

**ANALISIS PENGARUH TAMBAHAN PENGHASILAN PEGAWAI (TPP)  
TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DAN  
KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN *VOICE OF CUSTOMER*  
(STUDI KASUS DI DINAS KOPERASI, UKM, PERINDUSTRIAN DAN  
PERDAGANGAN KABUPATEN SUMBA TENGAH)**

**TESIS**



**Oleh :**

**ABNER UMBU LAIYA SABAKULA  
NIM. 20111008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PEMINATAN MANAJEMEN INDUSTRI**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
JULI  
2022**

**ANALISIS PENGARUH TAMBAHAN PENGHASILAN PEGAWAI (TPP)  
TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DAN  
KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN *VOICE OF CUSTOMER*  
(STUDI KASUS DI DINAS KOPERASI, UKM, PERINDUSTRIAN DAN  
PERDAGANGAN KABUPATEN SUMBA TENGAH)**

**TESIS**

Diajukan kepada  
Institut Teknologi Nasional Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Menyelesaikan Program Studi Program Studi Magister Teknik Industri  
Peminatan Manajemen Industri

**Oleh :**

**ABNER UMBU LAIYA SABAKULA  
NIM. 20111008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PEMINATAN MANAJEMEN INDUSTRI**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
JULI  
2022**

Tesis oleh **Abner Umbu Laiya Sabakula ( 20111008)**, telah disetujui dan diperiksa dalam ujian.

**Malang, Juli 2022**

**Pembimbing I**



**Ir. Fuad Achmadi, MSc, Ph.D**  
**NIP. Y. 1031300471**

**Pembimbing II**



**Dr. Dimas Indra Laksmana, ST., MT**  
**NIP. P. 1031500481**

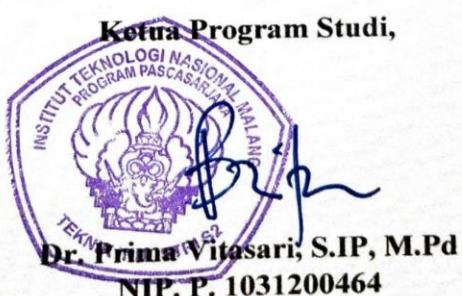
**Mengetahui :**

**PPs ITN Malang**



**Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT**  
**NIP. Y. 1018700153**

**Magister Teknik Industri**



**Dr. Prima Vitasari, S.IP, M.Pd**  
**NIP. P. 1031200464**



PT. BNI PERSERO MALANG  
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendudungan sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145  
Kampus II : Jl. Raya Karanglo Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN TESIS**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

Nama : ABNER UMBU LAIYA SABAKULA  
NIM : 20111008  
Jurusan : Magister Teknik Industri  
Peminatan : Manajemen Industri  
Judul : Analisis Pengaruh Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP)  
Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Kepuasan Masyarakat Berdasarkan *Voice Of Customer* ( Studi Kasus di Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Sumba Tengah )

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi Pascasarjana Magister Teknik (S2) Pada

Hari : Selasa  
Tanggal : 30 Agustus 2022  
Dengan Nilai : **83,71 (B+)**

**Panitia Ujian Tesis**

**KETUA**



Ir. Fuad Achmadi, MSc, Ph. D

NIP. Y.1031300471

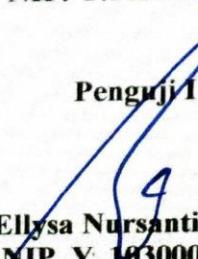
**SEKRETARIS**



Dr. Dimas Indra Laksmana, ST., MT.

NIP. P. 1031500481

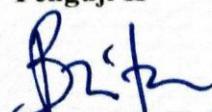
**Penguji I**



Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT

NIP. Y. 1030000357

**Penguji II**



Dr. Prima Vitasari, S. IP, M. Pd

NIP. P 1031200464

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS TESIS**

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (Magister Teknik) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



## **ABSTRAK**

Abner Umbu Laiya Sabakula, Program Studi Magister Teknik Industri, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang, Juli 2022, *Analisis Pengaruh Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dan Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Voice Of Customer (Studi Kasus di Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Sumba Tengah)*, Tesis, Pembimbing: (1) Ir. Fuad Achmadi, (II) Dr. Dimas Indra Laksmana.

