. (2023). SPK Penilaian Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan (ATR/BPN) Pamekasan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Dan Simple Additive Weighting (SAW). *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 490–499. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12442>
- Rusli, Y. N., & Setyawan, Y. (2022). Analisis Faktor-Faktor Kesenjangan Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta Menggunakan Metode Principal Component Analysis (PCA) dan Confirmatory Factor Analysis. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, 07(2), 41–53.
- Saragih, D. A. R., Safii, M., & ... (2021). Penerapan Data Mining Klasifikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi di Program Studi Sistem Informasi. *Journal of Information ...*, 2(2), 173–177. <http://ejournal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/628%0Ahttp://ejournal.seminar-id.com/index.php/josh/article/download/628/425>
- Sinaga, A. S. R., & Purba, J. (2019). Penentuan Karyawan Lembur dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Inkofar*, 1(2), 40–50. <https://doi.org/10.46846/jurnalinkofar.v1i2.67>
- Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286.
- Widanti, N. P. T. . (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Analisis Faktor

Responses cannot be edited

KUESIONER FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN PELAYANAN PUBLIK

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan Nama saya Muhammad Raihan Paradiska mahasiswa Prodi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

Selamat datang dalam kuesioner penelitian saya tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik. Saya sangat menghargai waktu dan pandangan Anda dalam upaya untuk memahami faktor atau indikator apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pelayanan publik. Contoh pelayanan publik di Indonesia ada pada bidang administrasi (pengurusan KTP, SIM, KK, STNK, Paspor, catatan sipil), dan Jasa (kesehatan, transportasi).

Jawaban anda membantu penelitian ini untuk mengetahui faktor atau indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pelayanan publik. kemudian dari hasil penelitian ini peneliti dapat mengetahui sektor yang harus menjadi prioritas perbaikan dan diharapkan dapat memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Saya berterima kasih atas kontribusi Anda dalam upaya untuk memajukan pelayanan publik. Silakan jawab kuesioner ini sejujurnya dan dengan pemikiran terbaik Anda. Suara Anda sangat berarti bagi peneliti dalam menciptakan layanan publik yang lebih baik.

Terima kasih atas partisipasi Anda.

* Indicates required question

Nama *

Your answer _____

Usia (tuliskan angka saja) *

Your answer _____

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Guru/Dosen?pengajar
- PNS/POLRI/TNI
- Karyawan Swasta
- Wirausaha
- Other: _____

Status Perkawin *

- Belum Kawin
- Sudah Kawin

Pendidikan Terakhir *

- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3
- Option 7
- Other: _____

Pendapatan (per bulan) *

- < Rp 3 jt
- Rp 3 jt sd Rp 5 jt
- Rp 5 jt sd Rp 10 jt
- > Rp 10 jt

Berikut ini adalah beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pelayanan publik, mohon diisi satu tingkat kepuasan dari setiap faktor. *

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

Netral

Puas

SP = Sangat Puas

jika menggunakan gawai/HP dapat menggeser ke kanan dan kiri untuk melihat pilihan kepuasan

	STP	TP	Netral	Puas	SP
1. Kejelasan prosedur pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ketersediaan fasilitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Lokasi strategis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kebersihan dan kenyamanan tempat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Kerapian dan kebersihan pegawai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Keamanan tempat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Biaya parkir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Ketersediaan tempat parkir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Kemudahan informasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ketepatan waktu/jadwal pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Kemudahan pelaporan aduan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Ketanggapan pegawai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Kepekaan pelayanan dalam memenuhi keinginan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Kecepatan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Kedisiplinan pegawai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Komunikasi pegawai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Keadilan pelayan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Keramahan dan kesopanan pegawai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Ketersediaan tempat sampah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Kesesuaian biaya pelayan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Submit

