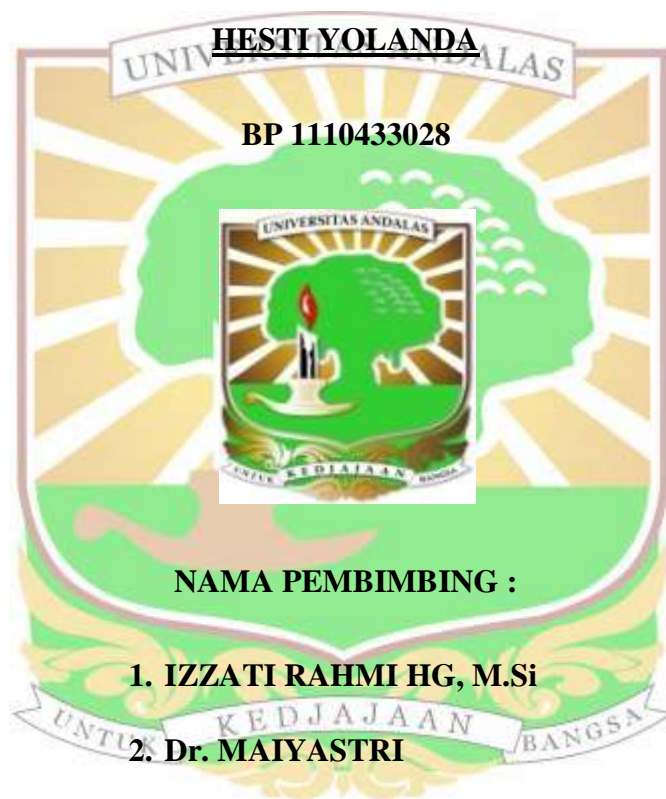


**EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL SIX SIGMA***

(Studi kasus di Kecamatan Kuranji, Padang)

SKRIPSI SARJANA MATEMATIKA

OLEH :



JURUSAN MATEMATIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2016

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pada tahun 2010 melalui Permandagri no 4, pemerintah mengeluarkan pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap PATEN di Kantor Camat Kuranji dan mengevaluasi pelayanan publik di Kantor Camat Kuranji melalui penilaian masyarakat dengan cara menerapkan metode *Servqual Six Sigma*. Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuranji belum sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Dari analisis proses perhitungan *Servqual* menunjukkan bahwa masih terdapat indikator-indikator yang belum mencapai target kepuasan, dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu sebesar 80,81406%, sedangkan dari analisis *Six Sigma*, diperoleh nilai rata-rata *DPMO* sebesar 191859,4 dan rata-rata nilai *sigma* sebesar 2,4. Berdasarkan hasil pengukuran *baseline* kinerja, terdapat 14 indikator yang berada dibawah nilai rata-rata tingkat kepuasan, nilai rata-rata *DPMO* dan rata-rata nilai *Sigma*. Dari 14 indikator tersebut, melalui analisis dengan menggunakan diagram *pareto* dapat diketahui bahwa indikator yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan adalah ruang terbuka hijau yang belum tertata kerapiannya serta area parkir yang belum aman, nyaman dan teratur.

Kata Kunci : Pelayanan publik, *Servqual*, *Six Sigma*, *Baseline* kinerja

