

Analisis faktor-faktor penentu kesuksesan Total Quality Management (TQM), fishbone diagram dan rancangan service blueprinting untuk peningkatan kualitas layanan sertifikat elektronik pada badan siber dan sandi negara = Analyse of critical success factors of Total Quality Management (TQM), fishbone diagram and service blueprinting design for quality improvement of digital certificate services on national cyber and crypto agency

Deka Dian Utami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477381&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini bertujuan untuk melakukan analisis faktor-faktor penentu kesuksesan TQM, analisis sebab-akibat Fishbone Diagram dan merancang service blueprinting untuk peningkatan kualitas layanan sertifikat elektronik pada Badan Siber dan Sandi Negara. Dalam mencapai tujuan ini, telah dilakukan kajian literatur, survei melalui kuesioner dengan responden sebanyak 310 orang pegawai BSSN dan wawancara kepada 4 orang narasumber manajemen yang menjalankan tugas terkait pemberian layanan sertifikat elektronik serta pengumpulan data sekunder. Pengujian model dan hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan structural equation model SEM. Hasil pengujian hipotesis, data hasil wawancara serta data sekunder yang telah dikumpulkan digunakan untuk melakukan analisis sebab-akibat penyebab tidak optimalnya kualitas layanan sertifikat elektronik. Berdasarkan hasil analisis sebab-akibat dengan hasil identifikasi akar masalah, selanjutnya dirumuskan analisis peningkatan kualitas layanan dengan merancang service blueprinting, complaint management process dan proposal implementasi TQM pada layanan sertifikat elektronik BSSN. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa leadership adalah faktor kunci yang dapat mendorong peningkatan kualitas kinerja di BSSN. Adapun faktor-faktor penentu kesuksesan lain untuk menghasilkan layanan sertifikat elektronik yang berkualitas adalah continuous improvement, customer focus dan operational performance. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa metode Total Quality Management dan Service Blueprinting merupakan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah kualitas layanan, dan juga solusi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang dapat diaplikasikan pada sektor publik organisasi pemerintah.

<hr>

**ABSTRACT**

This thesis aims to analyze the critical success factors of Total Quality Management, cause and effect analysis fishbone diagram and design service blueprinting to improve the quality of digital certificate services on National Cyber and Crypto Agency. In order to achieve this objective, a literature review has been conducted, surveys through questionnaires with 310 respondents of BSSN employee and interview with 4 person management that performing tasks related to the provision of digital certificate service as well as secondary data collection. The research model and hypothesis was tested using Structural Equation Modeling SEM. The results of hypothesis testing, interview data and secondary data that have been collected are used to conduct fishbone analysis to identify the rootcause problem of unoptimal digital certificate service quality. Based on the result of cause and effect analysis, then formulated the analysis of

service quality improvement by designing service blueprinting, complaint management process and proposal of TQM implementation on BSSN digital sertificat service. This research find that leadership is a key factor that can drive performance improvement at BSSN. The other critical factors to produce digital sertificate services quality are continuous improvement, customer focus and operational performance. The result of this study confirm that Total Quality Management method and Service Blueprinting are workable solutions that can be applied to address service quality issues, as well as solutions to improves the quality of public sector services government organizations .