

Pengelolaan Kualitas dan Efektivitas Pengelola Rusunawa dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* dan Model Mc Kinsey 7s Framework

Imam Susetyo¹, Evi Yuliatwati², dan Nardha Livia Salsavira³
Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya^{1,2,3}
e-mail: yoyoksusetyo69@gmail.com¹

ABSTRACT

Residential land is increasing so that the price is expensive, especially in the city center because it is faced with limited housing land and its availability is starting to decrease, so the Government or Industrial Companies are taking several steps, namely by building vertical houses (flats). The issues arises in the management of apartment buildings is the lack of evaluation of the management services quality for residents and buildings. This causes of phisically to become neglected and unappealing to the public. In this case, the quality of services in several apartment will be analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) and the Mc Kinsey 7s Framework model. This research is conducted to determine improvements based on the analysis of building quality and management service quality. Based on the IPA arises 9 criteria that need improvement were identified for apartment I and 15 criteria for apartmen II. According to the Mc Kinsey 7s Framework model, there is a gap between apartment building I and apartment building II in the categories of strategy, operational systems, human resources, and shared value. Improvements that can be made include enhancing service quality by being more responsive and prompter in addressing issues, as well as conducting periodic maintenance to avoid severe damage to the physical structure of the buildings.

Keywords: Services, Apartment, IPA, Model Mc Kinsey 7s Framework

ABSTRAK

Lahan hunian yang semakin meningkat sehingga harganya mahal terutama dipusat kota karena dihadapkan pada keterbatasan lahan perumahan dan ketersediaannya mulai berkurang sehingga Pemerintah atau Perusahaan Industrimelakukan beberapa langkah adalah dengan pembangunan rumah secara vertikal (rumah susun). Masalah yang sering terjadi pada proses atau sistem pengelola rusunawa adalah tidak adanya evaluasi kualitas pelayanan pengelola terhadap penghuni maupun bangunan. Sehingga menyebabkan rusunawa seperti tempat terbengkalai dan tidak diminati oleh masyarakat. Dalam hal ini akan dianalisa terhadap kualitas pelayanan pada beberapa rusunawa dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Mc Kinsey 7s Framework. Penelitian ini dilakukan untuk dapat menentukan perbaikan berdasarkan analisa kualitas bangunan dan kualitas pelayanan pengelola. Berdasarkan pendekatan IPA yang dilakukan dapat diperoleh 9 kriteria yang perlu diperbaiki pada rusunawa I dan 15 kriteria pada rusunawa II dan berdasarkan model 7s Mc Kinsey diperoleh bahwa terdapat kesenjangan antara rusunawa I dan rusunawa II pada kategori strategi, sistem operasional, sumber daya manusia (SDM) dan *shared value*. Perbaikan yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih responsif dan cepat tanggap dalam menangani sesuatu serta melakukan perbaikan secara berkala untuk menghindari kerusakan yang parah dari fisik bangunan.

Kata Kunci: Pelayanan, Rusunawa, IPA, Model Mc Kinsey 7s Framework.

PENDAHULUAN

Manusia memiliki 3 kebutuhan dasar, salah satunya adalah rumah atau tempat tinggal. Rumah mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat sebagai tempat tinggal dan sarana pembinaan keluarga. Rumah juga salah satu tempat berlangsungnya proses sosialisasi antar individu sebelum seorang atau individu dipertemukan dengan aturan-aturan ataupun adat istiadat kebiasaan yang ada di dalam masyarakat [1]. Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) sebagai satu solusi dalam pemenuhan kebutuhan hunian yang layak harus dapat memberikan manfaat sebagai unit hunian dan unit usaha (kegiatan ekonomi), juga menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum. Untuk perencanaan perumahan maka harus diperhatikan beberapa standar sarana dan prasarana lingkungan perumahan dan permukiman. Sarana permukiman contohnya adalah sarana kesehatan, pendidikan, perdagangan, dan RTH. Untuk prasarana permukiman contohnya adalah persampahan, drainase, air bersih, telepon, sanitasi, listrik, dan jalan [2].