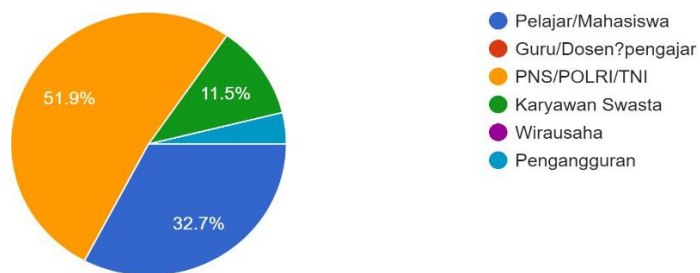
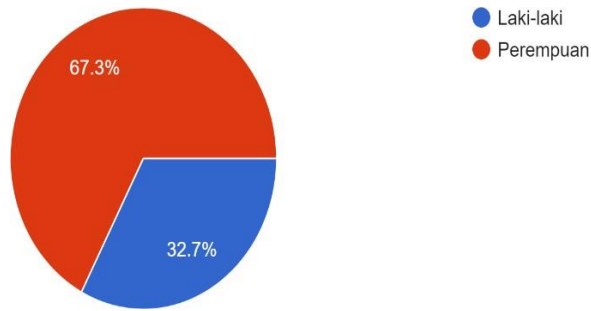
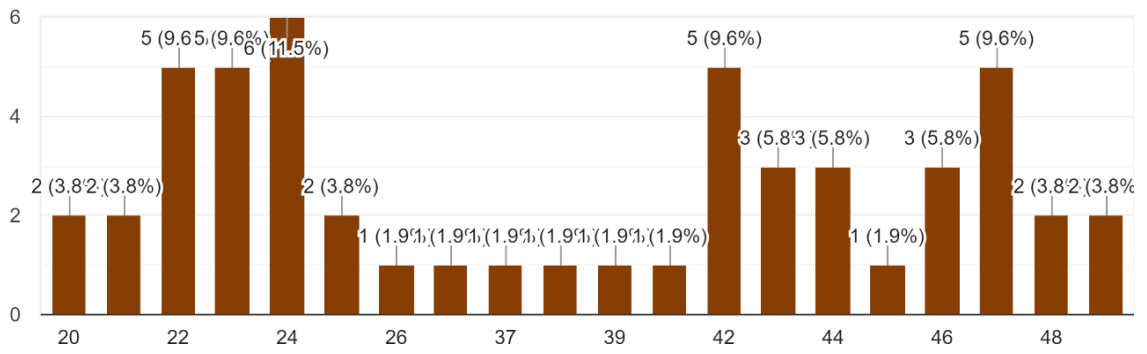
Clear form

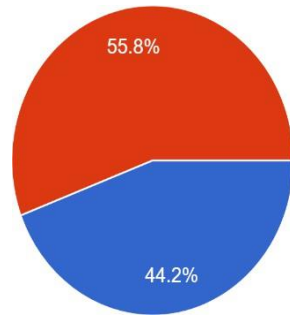
INDIKATOR																				
Usia	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
47	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
39	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4
46	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
43	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4
42	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
33	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
46	2	2	4	4	4	3	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
45	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4

1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Netral, 4 = Puas, dan 5 = Sangat Puas

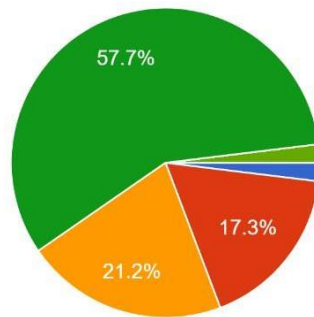
Usia (tuliskan angka saja)

52 responses

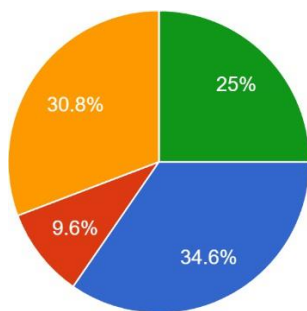




- Belum Kawin
- Sudah Kawin



- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3
- Option 7
- D1



- < Rp 3 jt
- Rp 3 jt sd Rp 5 jt
- Rp 5 jt sd Rp 10 jt
- > Rp 10 jt

Lampiran B Uji Reliabilitas dan Analisis Faktor

	Component				
	1	2	3	4	5
A1	-.069	.081	.787	.301	.054
A2	.313	.202	.744	-.024	.241
A3	.194	.347	.354	-.166	.589
A4	.308	.022	.498	.054	.470
A5	.080	.553	.371	-.100	.378
A6	.170	-.057	.177	.140	.780
A7	.275	.771	-.038	.006	.120
A8	.742	.183	-.068	.118	.352
A9	.456	.011	.497	.354	.252
A10	.644	.286	.445	.124	-.147
A11	.344	.631	.446	.210	-.055
A12	.418	.457	.298	.543	-.119
A13	.621	.423	.194	.450	-.039
A14	.787	.204	.166	.260	.072
A15	.420	.685	.296	.144	.133
A16	.357	.168	.297	.648	.314
A17	.769	.280	.174	.287	.189
A18	.322	.047	.085	.819	.100
A19	-.105	.360	-.077	.248	.737
A20	.085	.735	-.035	.489	.223

