Turnitin Originality Report

Processed on: 24-Jan-2020 2:28 PM WIB
ID: 1245788256
Word Count: 1629
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source	
19%	Internet Sources:	14%
	Publications:	7%
	Student Papers:	17%

Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Kab. Kediri By Niska Shofia

1% match (publications)
Fery Murtiningrum, Eddi Silamat. "ANALISIS USAHATANI DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENDAPATAN USAHATANI JERUK GERGA DI DESA RIMBO PENGADANG KECAMATAN RIMBO PENGADANG KABUPATEN LEBONG", Jurnal Agroqua: Media Informasi Agronomi dan Budidaya Perairan, 2019

1% match (student papers from 26-Apr-2019)
Submitted to Universitas Andalas on 2019-04-26

1% match (Internet from 23-Mar-2015)
http://fe.ustjogja.ac.id/file/jurnal/manajemen/JURNAL%20MANAJEMEN%20VOL%204%20NO%201%20JUNI%202014.PDF

1% match (Internet from 22-Feb-2019)
https://repository.nusamandiri.ac.id/index.php/repo/viewitem/1667

1% match (student papers from 22-Feb-2018)
Submitted to Politeknik Negeri Jember on 2018-02-22

1% match (student papers from 11-May-2018)
Submitted to Universitas Diponegoro on 2018-05-11

1% match (student papers from 12-Apr-2018)
Submitted to Universitas Jember on 2018-04-12

1% match (Internet from 22-Jan-2020)
https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/gl/article/download/591/328

1% match (student papers from 07-Jul-2015)
Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-07-07

1% match (student papers from 09-Oct-2019)
Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2019-10-09

1% match (Internet from 28-Sep-2015)
http://jurnal.usu.ac.id/index.php/smatematika/article/download/5070/pdf

1% match (publications)
Halimahtus Mukminna, Devita Maulina Putri, Anik Nur Handayani. "Simulasi

Kinerja Siswa Dengan Metode Fuzzy Inference Sugeno Menggunakan Aplikasi Matlab", Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia, 2017

1% match (Internet from 13-Dec-2019)
https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/07/JURNAL%20VIRGI%20(07-29-19-04-35-28).pdf

1% match (Internet from 25-Oct-2017)
http://repository.unpas.ac.id/31368/1/Artikel%2C%20Jurnal%2C%20oktober17_JUITA%20MM.doc

1% match (Internet from 27-Dec-2019)
http://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/progresif/article/download/58/58

1% match (Internet from 26-Oct-2018)
http://repository.radenintan.ac.id/4728/1/TESIS%20LENGKAP.pdf

1% match (Internet from 29-Nov-2018)
https://es.scribd.com/document/230686434/Penggunaan-Metode-Mind-Map-Dan-Keterampilan

< 1% match (Internet from 12-Jan-2020)
https://docplayer.info/29575340-Sistem-manajemen-mutu.html

< 1% match (Internet from 16-Dec-2018)
http://indahjauhari.blogspot.com/2010/11/bab-ii.html

< 1% match (student papers from 01-Jul-2015)
Submitted to Udayana University on 2015-07-01

< 1% match (student papers from 10-Mar-2017)
Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta on 2017-03-10

< 1% match (student papers from 29-May-2017)
Submitted to Universitas Brawijaya on 2017-05-29

FUZZY SERVQUAL UNTUK MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN AGAMA KAB. KEDIRI Niska Shofia1, Siti Rochana2 1,2 Universitas Nusantara PGRI Kediri 1niskashofia@unpkediri.ac.id, 2sitirochana@unpkediri.ac.id Abstrak Pengadilan Agama Kabupaten Kediri sebagai Badan Publik di bawah lingkup Mahkamah Agung Republik harus mematuhi Pedoman Pelayanan Meja Informasi Di Lingkungan Peradilan Agama. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan, dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan atau diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan atau diharapkan. Keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality. Analisa yang dilakukan adalah menggunakan pendekatan metode fuzzy servqual (Service Quality) yang dibantu menggunakan aplikasi MATLAB. Kata kunci: Fuzzy Servqual, Kualitas Pelayanan. PENDAHULUAN Pengadilan Agama Kabupaten Kediri sebagai salah salah satu instansi Pemerintah yang termasuk dalam Badan Publik. Sebagai salah satu instansi yang bergerak pada bidang jasa, maka Pengadilan Agama Kab. Kediri juga harus meningkatkan kualitas pelayanan

