

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DENGAN METODE *SERVQUAL-SIX SIGMA*
DI KANTOR DINAS PARIWISATA
KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

AMIRA RAKHMAH

NPM : 2161201002960



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI**

2025

Nama : Amira Rakhmah
NPM : 2161201002960
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan
Metode *Servqual-six sigma* Di Kantor Dinas
Pariwisata Kabupaten Pasuruan

Pasuruan, 17 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dra. Sri Hastari, M.M)

(Dr. Dwita Laksmi R., S.S., M.Li)



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 17 Juli 2025.

TIM PENGUJI

1. Nurul Akramiah S.E,MM

1. Ketua

2. Dra. Sri Hastari, M.M

2. Sekretaris

3. Dr. Dwita Laksmi R., S.S., M.Li

3. Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amira Rakhmah

NPM : 2161201002960

Alamat : Jl.KH.Achmad Dahlan Gg. IIX/36 Kel. Pohjentrek Kec.

Purworejo Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode *Servqual-six sigma* Di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan” adalah hasil kerja tulis saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain, baik berupa artikel, thesis ataupun disertasi.

Demikian surat pernyataan saya dibuat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut – pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 17 Juli 2025

Yang Membuat,



Amira Rakhmah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : AMIRA RAKHMAH

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201002960

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 27 April 2025

Alamat : Jl.KH.Achmad Dahlan Gg. IIX/36 Kel. Pohjentrek
Kec. Purworejo Kota Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : M. CHUZAIMI

Nama Orang Tua (Ibu) : LILIK CHODIJAH

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Pohjentrek I : Tahun 2006-2014
2. SMPN 6 Pasuruan : Tahun 2014-2017
3. SMAN 3 Pasuruan : Tahun 2017-2020
4. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
Tahun 2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual-Six Sigma di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, namun berkat usaha, doa, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang senantiasa menyertai penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P., selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi, serta mendukung kelancaran proses studi hingga tersusunnya skripsi ini.
3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis dalam menempuh dan menyelesaikan proses pembelajaran di lingkungan Fakultas Ekonomi.

4. Dra. Sri Hastari, M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Dwita Laksmi R., S.S., M.Li. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, serta arahan dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam membantu penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta bantuan selama penulis menjalani proses perkuliahan.
6. Drs. Agus Hari Wibawa, selaku Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan, yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di instansi yang dipimpinnya.
7. Seluruh staf dan pegawai di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan yang telah bersedia membantu serta memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.
8. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, Orang tua tercinta yakni Ayah M. Chuzaimi dan Ibu Lilik Chodijah, untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis selama ini, yang telah membantu penulis terus berjuang untuk mencapai mimpi dan cita-cita kesuksesan dan segala kebaikan dimasa depan penulis dapatkan berkat beliau berdua.
9. Secara khusus, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada suami tercinta Syamsul Islam. Terima kasih telah menjadi rumah bagi setiap lelahku, cahaya bagi setiap gelapku, dan penopang di saat langkah ini hampir terhenti. Doa, kesabaran, dan cintamu adalah energi yang tak tergantikan. Semoga Allah SWT

membalas setiap pengorbananmu dengan keberkahan yang tiada batas.

10. Kakak dan adik tercinta yang senantiasa memberikan doa, dorongan, serta semangat yang tulus selama penulis menempuh perkuliahan hingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman dan sahabat yang telah menemani, memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan yang berarti selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca.

Pasuruan, 17 Juli 2025



Amira Rakhmah

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual-Six Sigma di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan

Amira Rakhmah¹, Sri Hastari², Dwita Laksmi R.³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: amirarakhmah@gmail.com¹, sri.hastari@gmail.com²,
laksmiadwita@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan pendekatan Servqual dan metode Six Sigma. Penelitian ini dilakukan terhadap 38 responden pengguna layanan, dengan lima dimensi Servqual sebagai indikator utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Teknik analisis data menggunakan model DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*), serta pengukuran kapabilitas proses melalui nilai DPMO, Cp, Cpk, dan level sigma berdasarkan standar (Gaspersz, 2007). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki level sigma ± 2 dan nilai Cp/Cpk yang rendah, mengindikasikan bahwa proses pelayanan belum kapabel. Dimensi *Empathy* menjadi penyumbang ketidaksesuaian tertinggi, diikuti oleh *Assurance* dan *Reliability*. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada aspek interpersonal, kejelasan pelayanan, dan penguatan pelatihan petugas, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Servqual, Six Sigma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS).....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Landasan Teori	7
1. Pelayanan Publik.....	7
2. Kualitas pelayanan (<i>Service Quality</i>)	11
3. Servqual	12
4. Six Sigma.....	14

B. Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Definisi Operasional Variabel	24
B. Ruang Lingkup Penelitian	25
C. Lokasi Penelitian	25
D. Populasi Dan Sampel.....	26
E. Jenis Data.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Uji Instrumen.....	30
H. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian.....	41
1. Gambaran Objek Penelitian.....	41
2. Uji Instrumen Penelitian.....	47
3. Analisis Data	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
1. Servqual.....	74
2. Six Sigma.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan	79

B. Saran	79
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Level Sigma	16
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. Skor Jawaban Kuisisioner	30
Tabel 4. Nilai interval dari kriteria Penelitian	33
Tabel 5. Nilai Validitas Item.....	47
Tabel 6. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	48
Tabel 7. Distribusi Jenis Kelamin Responden Penelitian	50
Tabel 8. Distribusi Usia Responden Penelitian	50
Tabel 9. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden Penelitian	51
Tabel 10. Distribusi Pekerjaan Responden Penelitian	51
Tabel 11. Distribusi Rata-Rata Penilaian Responden terhadap Dimensi Servqual.....	55
Tabel 12. Nilai Multivariat	55
Tabel 13. Hasil Perhitungan Analisis Six Sigma.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan.....	26
Gambar 2. Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan.....	42
Gambar 3. Struktur Organisasi Kantor Dinas Pariwisata Kab. Pasuruan.....	43
Gambar 4. Diagram Kontrol Dimensi <i>Tangibles</i>	61
Gambar 5. Diagram Kontrol Dimensi <i>Reliability</i>	62
Gambar 6. Diagram Kontrol Dimensi <i>Responsiveness</i>	63
Gambar 7. Diagram Kontrol Dimensi <i>Assurance</i>	64
Gambar 8. Diagram Kontrol Dimensi <i>Empathy</i>	65
Gambar 9. Diagram Pareto	70