Masalah yang sering terjadi pada proses atau sistem pengelola rusunawa adalah tidak adanya evaluasi kualitas pelayanan pengelola terhadap penghuni maupun bangunan. Sehingga menyebabkan rusunawa seperti tempat terbengkalai dan tidak diminati oleh masyarakat. Dalam hal ini, akan dilakukan analisa terhadap kualitas pelayanan pada beberapa rusunawa di Surabaya dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Mc Kinsey 7s Framework. Penelitian ini dilakukan untuk dapat menentukan perbaikan berdasarkan analisa kualitas bangunan dan kualitas pelayanan pengelola.

TINJAUAN PUSTAKA

Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan penelitian [3], Analisis IPA dilakukan dengan tujuan untuk pengukuran terhadap hubungan persepsi dengan peningkatan sebuah kualitas akan produk atau jasa yang kemudian dimasukkan kedalam grafik yang dikenal dengan analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melihat posisi hasil plot antara rata-rata skor kinerja (x_j) pada sumbu-x dan rata-rata skor kepentingan (y_j) pada sumbu-y dalam diagram kartesius yang dibagi ke dalam empat kuadran.

Perhitungan IPA dapat dilakukan dengan tingkat kepentingan atau harapan dengan menggunakan skala Linkert dan selanjutnya akan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan dengan persamaan sebagai berikut[4]:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

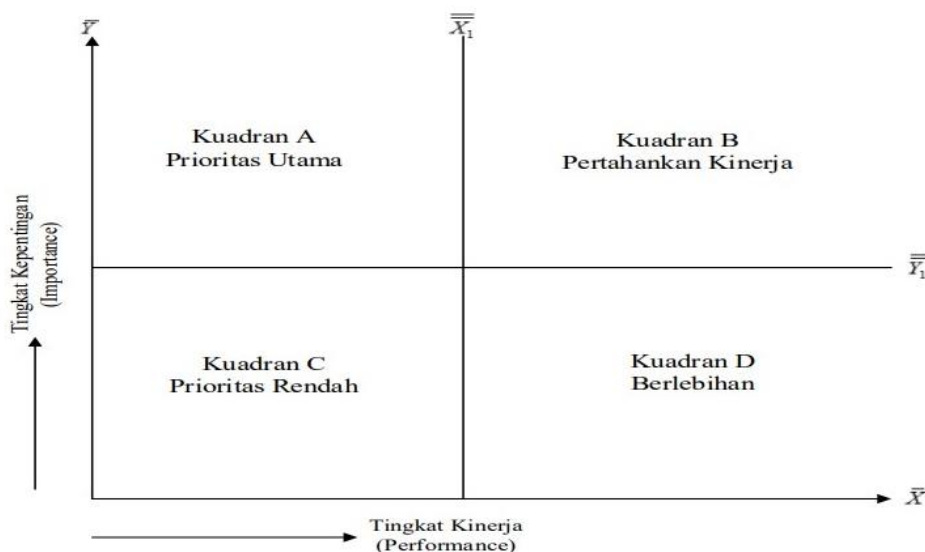
Keterangan:

Tki : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor Penilaian Kinerja (*Performance*)

Yi : Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Hasil perhitungan akan dikelompokkan dan digambarkan diagram kartesius merupakan bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), bahwa X adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, sedangkan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan [5]. Kuadran IPA terbentuk seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kuadran IPA