Kepuasan masyarakat sebagai pelanggan terhadap kinerja pegawai dari suatu organisasi juga merupakan suatu faktor yang menentukan apakah organisasi tersebut berhasil atau tidak dalam memberikan pelayanan. Kemampuan karyawan atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, memberikan informasi yang tepat, serta sikap karyawan atau pegawai yang sopan sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja atau pelayanan yang diterimanya. Apakah dengan adanya pemberian TPP dapat memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat? tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat pada dinas Kopersi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sumba Tengah berdasarkan *Voice of Customer*".

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) dan Kinerja pegawai adalah analisis Regresi Linear Sederhana. Sedangkan untuk melakukan perbaikan kinerja menggunakan pendekatan *Plan, Do, Check, Action* (PDCA) serta untuk mengetahui kepuasaan pelanggan terhadap kinerja atau atau kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Untuk melakukan perbaikan kinerja pegawai dalam mengatasi keluhan-keluhan masyarakat, digunakan pendekatan PDCA dan hasil dari evaluasi PDCA diperoleh bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan kabupaten Sumba Tengah menurut 5 dimensi *Servqual* memiliki nilai aktual sebesar 18,49 dan nilai harapan sebesar 18,13 dan terdapat Gap 0,36. Gap tersebut menggambarkan bahwa kinerja pegawai telah memenuhi kepuasan masyarakat. Kinerja yang harus dipertahankan demi kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah penampilan pegawai yang rapih dan profesional, kecepatan melakukan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, ketepatan waktu pegawai melakukan pelayanan, pegawai melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, pegawai teliti dalam menyelesaikan persoalan, pelayanan dilakukan dengan transparansi, kepedulian pegawai terhadap keluhan masyarakat, kebersihan kantor, kelengkapan peralatan penunjang kerja, keramahan pegawai terhadap masyarakat saat melakukan pelayanan dan etika komunikasi yang baik.

Kata kunci : *kinerja, kepuasan Masyarakat, PDCA, servqual, TPP*

## **ABSTRACT**

Abner Umbu Laiya Sabakula, *Department of Industrial Engineering, Graduate Program, Institut Teknologi Nasional Malang, July 2022, An Analysis Of The Effects Of Performance On Community Satisfaction Based On Customer Voice (Case Study In Cooperative Offices, SMEs, Industry And Trade, Central Sumba District, Thesis, Advisors: (I) Ir. Fuad Achmadi, (II) Dr. Dimas Indra Laksmana.*

*Customer satisfaction as a customer of the performance of an organization's employees is another factor that determines whether or not the organization is successful in providing services. The ability of employees or contractors to provide quick service, provide accurate information, and maintain a polite attitude will determine the community's satisfaction with the performance or service they receive. Can the provision of TPP motivate employees to work hard in order to provide the services that the community expects? The goal of this study is to "determine the effect of additional employee income (TPP) on employee performance and community satisfaction at the Central Sumba Regency Cooperative, SME, Industry, and Trade Office based on the voice of the customer."*

*A Simple Linear Regression analysis was used in this study to determine the effect of additional employee income (TPP) and employee performance. Meanwhile, use the Plan, Do, Check, Action (PDCA) approach to improve performance, and the Servqual approach and Importance Performance Analysis to determine customer satisfaction with performance or service quality (IPA). According to the findings of this study, additional employee income (TPP) has a positive effect on employee performance. The PDCA approach is used to improve employee performance in dealing with community complaints, and the results of the PDCA evaluation show that community satisfaction with the performance of the employees of the Cooperative, SME, Industry, and Trade office in Central Sumba Regency according to the 5 dimensions of Servqual has an actual value of 18.49 and an expected value of 18.13, with a gap of 0.36. The gap indicates that the employee's performance satisfied the community. The neat and professional appearance of employees; the speed with which services are provided to the community; the timeliness with which employees perform services; employees carrying out tasks with full responsibility; meticulous employees in problem solving; services provided with transparency; caring employees in response to public complaints; office cleanliness; completeness of work.*

Key Words : *performance, community satisfaction, PDCA, servqual, TPP*

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan perkenanannya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan dengan judul Analisis Pengaruh Tambahan Penghasilan Pegawai Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Kepuasan Masyarakat Berdasarkan *Voice Of Customer* (Studi Kasus di Dinas Koperasi, UKM, Prindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sumba Tengah)

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat terselesaikan karena bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. Abraham Lomi, M.SE selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT selaku Direktur Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Nasional Malang
3. Ibu Dr. Prima Vitasari, S.IP, M.Pd selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Konsentrasi Manajemen Indsutri, Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Bapak Ir. Fuad Achmadi, MSc, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I
5. Bapak Dr. Dimas Indra Laksmana, ST.,MT Selaku Dosen Pembimbing II
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana, Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang .
7. Bapak dan Ibu Bagian Administrasi Program Pasca Sarjana, Intitut Teknologi Nasional Malang .
8. Kedua Orang tua yang telah mendukung baik moril maupun materil.
9. Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Tengah
10. Adik saya Audy Omnes yang banyak membantu selama berada di Malang
11. Keluarga dan semua teman-teman orda Sumba Tengah di Malang
12. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu atas bantuan dan kerjasamanya selama penyusunan Tesis dari awal hingga akhir.