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a
a. Rotation converged in 9 iterations.

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	20

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	63.60	130.363	.421	.929
A2	63.46	125.861	.618	.926
A3	63.46	128.410	.513	.928
A4	63.46	128.371	.515	.928
A5	63.35	129.407	.503	.928
A6	63.38	131.614	.398	.930
A7	63.90	125.422	.514	.928
A8	63.71	125.190	.604	.926
A9	63.65	123.094	.653	.925
A10	63.92	120.778	.654	.925
A11	64.08	120.621	.727	.923
A12	63.65	123.172	.717	.924
A13	63.79	120.954	.767	.923
A14	63.83	121.205	.701	.924
A15	63.83	122.303	.766	.923
A16	63.63	123.570	.712	.924
A17	63.81	120.629	.789	.922
A18	63.56	128.722	.534	.927
A19	63.40	130.912	.361	.931
A20	63.52	126.647	.613	.926

	Component				
	1	2	3	4	5
A1	-.069	.081	.787	.301	.054
A2	.313	.202	.744	-.024	.241
A3	.194	.347	.354	-.166	.589
A4	.308	.022	.498	.054	.470
A5	.080	.553	.371	-.100	.378
A6	.170	-.057	.177	.140	.780
A7	.275	.771	-.038	.006	.120
A8	.742	.183	-.068	.118	.352
A9	.456	.011	.497	.354	.252
A10	.644	.286	.445	.124	-.147
A11	.344	.631	.446	.210	-.055
A12	.418	.457	.298	.543	-.119
A13	.621	.423	.194	.450	-.039
A14	.787	.204	.166	.260	.072
A15	.420	.685	.296	.144	.133
A16	.357	.168	.297	.648	.314
A17	.769	.280	.174	.287	.189
A18	.322	.047	.085	.819	.100
A19	-.105	.360	-.077	.248	.737
A20	.085	.735	-.035	.489	.223

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a
a. Rotation converged in 9 iterations.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.798
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	704.783
	df	190
	Sig.	.000

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.923	18			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	56.71	106.798	.397	.924
A2	56.58	102.798	.593	.919
A3	56.58	104.876	.500	.921
A5	56.46	105.587	.502	.921
A6	56.50	107.980	.369	.924
A7	57.02	101.470	.538	.921
A8	56.83	101.871	.598	.919
A10	57.04	97.881	.649	.918
A11	57.19	97.727	.723	.916
A12	56.77	99.789	.727	.916
A13	56.90	97.853	.773	.915
A14	56.94	98.252	.697	.917
A15	56.94	98.801	.789	.915
A16	56.75	100.583	.697	.917
A17	56.92	97.602	.793	.914
A18	56.67	105.009	.531	.921
A19	56.52	107.000	.357	.925
A20	56.63	102.707	.638	.919

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
A1	-.037	.039	.294	.798	.081
A2	.350	.145	.024	.753	.237
A3	.243	.285	-.159	.387	.608
A5	.097	.500	-.048	.412	.380
A6	.189	-.099	.151	.182	.788
A7	.292	.775	-.026	-.022	.144
A8	.751	.181	.119	-.092	.351
A10	.659	.266	.141	.439	-.136
A11	.339	.663	.207	.414	-.064
A12	.402	.458	.563	.285	-.115
A13	.597	.435	.487	.165	-.053
A14	.786	.181	.304	.148	.062
A15	.435	.635	.189	.333	.147
A16	.330	.163	.704	.265	.289
A17	.770	.242	.344	.173	.185
A18	.290	.046	.844	.059	.097
A19	-.093	.355	.213	-.070	.754
A20	.079	.744	.448	-.023	.258