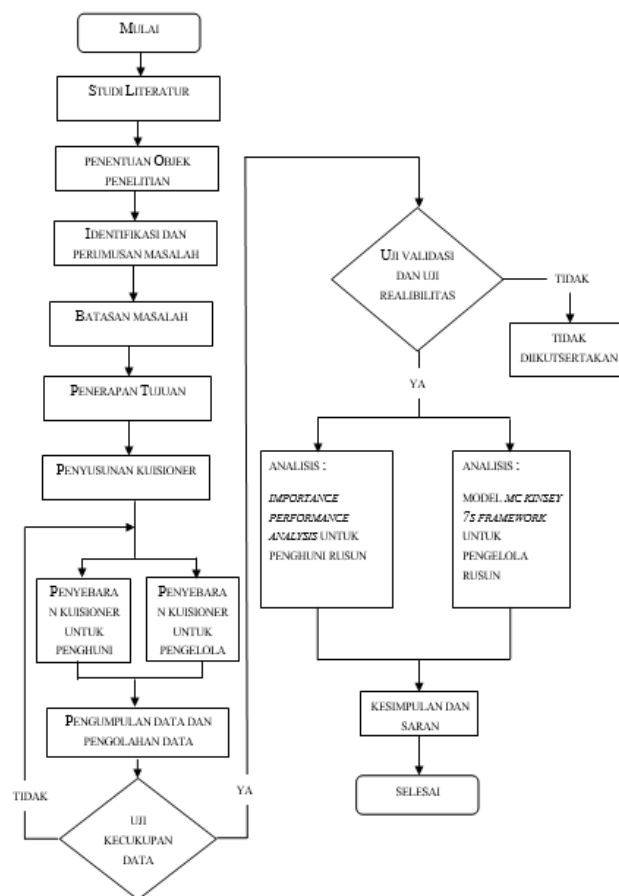
Model Mc Kinsey 7s Framework

Berdasarkan penelitian [6] dikatakan bahwa dengan menilai efektifitas organisasi adalah menggunakan pendekatan internal model *Mc Kinsey 7s framework* yang merupakan alat untuk menganalisis organisasi

dan tindakan manajerial dengan melihat organisasi secara keseluruhan dan masalah organisasi dapat kita diagnosa serta strategi apa yang dapat dikembangkan dan di implementasikan yang dikemas menjadi 7 kerangka kerja yang terbagi menjadi yaitu elemen keras dan elemen lunak. elemen keras terdiri dari *Strategy* (strategi), *Structure* (struktur), dan *System* (sistem). Sedangkan elemen lunak lebih sulit untuk diidentifikasi karena sifatnya yang dinamis, selalu berubah dan sangat tergantung pada individu dalam organisasi. Elemen lunak meliputi *share value* (nilai Bersama), *skill* (kemampuan), *staff* (staf atau personal dalam organisasi), dan *style* (gaya kepemimpinan) [7].

METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan beberapa sumber data seperti pengamatan secara langsung, wawancara dan pengambilan data berupa kuesioner dengan alur penelitian seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Alir Kerangka Penelitian

Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan survey lokasi, penyebaran kuesioner dan wawancara dengan pihak terkait. Setelah melakukan pengumpulan data akan dilakukan uji kecukupan data responden, uji validitas dan uji reliabilitas. Pada uji kecukupan data dapat dilakukan dengan persamaan berikut [8]:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Untuk uji validitas dapat dilakukan menggunakan persamaan berikut [9]:

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right)\left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}}$$

Pada uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan persamaan berikut [10]:

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

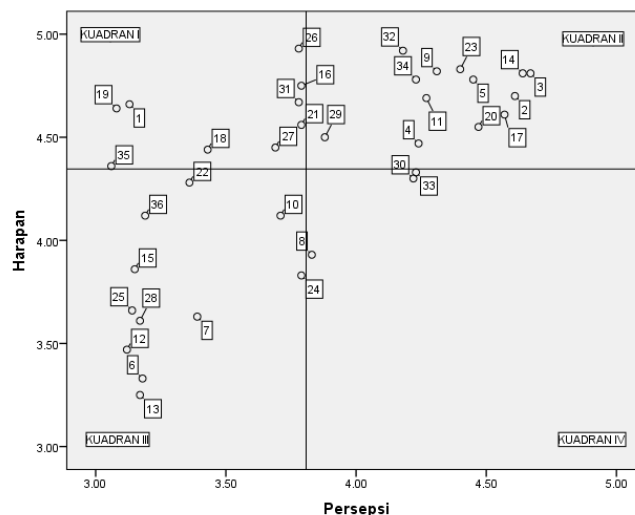
Hasil ketiga uji data pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software* SPSS dan dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Hasil uji kecukupan data pada penelitian ini dapat dikatakan cukup dengan sampel minimal sebanyak 50 sampel
- Hasil uji validitas pada penelitian ini dikatakan valid pada 36 dari 36 variabel faktor untuk penghuni dan dikatakan valid pada 32 dari 40 variabel faktor untuk pengelola rusunawa
- Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dikatakan reliabel pada data penghuni rusun dan pengelola rusun karena nilai uji lebih tinggi daripada nilai *alpha*.

