

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menilai tingkat kepentingan akan kualitas layanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo (MPP). MPP adalah layanan publik terpadu satu atap yang dibangun pada tahun 2019 yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus segala birokrasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk menilai persepsi kualitas layanan yang ada. Pada tinjauan pustaka memberikan daftar kriteria per-dimensi SERVQUAL. *Best Worst Method* (BWM) yang merupakan bagian dari *Multicriteria Decision Making* (MCDM) digunakan untuk menghitung bobot kepentingan kriteria. Metode yang digunakan dalam studi ini ialah kualitatif dan studi kasus. Data untuk BWM dikumpulkan melalui sampel 100 pengunjung dari *booth* yang berbeda yang akan menghasilkan bobot terpenting. Ditemukan bahwa 'keandalan' dianggap sebagai kriteria utama paling penting dengan rata-rata bobot sebesar 0,307082. Serta kriteria pendukung "ketepatan waktu dalam layanan" dianggap kriteria paling penting dengan dengan rata-rata bobot sebesar 0,09615603. Analisis *Two Step Cluster* menjelaskan bagaimana pengunjung mungkin memiliki prioritas kualitas layanan yang berbeda. Diagram *Fishbone* digunakan untuk mengidentifikasi kemungkinan penyebab atau masalah dari kriteria paling penting sehingga dapat menghasilkan usulan perbaikan. Dari hasil diagram fishbone dapat ditemukan 3 dari 8 faktor yaitu *people*, *processs* dan *place*.

Kata Kunci: Tingkat Kepentingan, Kualitas Layanan, SERVQUAL, *Best Worst Method* (BWM), *Fishbone*, Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

ABSTRACT

The purpose of this study is to assessment the importance quality of service in Mal Pelayanan Publik Sidoarjo (MPP). MPP is a one-stop integrated public service built in 2019, which aims to make it easy for the public to take care of all the bureaucracy. In this study, researchers use SERVQUAL to assess the perceived quality of public services. The literature review provides a list of criteria per dimension of the SERVQUAL. The Best Worst Method (BWM) which is part of the Multi Criteria Decision Making (MCDM) is used to calculate the important criteria weights. The method used in this study is qualitative and case study. Data for BWM is collected through a sample of 100 visitors from different booths which will produce the most important weight. It was found that 'reliability' was considered the most important dimension with an average weighting of 0.307082. And supporting criteria "timeliness in service" is considered the most important criteria with an average weight of 0.09615603. Two step cluster analysis explains how visitors might have different service quality priorities. Fishbone diagrams are used to find the probable cause of an effect or problem from the most important criteria so it can be suggestions for improvement. From the results of the fishbone diagram, it can be found 3 of 8 factor people, process and place.

Keywords : Level of importance, Service Quality, SERVQUAL, *Best Worst Method* (BWM), *Fishbone*, Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.