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a
 a. Rotation converged in 9 iterations.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.796
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	626.006
	df	153
	Sig.	.000

Anti Image Correlation

Indikator	MSA	Indikator	MSA
A1	0,708	A12	0,761
A2	0,798	A13	0,834
A3	0,754	A14	0,849
A5	0,768	A15	0,851
A6	0,799	A16	0,819
A7	0,750	A17	0,866
A8	0,780	A18	0,707
A10	0,788	A19	0,647
A11	0,841	A20	0,782

Communalities

Indikator	Initial	Extraction	Indikator	Initial	Extraction
A1	1	0,732	A12	1	0,783
A2	1	0,767	A13	1	0,813
A3	1	0,686	A14	1	0,769
A5	1	0,577	A15	1	0,760
A6	1	0,722	A16	1	0,785
A7	1	0,707	A17	1	0,834
A8	1	0,742	A18	1	0,812
A10	1	0,736	A19	1	0,754
A11	1	0,773	A20	1	0,827

Rotated Component Matrix

Indikator/komp	1	2	3	4	5
A1				A1	
A2				A2	
A3					A3
A5		A5			
A6					A6
A7		A7			
A8	A8				
A10	A10				
A11		A11			
A12			A12		
A13	A13				
A14	A14				
A15		A15			
A16			A16		
A17	A17				
A18			A18		
A19					A19
A20		A20			

Pengelompokkan Faktor utama dan indikator

No	Proses Pelayanan (A)	Akuntabilitas pelayanan (B)	Performa Pelayanan (C)	Fasilitas Pelayanan (D)	Lokasi Pelayanan (E)
1	A1. Ketersediaan tempat parkir	B1. Kerapian dan kebersihan penampilan pegawai	C1. Ketanggapan pegawai	D1. Kejelasan prosedur pelayanan	E1. Lokasi pelayanan publik strategis
2	A2. Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	B2. Biaya parkir	C2. Komunikasi Pegawai	D2. Ketersediaan fasilitas	E2. Keamanan tempat pelayanan publik
3	A3. Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan	B3. Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan	C3. Keramahan dan kesopanan pegawai.		AE3. Ketersediaan tempat sampah
4	A4. Kecepatan pelayanan	B4. Kedisiplinan pegawai			
5	A5. Keadilan Pelayanan	B5. Kesesuaian biaya pelayanan			

Lampiran C Analytical Hierarchy Process

Faktor Utama

Kriteria	Skala													Kriteria				
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5		6	7	8	9
Proses Pelayanan	A				x													B Akuntabilitas Pelayanan
					x													C Performa Pelayanan
			x															D Fasilitas Pelayanan
		x																E Lokasi Pelayanan
Akuntabilitas pelayanan	B						x											C Performa Pelayanan
								x										D Fasilitas Pelayanan
					x													E Lokasi Pelayanan
Performa Pelayanan	C							x										D Fasilitas Pelayanan
					x													E Lokasi Pelayanan
Fasilitas Pelayanan	D						x											E Lokasi Pelayanan

Faktor Proses Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Ketersediaan tempat parkir	A1												x					A2	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat
																		A3	Kepekaan Pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan
																		A4	Kecepatan pelayanan
																		A5	Keadilan pelayanan
																		A3	Kepekaan Pelayanan
Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	A2												x					A4	Kecepatan pelayanan
																		A5	Keadilan pelayanan
Kepekaan Pelayanan	A3																	A4	Kecepatan pelayanan
																		A5	Keadilan pelayanan
Kecepatan pelayanan	A4																	A5	Keadilan pelayanan

Faktor Akuntabilitas Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Kerapian dan kebersihan penampilan pegawai	B1				x													B2	Biaya parkir
																		B3	Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan
																		B4	Kedisiplinan pegawai
																		B5	Kesesuaian biaya pelayanan
Biaya parkir	B2																	B3	Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan
																		B4	Kedisiplinan pegawai
																		B5	Kesesuaian biaya pelayanan
Kemudahan pelanggan untuk melaporkan pengaduan	B3																	B4	Kedisiplinan pegawai
																		B5	Kesesuaian biaya pelayanan
Kedisiplinan pegawai	B4																	B5	Kesesuaian biaya pelayanan

Faktor Performa Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Ketanggapan pegawai	C1								x								C2	Komunikasi Pegawai
												x	C3	Keramahan dan kesopanan pegawai.				
Komunikasi Pegawai	C2												x		C3	Keramahan dan kesopanan pegawai.		