instansi Pemerintah, hal ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Pengadilan Agama Kab. Kediri, 2016). Menurut Kotler (2007), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan, atau dalam hal ini adalah masyarakat pencari informasi, dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan atau diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan atau diharapkan. Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai fokus atau titik utama oleh penulis adalah pelayanan pada bagian meja informasi. Diantara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, servqual merupakan metode yang paling banyak digunakan, sehingga dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik (Brysland dan Curry, 2001). Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang dihaapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk. (Tjiptono, 2005). Penelitian ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Kab, Kediri. Teknik analisa dilakukan menggunakan konsep logika fuzzy melalui program MATLAB. METODE PENELITIAN Metode yang dilakukan dalam peneltian ini yaitu dengan melakukan identifikasi masalah, penyusunan quisioner, melakukan rekapitulasi data, Pengolahan dan Analisis Data menggunakan Fuzzy Servqual. Quisioner yang dibuat terdiri dari dua bagian, yaitu: Quisioner persepsi masyarakat dan Quisioner harapan masyarakat. Data quisioner yang diambil mencakup aspek-aspek Tangibles (bukti langsung), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati). (Kotler, 2008). HASIL DAN PEMBAHASAN Peneliti melakukan identifikasi masalah-masalah apa saja yang perlu diteliti pada bagian meja informasi dengan melakukan diskusi dengan para pejabat terkait. Langkah berikutnya adalah dengan membuat quisioner persepsi dan harapan pelanggan, quisioner ini diberikan kepada 50 responden yaitu para pengguna jasa pelayanan meja informasi yang datang langsung untuk mencari informasi di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri. Quisioner yang dibuat disusun berdasarkan kategori objek servqual yaitu untuk objek Reliability, Tangible , Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Menurut Kotler (2007), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharpkan. Kepuasaan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas informasi dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersfat situasi sesaat. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah kepuasan membantu pelanggan alam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa. Dasar pemikirannya seperti dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) yaitu: 1. Bila masyarakat tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu instansi, maka persepsinya terhadap kualitas jasa/ informasi yang diberikan instansi tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya. 2. Interaksi (service encounter) berikutnya dengan instansi tersebut akan menyebabkan masyarakat memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa/ informasi yang diberikan. 3. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan itu akan memperkuat atau

sebaliknya malah mengubah persepsi masyarakat terhadap kualitas jasa/ informas yang diberikan. 4. Persepsi terhadap kualitas jasa/ informasi yang diberikan yang telah direvisi memodifikasi minat masyarakat untuk mencari informasi pada instansi di masa yang akan datang. Pengukuran Kualitas Kepuasan dengan Fuzzy Service Quality Dalam penelitian persepsi, ekspektasi dan pembobotan pada metode servqual, kita akan dihadapkan pada fakta bahwa penilaian seseorang terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitas adalah subyektif dan seringkali bias. Hal ini disebabkan karena bahasa yang dipergunakan dalam menyatakan tingkat peni1aian seringkali tidak sesuai dengan apa yang sebenamya dirasakan. Data yang akan diolah adalah data dari responden yaitu data quisioner dari masyarakat pencari informasi yang datang langsung ke Pengadilan Agama Kab. Kediri. Terdapat tiga tahapan dalam Teori Triangular Fuzzy Number yakni penentuan fuzzy set, fuzzyfikasi dan defuzzyfikasi . Budi (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa Pengolahan data untuk mengetahui gap akan dilakukan dengan proses defuzzifikasi. Berikut merupakan tahap-tahap yang dilakukan: 1. Fuzzy Set Fuzzy set yang dibuat akan dikombinasikan dengan aturan-aturan fuzzy untuk membangun sistem fuzzy. Berikut ini adalah contoh himpunan fuzzy yang diberikan: Fungsi keanggotaan untuk himpunan sangat tidak penting, dapat dilihat pada persamaan berikut: .....(1) Fungsi keanggotaan untuk himpunan tidak penting, dapat dilihat pada persamaan berikut: .....(2) Tabel. 2 Himpunan fuzzy untuk variable Harapan Semesta Pembicaraan Nama Himpunan Fuzzy Domain Range 0-100 Sangat Penting [65-100] 65 80 100 100 0-100 Penting [50-80] 50 65 80 0-100 Cukup Penting [35-65] 35 50 65 0-100 Tidak Penting [20-50] 20 35 50 0-100 Sangat Tidak Penting [0-35] 0 0 20 35 Gambar 1. Diagram membership function untuk variabel Harapan 2. Fuzzifikasi Input dan output pada tahapan fuzzifikasi terdiri dari beberapa variable. Dari penjelasan sebelumnya, diketahui bahwa terdapat dua variable input yaitu Persepsi dan Harapan dan variable output yaitu kualitas pelayanan. Pada variable input, yakni persepsi dan harapan diberi nilai dengan 5 parameter yaitu: Tabel. 3 Parameter Nilai Variabel Input Sangat Penting (SP)/ Sangat Puas (SP) 5 Penting (P) / Puas (P) 4 Cukup Penting (CP)/ Cukup Puas (CP) 3 Tidak Penting (TP)/ Tidak Puas (TP) 2 Sangat Tidak Penting (STP)/ Sangat Tidak Puas (STP) 1 Kemudian, dari kedua variable input tersebut dibentuk inferensi fuzzy metode mamdani untuk mrnghasilkan output tingkat kualitas pelayanan yang diberi nilai dengan 3 (tiga) parameter, Tinggi (T), Sedang (S) dan Rendah (R). Variabel kualitas pelayanan adalah variabel output dengan tiga tingkat penilaian, randah, sedang dan tinggi. Penilaian variabel ini diperoleh dari hasil perhitungan terhadap dua variabel input yaitu harapan dan persepsi. Gambar 2. Diagram membership function untuk variabel pelayanan Rule Setelah penentuan fungsi keanggotaan variable, maka dilakukan pembentukan aturan logika fuzzy. Berdasarkan data-data yang ada, dapat dibentuk aturan aturan sebagai berikut: 1. If (Harapan is SP) and (Persepsi is SP) then (Pelayanan is T); 2. If (Harapan is SP) and (Persepsi is P) then (Pelayanan is T); 3. If (Harapan is SP) and (Persepsi is CP) then (Pelayanan is S); 4. If (Harapan is SP) and (Persepsi is TP) then (Pelayanan is S); 5. If (Harapan is SP) and (Persepsi is STP) then (Pelayanan is R); 3. Defuzzyfication Penegasan (defuzzyfikasi) dilakukan dengan bantuan software MATLAB ToolBox Fuzzy. Pengukuran kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Kab. Kediri menggunakan pendekatan Metode Fuzzy Servqual, menghasilkan nilai seperti berikut: Tabel 4. Rata-Rata Perhitungan Servqual Untuk Tiap Poin Quisioner No. Rata-Rata Hasil Quisioner Servqual 1. 79,19028296 2.