Untuk melakukan analisis pengelolaan kualitas dan efektivitas pengelolaan rusunawa dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model 7s Mc Kinsey *Framework* dapat dilakukan dengan alur penelitian seperti pada Gambar 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Penghuni Rusunawa Berdasarkan IPA



Gambar 3. Diagram Kartesius IPA Penghuni Rusun

Hasil perhitungan menggunakan metode IPA pada penelitian ini dibantu dengan *software* SPSS dan mendapatkan hasil seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Kepuasan Penghuni Rusunawa

No.	Atribut	Rusun I	Rusun II				
			Blok A	Blok B	Blok C	Blok D	Blok E
1	Ketersediaan pendidikan dasar terdekat (TK dan SD)	√					
2	Tersedia posyandu terdekat						
3	Tersedia puskesmas terdekat						
4	Tersedia tempat ibadah						
5	Tersedia toko kelontong/swalayan						
6	Tersedia kantor perangkat pengurus rusun						√
7	Ketersediaan gedung serbaguna yang dapat dipakai bersama (fasum)						
8	Ketersediaan kotak saran yang mencukupi						√
9	Ketersediaan taman/tempat bermain				√		√

No.	Atribut	Rusun I	Rusun II				
			Blok A	Blok B	Blok C	Blok D	Blok E
	yang mencukupi						
10	Ketersediaan lapangan olahraga yang mencukupi					√	
11	Ketersediaan lahan parkir yang baik						
12	Adanya alat pemadam kebakaran (APAR)						
13	Adanya fasilitas pembuangan air (drainase)						
14	Ketersediaan tempat sampah yang mencukupi						
15	Pengelolaan sampah yang baik dan rutin					√	
16	Ketersediaan air bersih yang mencukupi	√					
17	Ketersediaan listrik yang mencukupi						
18	Ketersediaan jaringan internet yang baik	√					√
19	Fasilitas jemuran yang mencukupi	√					√
20	Fasilitas toilet umum yang bersih						
21	Kualitas sarana umum yang baik	√					
22	Kualitas pengelolaan rusun yang baik						
23	Kualitas pelayanan pengelola yang ramah					√	√
24	Kualitas keamanan rusun yang menjaga 24 jam						
25	Kualitas bangunan yang baik		√	√	√	√	
26	Kualitas perbaikan dan perawatan gedung yang rutin	√	√	√	√		√
27	Kualitas lingkungan sekitar yang baik (jauh dari polusi udara dan kebisingan)	√					
28	Kualitas prasarana yang baik			√	√	√	
29	Tata tertib hunian yang dilaksanakan dengan baik						
30	Kompetensi SDM pengelola yang baik						
31	Tarif sewa bangunan yang sudah sesuai dengan kualitas	√	√				
32	Pelayanan pengaduan yang ramah						
33	Kecepatan respon pengelola yang baik				√		
34	Kemampuan manajemen konflik yang baik						
35	Ketersediaan waktu layanan pengelola yang mencukupi	√			√		
36	Jadwal rutin perbaikan dan perawatan yang diadakan pengelola dengan baik		√	√	√		
	Jumlah	9	4	4	7	5	7

Kepuasan Pengelola Rusunawa Berdasarkan Model Mc Kinsey 7s Framework

Berdasarkan hasil wawancara dan pengolahan data menggunakan model Mc Kinsey 7s Framework dapat diringkas seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Model Mc Kinsey

No.	7s Mc Kinsey	Kriteria	Implementasi	
			Rusunawa I	Rusunawa II
1.	Strategi/kebijakan	Tujuan pengelola	Sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2011 dan penekanan sasaran pada Masyarakat Berpenghasilan	Sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2011 dan penekanan sasaran pada Masyarakat Berpenghasilan

