

**PENERAPAN BAGAN KENDALI  $T^2$  HOTELLING DAN METODE  
DEKOMPOSISI MASON, YOUNG, DAN TRACY (MYT) PADA KINERJA  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)**

**SKRIPSI SARJANA MATEMATIKA**



**JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2018**

## ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kecamatan. Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja PATEN, dapat digunakan salah satu alat dari pengendalian proses statistik (*SPC*), yaitu bagan kendali  $T^2$  *Hotelling*. Bagan kendali  $T^2$  *Hotelling* digunakan untuk mengetahui apakah kinerja PATEN berada dalam keadaan terkendali atau tidak yang didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jika kondisi bagan kendali  $T^2$  *Hotelling* tidak terkendali, maka proses dilanjutkan dengan metode dekomposisi Mason, Young, dan Tracy (MYT) untuk menentukan variabel penyebab proses tidak terkendali. Data yang digunakan yaitu data rata-rata kinerja PATEN di Kecamatan Kuranji Kota Padang pada tahun 2016. Dari hasil yang diperoleh, kinerja PATEN di Kecamatan Kuranji menunjukkan bahwa proses berada dalam keadaan tidak terkendali, dimana dimensi *reliability* merupakan variabel penyebab proses tidak terkendali.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, dimensi kualitas pelayanan, bagan kendali  $T^2$  *Hotelling*, dekomposisi MYT.