Faktor Fasilitas Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria		
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
Kejelasan prosedur pelayanan	D1											x							D2	Ketersediaan fasilitas

Faktor Lokasi Pelayanan

Sub-Kriteria	Skala																	Sub-Kriteria			
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
Lokasi pelayanan publik strategis	E1												x							E2	Keamanan tempat pelayanan publik
									x								E3	Ketersediaan tempat sampah			
Keamanan tempat pelayanan publik	E2				x												E3		Ketersediaan tempat sampah		

Rasio Konsistensi

Faktor Utama

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
Proses	2.783	0.557	3.102	5.573				
Akuntabilitas	0.948	0.190	1.059	5.585				
Performa	0.650	0.130	0.672	5.175	5.377	0.094	1.11	0.085
Fasilitas	0.420	0.084	0.443	5.279				
Lokasi	0.200	0.040	0.211	5.276				
Total	5	1	5.487	26.887	5.377	0.094	1.11	0.085

Proses Pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
A1	0.273	0.055	0.263	4.816				
A2	0.430	0.086	0.423	4.923				
A3	0.784	0.157	0.819	5.223	5.235	0.059	1.11	0.053
A4	1.703	0.341	1.806	5.304				
A5	1.810	0.362	2.139	5.907				
Total	5	1	5.450	26.173	5.235	0.059	1.11	0.053

Akuntabilitas Pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
B1	0.477	0.095	0.484	5.065				
B2	0.198	0.040	0.200	5.058				
B3	0.639	0.128	0.702	5.487	5.35	0.09	1.11	0.078
B4	2.761	0.552	2.999	5.431				
B5	0.924	0.185	1.053	5.696				
Total	5	1	5.437	26.737	5.235	0.059	1.11	0.053

Performa Pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
C1	0.580	0.193	0.588	3.043				
C2	0.250	0.083	0.251	3.014	3.07	0.03	0.52	0.063
C3	2.171	0.724	2.273	3.141				
Total	3	1	3.111	9.197	3.07	0.03	0.52	0.063

Fasilitas Pelayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
D1	0.333	0.167	0.333	2.000				
D2	1.667	0.833	1.667	2.000	2.00	0.00	0.00	konsisten
Total	2	1	2	4	2.00	0.00	0.00	konsisten

Lokasi Peayanan

Indikator	Total Weight Matrix	eugen vector	Perkalian Matriks	Eugen Value	λ maks	CI	IR	CR
E1	0.690	0.230	0.690	3.003				
E2	1.944	0.648	1.948	3.007	3.00	0.00	0.52	0.004
E3	0.367	0.122	0.367	3.001				
Total	3	1	3.005	9.011	3.00	0.00	0.52	0.004

Pembobotan

Faktor Utama		Proses		Akuntabilitas	
Proses	0.557	A1	0.055	B1	0.095
Akuntabilitas	0.190	A2	0.086	B2	0.040
Performa	0.130	A3	0.157	B3	0.128
Fasilitas	0.084	A4	0.341	B4	0.552
Lokasi	0.040	A5	0.362	B5	0.185
<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>
Performa		Fasilitas		Lokasi	
C1	0.193	D1	0.167	E1	0.230
C2	0.083	D2	0.833	E2	0.648
<u>C3</u>	<u>0.724</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>E3</u>	<u>0.122</u>
<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>Total</u>	<u>1</u>

Bobot keseluruhan

Indikator	Bobot	Persen
A1	0.030	3.04
A2	0.048	4.78
A3	0.087	8.73
A4	0.190	18.95
A5	0.202	20.15
B1	0.018	1.81
B2	0.008	0.75
B3	0.024	2.42
B4	0.105	10.47
B5	0.035	3.50
C1	0.025	2.51
C2	0.011	1.08
C3	0.094	9.40
D1	0.014	1.40
D2	0.070	7.00
E1	0.009	0.92
E2	0.026	2.59
E3	0.005	0.49
<u>Total</u>	<u>1</u>	<u>100</u>