No.	7s Mc Kinsey	Kriteria	Implementasi	
			Rusunawa I	Rusunawa II
			Rendah (MBR)	Rendah (MBR)
		Strategi pengelolaan rusun	Pemeliharaan dilakukan bersama dengan penghuni, sedangkan untuk keterlambatan sewa akan diberikan sanksi berjenjang	Pemeliharaan dilakukan bersama dengan penghuni, sedangkan untuk keterlambatan sewa akan diberikan sanksi berjenjang
		Strategi pemasaran	Pengelola memasarkan rusunawa secara luring berupa pameran jatim expo tiap tahun dan daring berupa web	Pengelola memasarkan rusunawa secara luring berupa pameran jatim expo tiap tahun dan daring berupa web
		Strategi pembeda	Syarat pengajuan yang mudah, harga hunian yang terjangkau dan proses pembayaran yang mudah	Syarat pengajuan yang mudah, harga hunian yang terjangkau dan proses pembayaran yang mudah, kualitas bangunan yang layak, sudah ada fasilitas perabotan.
		Kebijakan tidak tertulis	Kebiasaan gotong royong	Kebiasaan gotong royong
2.	Struktur organisasi	Hubungan mitra/pihak lain	melibatkan mitra/pihak lain (Untuk tenaga keamanan dan kebersihan)	melibatkan mitra/pihak lain (Untuk tenaga keamanan dan kebersihan)
		Kesesuaian hierarki kerja organisasi	Koordinasi dan pertanggungjawaban sesuai dengan bagan organisasi	Koordinasi dan pertanggungjawaban sesuai dengan bagan organisasi
		Aliran informasi dalam organisasi	Dilakukan secara langsung (tatap muka) dan tidak langsung	Dilakukan secara langsung (tatap muka) dan tidak langsung
		Proses pengambilan keputusan	Jika menyangkut kepentingan seluruh rusun maka keputusan dilakukan oleh kepala UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan. Jika menyangkut personil/individu penghuni rusun maka keputusan dilakukan oleh kepala seksi pengelola rusunawa tetapi keputusan tetap dikoordinasikan kepada kepala UPT.	Jika menyangkut kepentingan seluruh rusun maka keputusan dilakukan oleh kepala UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan. Jika menyangkut personil/individu penghuni rusun maka keputusan dilakukan oleh kepala seksi pengelola rusunawa tetapi keputusan tetap dikoordinasikan kepada kepala UPT.
3.	Sistem operasional	Prosedur operasional	Dilakukan sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2011 pasal 5, 6 dan 10	Dilakukan sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2011 pasal 5, 6 dan 10
		Kebijakan pengelolaan rusun	Dilakukan sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2011	Dilakukan sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2011
		Kebijakan tarif sewa	Dilakukan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2019 dan Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2011	Dilakukan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2019 dan Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2011
		Evaluasi pengelolaan	Terdapat evaluasi kinerja dan kegiatan rutin minimal 1 bulan sekali	Terdapat evaluasi kinerja dan kegiatan rutin minimal 1 bulan sekali
		Layanan pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui paguyuban rusunawa	Pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui paguyuban rusunawa