Penulis merasa bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan, guna kesempurnaan Tesis ini, dan dapat berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Akhirnya penulis mohon maaf kepada semua pihak yang terkait jika ada kesalahan kata atau perbuatan selama penulis belajar di Program Pasca Sarjana Institut Teknologi Nasional Malang. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan bagi kita semua.Amin

Malang, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	iii
<b>ABSTRAK .....</b>	iv
<b>ABSTRACT .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kinerja.....	6
2.2. Tunjangan Kinerja Pegawai .....	15
2.3. Kepuasan Masyarakat/Pelanggan .....	21
2.4. Voice Of Customer .....	24
2.5. Plan, Do, Check, Action .....	25
2.6. Servqual .....	26
2.7. Important Performance Analysis .....	30
2.8. Penelitian Terdahulu .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Subjek Dan Lokasi Penelitian .....	37
3.3. Variabel Penelitian Defenisi Operasional .....	37
3.4. Populasi dan Sampel .....	41
3.5. Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	41
3.7. Instrumen Penelitian .....	42

3.8. Metode Analisis .....	43
3.9. Bagan Alir Penelitian .....	47

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Data Sekunder .....	48
4.2. Data Primer .....	48
4.3. Pengolahan Data .....	49

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	67
5.2. Saran .....	67

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Relevansi dan Perbedaan Penelitian .....	35
3.1. Dimensi Servqual .....	39
3.2. Dimensi Servqual (lanjutan) .....	40
3.3. Perhitungan <i>Stratified Random Sampling</i> .....	42
4.1. Output Uji Validitas kuesiner Tambahan Penghasilan Pegawai ( <i>KMO and Bartlett's Test</i> ) .....	49
4.2. Output Uji Validitas kuesiner TPP .....	50
4.3. Output Uji Normalitas kuesiner TPP .....	50
4.4. Output Uji Validitas kuesiner Kinerja Pegawai .....	51
4.5. Output Uji Reliabilitas Kuesiner Kinerja Pegawai .....	51
4.6. Output Uji Normalitas Kuesiner Kinerja Pegawai .....	52
4.7. Output Uji Linearitas Kuesiner TPP dan Kinerja Pegawai .....	52
4.8. Output Uji Heteroskedasitas .....	53
4.9. Output Uji Validitas kuesiner harapan Masyarakat/Pelanggan .....	54
4.10. Output Uji Reliabilitas kuesiner harapan masyarakat/pelanggan .....	54
4.11. Output Uji Validitas kuesiner Aktual Performance .....	54
4.12. Output Uji Reliabilitas kuesiner Aktual Performance .....	55
4.13. Output analisis Regresi Linear Sederhana antara TPP dan Kinerja Pegawai ( <i>Variabel Entered/Removed</i> ) .....	55
4.14. Output analisis Regresi Linear Sederhana antara TPP dan Kinerja pegawai (nilai korelasi) (Model Summary) .....	56
4.15. Output analisis Regresi Linear Sederhana antara TPP dan Kinerja Pegawai .....	56
4.16. Output analisis Regresi Linear Sederhana antara TPP dan Kinerja Pegawai .....	56
4.17. Analisis PDCA Berdasarkan Indikator Servqual.....	58
4.18 Analisis PDCA Berdasarkan Indikator Servqual.....	59
4.19. Dimensi Servqual .....	60
4.20. Dimensi Servqual .....	61

4.21. Nilai Harapan Pelanggan .....	62
4.22. Nilai Aktual (performance) .....	63
4.23. Perhitungan Nilai Servqual .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
3.1. Diagram Alir Penelitian .....	47
4.1. Diagram Kartesiun IPA .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Bukti Hasil Pengecekan Plagiasi
2. Lembar Bimbingan
3. Bukti Submit Jurnal
4. Hasil Output SPSS
5. Kuesioner
6. Tabulasi Data Kuesioner