78,69985535 3. 79,69808691 4. 79,39141846 5. 79,41141846 6. 80,58237505 7. 78,94099085 8. 80,22878428 9. 76,96686574 10. 76,38455855 11. 79,78387373 12. 79,11520403 13. 78,26651844 14. 78,22481732 15. 79,28475001 16. 79,41606978 17. 78,54420073 18. 77,47464939 19. 76,88570994 Selama ini kualitas yang diberikan di bagian meja informasi Pengadilan Agama Kab. Kediri dinilai baik (75,56), hal ini ditunjukkan oleh skor rata- rata nilai SERVQUAL yang diperoleh berada pada rentang [0-100]. KESIMPULAN DAN SARAN Rata-rata penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan meja informasi Pengadilan Agama Kabupaten Kediri telah baik (75,56) pada rentang [0, 100]. Hal ini berarti telah memenuhi harapan masyarakat. Namun dari data hasil penelitian, juga diperoleh informasi bahwa terdapat atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan agar lebih mampu memenuhi keinginan dan harapan masyarakat. UCAPAN TERIMA KASIH Ucapan terima kasih ditujukan kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi DAFTAR PUSTAKA Brysland, A and Curry, A. (2011). No Title. Managing Service Quality, Vol. 11 (Service improvement in publicservice using SERVQUAL). Harto, Budi. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peninkatan Kualitas Pelayanan.Jurnal TEKNOIF Vol.3 No.1, April 2015. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajenen Pemasaran Jilid Satu. Indeks: Jakarta. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajenen Pemasaran Jilid Dua. Indeks: Jakarta. Naba, Agus. 2009. Belajar Cepat Fuzzy Logic Menggunakan MATLAB. Andi Offset: Yogyakarta. Pengadilan Agama Kabupaten Kediri. 2015. Laporan Tahunan Pengadilan Agama Kab. Kediri Tahun 2015. Kediri: Author. Pengadilan Agama Kabupaten Kediri. 2016. Laporan Tahunan Pengadilan Agama Kab. Kediri Tahun 2016. Kediri: Author. Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri Niska Shofia, Siti Rochana Prosiding SEMDIKJAR ISSN 2598-6139 Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Kab. Kediri