No.	7s Mc Kinsey	Kriteria	Implementasi			
			Rusunawa I	Rusunawa II		
			untuk permasalahan ketertiban dan pelayanan di rusun untuk permasalahan pelayanan.	untuk permasalahan ketertiban dan pelayanan di rusun untuk permasalahan pelayanan.		
		Sistem komunikasi	Melalui telepon genggam (HP) dan koordinasi langsung	Melalui telepon genggam (HP) dan koordinasi langsung		
		Sistem hunian komersial	Tidak terdapat hunian komersial	Terdapat hunian komersial 3 kios yang diantaranya 1 kios untuk pedagang dan 2 kios untuk sekolah PAUD dan TK		
4	Keterampilan	Kompetensi SDM pengelola	Berpendidikan SMA/ sederajat hingga S1/ sederajat	Berpendidikan SMA/ sederajat hingga S1/ sederajat		
		Respon kelola keluhan bangunan	Memiliki SOP yang cukup rumit dan kurang responsif	Memiliki SOP yang cukup rumit namun cukup responsif		
		Kemampuan manajemen keuangan	Memiliki alur yang cukup jelas namun kurang transparan	Memiliki alur yang cukup jelas namun kurang transparan		
5.	Sumber Daya Manusia (SDM)	Jumlah SDM	1 orang kepala seksi rusun 1 orang analis pelayanan 1 orang analis bangunan gedung 1 orang pengelola data 1 orang tenaga administrasi 6 orang tenaga keamanan 2 orang tenaga kebersihan	1 orang kepala seksi rusun 1 orang analis pelayanan 1 orang analis bangunan gedung 1 orang pengelola data 5 orang tenaga administrasi 12 orang tenaga keamanan 5 orang tenaga kebersihan		
		Hari kerja	Pihak manajemen: 5 hari kerja tenaga keamanan: 2 shift kerja tenaga kebersihan : 6 hari kerja	Pihak manajemen: 5 hari kerja tenaga keamanan: 2 shift kerja tenaga kebersihan : 6 hari kerja		
		Tenaga manajemen	Bertugas atas manajemen pengelolaan dan pemeliharaan rusun	Bertugas atas manajemen pengelolaan dan pemeliharaan rusun		
		Petugas kebersihan	Bertugas menjaga kebersihan lingkungan rusun	Bertugas menjaga kebersihan lingkungan rusun		
		Tenaga keamanan	Bertugas menjaga kemanan lingkungan rusun	Bertugas menjaga kemanan lingkungan rusun		
		6.	Budaya	Adat istiadat yang dianut penghuni/pengelola	Tasyakuran untuk peringatan agama ataupun acara tertentu	Tasyakuran untuk peringatan agama ataupun acara tertentu, sholat jama'ah di mushola, sholat idul adha dan idul fitri bersama dan menyembelih hewan qurban.
				Kegiatan bersama untuk penghuni/pengelola	Sosialisasi, upacara bendera hari kemerdekaan dan kerja bakti	Sosialisasi, upacara bendera hari kemerdekaan dan kerja bakti
7.	Shared value	Kualitas bangunan	Sesuai dengan hasil analisa IPA pada kuadran I	Sesuai dengan hasil analisa IPA pada kuadran I		
		Kualitas keamanan				
		Kualitas pelayanan				

Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan maka diperoleh beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Atribut penilaian pada metode IPA diperoleh sebanyak 36 kriteria yang muncul berdasarkan hasil kuesioner.

2. Berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) diperoleh bahwa rusunawa Jemundo memiliki 9 kriteria yang prioritas yang harus diperbaiki (berada di kuadran 1) yaitu diantaranya:
 - a. Ketersediaan pendidikan dasar terdekat (TK dan SD)
 - b. Ketersediaan air bersih
 - c. Ketersediaan jaringan internet
 - d. Fasilitas jemuran
 - e. Kualitas sarana umum
 - f. Kualitas perbaikan dan perawatan gedung
 - g. Kualitas lingkungan sekitar yang baik (jauh dari polusi udara dan kebisingan)
 - h. Tarif sewa bangunan
 - i. Ketersediaan waktu layanan pengelola
3. Berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) diperoleh bahwa rusunawa Sumur Welut blok A,B,C,D dan E memiliki 15 kriteria yang prioritas yang harus diperbaiki (berada di kuadran 1) yaitu diantaranya:
 - a. Tersedia kantor perangkat pengurus rusun
 - b. Ketersediaan kotak saran
 - c. Ketersediaan taman/tempat bermain
 - d. Ketersediaan lapangan olahraga
 - e. Pengelolaan sampah
 - f. Ketersediaan jaringan internet
 - g. Fasilitas jemuran
 - h. Kualitas pelayanan pengelola
 - i. Kualitas bangunan
 - j. Kualitas perbaikan dan perawatan gedung
 - k. Kualitas prasarana
 - l. Tarif sewa bangunan
 - m. Kecepatan respon pengelola
 - n. Ketersediaan waktu layanan pengelola
 - o. Jadwal perbaikan dan perawatan yang diadakan pengelola
4. Berdasarkan analisa model 7s Mc Kinsey diperoleh bahwa pengelolaan rusunawa dilakukan dengan cukup baik karena memenuhi dan mematuhi peraturan/regulasi yang diberlakukan oleh pemerintah namun kurang memenuhi ekspektasi penghuni yang dapat dilihat dari beberapa kriteria seperti pada pelayanan dan juga kualitas bangunan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan kesimpulan bahwa metode IPA maka diperoleh 36 kriteria yang akan diidentifikasi kemudian diperoleh 9 kriteria yang perlu diperbaiki pada rusunawa I dan 15 kriteria pada rusunawa II dan berdasarkan analisa model 7s Mc Kinsey diperoleh bahwa terdapat kesenjangan antara rusunawa I dan rusunawa II pada kategori strategi, sistem operasional, sumber daya manusia (SDM) dan *shared value*. Sehingga pihak terkait dapat melakukan perencanaan perubahan, peningkatan kinerja dan peningkatan kualitas keputusan. Integrasi kedua metode tersebut maka dapat dilakukan perbaikan pada tingkat efektivitas organisasi secara internal untuk dapat meningkatkan kualitas fisik seperti yang berada pada kuadran 1 dan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan seperti yang telah teridentifikasi pada model 7s Mc Kinsey. Perbaikan yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih responsif dan cepat tanggap dalam menangani sesuatu serta melakukan perbaikan secara berkala untuk menghindari kerusakan yang parah dari fisik bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Asaf, "Upaya Pemenuhan Kebutuhan Dasar Manusia," *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, vol. 2, no. 2, pp. 26–31, Jul. 2020, doi: 10.47532/jic.v2i2.126.
- [2] S. Sihombing, "ANALISIS EFEKTIVITAS PENGHAWAAN ALAMI PADA RUMAH SUSUN (HUNIAN) (STUDI KASUS: RUMAH SUSUN KAYU PUTIH)," *Jurnal Sains dan Teknologi ISTP*, vol. 15, no. 1, Jun. 2020, doi: 10.59637/jsti.v15i1.66.

- [3] M. Cladera, "Correction to: An application of importance-performance analysis to students' evaluation of teaching," *Educ Assess Eval Account*, vol. 34, no. 1, pp. 137–137, Feb. 2022, doi: 10.1007/s11092-022-09382-2.
- [4] D. Hamdani, Saepudin, R. Rudolf, and M. Purnomo, "Aplikasi Importance Performance Analysis Dalam Menilai Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Di Propinsi Jawa Barat," *AdBispreneur*, vol. 4, no. 2, p. 157, Jan. 2020, doi: 10.24198/adbispreneur.v4i2.22553.
- [5] J. Chen, S. Becken, and B. Stantic, "Assessing destination satisfaction by social media: An innovative approach using Importance-Performance Analysis," *Ann Tour Res*, vol. 93, p. 103371, Mar. 2022, doi: 10.1016/j.annals.2022.103371.
- [6] D. Jollyta, R. Buatun, N. Novriyenni, and A. Fauzi, "Mengatasi Kelemahan Internal Menggunakan Mc-Kinsey 7s Untuk Peningkatan Standar Mutu Pendidikan," *Archive: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 1, no. 1, pp. 27–37, Dec. 2021, doi: 10.55506/arch.v1i1.6.
- [7] E. Maulina and C. Hendriyani, "7s McKinsey Model Untuk Merespons Perilaku Pembelian Pelanggan Millennial Pada PT Rabbani Hypno Fashion," *AdBispreneur*, vol. 3, no. 3, p. 219, Feb. 2019, doi: 10.24198/adbispreneur.v3i3.19288.
- [8] S. Supardi, J. Jumawan, and A. Andrian, "Determining Participant's Satisfaction in Mining Safety Training Using Service Quality Model and Importance-Performance Analysis," *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 11–23, Mar. 2022, doi: 10.24967/ekombis.v7i1.1238.
- [9] T. Tugiman, H. Herman, and A. Yudhana, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit," *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 9, no. 2, pp. 1621–1630, Jun. 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i2.2227.
- [10] R. N. Amalia, R. S. Dianingati, and E. Annisaa', "Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi," *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, vol. 2, no. 1, pp. 9–15, May 2022, doi: 10.14710/genres.v2i1.12271.