

Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Berbasis Web

Indriati Silalahi¹, Khoirida Aelani², Christina Juliane³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, STMIK AMIKBANDUNG

²khoirida@smik-amikbandung.ac.id

³christina.juliane@stmik-amikbandung.ac.id

Intisari— Masalah pokok pada penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana mengelola knowledge dari staff operation and maintenance dalam bidang pemeliharaan dan pemasangan jaringan Telco Calling Card. Dengan mengelola knowledge tersebut maka setiap staff dapat dengan mudah untuk mendapatkan tambahan knowledge sebagai bekal untuk menyelesaikan tugas-tugas diperusahaan.

Masalah pokok pada penelitian yang dilakukan adalah untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari pelayanan yang ada di kecamatan, penilaian ini diatur di dalam Kemen PAN Nomor: 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Perhitungan penilaian tersebut menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang menjadi variabel penilaian dimana penghitungannya tidak akurat karena menggunakan aplikasi Microsoft Excel, serta membutuhkan waktu yang lama.

Dari permasalahan diatas perlu dibangun suatu sistem dimana dapat menjadi alat yang membantu pemerintah dalam menghitung indeks pelayanan masyarakat secara akurat. Melalui sistem ini juga, pemerintah dapat melakukan monitoring dan usulan perbaikan terhadap parameter yang dianggap perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan mengimplementasikan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Gedebage. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Metode ini diimplementasikan dengan terlebih dahulu membuat kuisioner, mengolah data kuisioner dan memasukkan hasil kuisioner ke dalam diagram kartesius.

Sistem yang dibangun berupa suatu sistem kuisioner online dimana sistem tersebut menggunakan rumus IPA untuk mencari tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Setiap kuisioner yang diisi masyarakat secara online akan diolah datanya didalam sistem, dan hasil penilaiannya akan dibagi kedalam empat kuadran. Analisis kuadran ini memudahkan pemerintah di kecamatan dalam memperbaiki parameter yang dianggap harus diperbaiki dan ditingkatkan.

Kata kunci— *Metode Importance Performance Analysis (IPA), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kuisioner Online*

Abstract— The main problem in the research carried out is to calculate the public satisfaction index of services in the sub-district, this assessment is regulated in the Ministry of PAN Number: 25 of 2004 concerning General Guidelines for Preparing the Community Satisfaction Index Service Unit for Government Agencies. The valuation calculation uses the weighted average value of each element of service. In calculating the community satisfaction index of the 14 service elements that become an assessment variable where the calculation is not accurate because it uses Microsoft Excel applications, and requires a long time.

From the above problems it is necessary to build a system which can be a tool that helps the government in calculating the public service index accurately. Through this system too, the government can monitor and suggest improvements to the parameters deemed necessary to be repaired and improved.

The calculation of the community satisfaction index is carried out by implementing the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the level of suitability between the performance and satisfaction of the community in Gedebage District. A person's satisfaction is measured by comparing the level of expectations with the performance of others. This method is implemented by first making a questionnaire, processing questionnaire data and entering the results of the questionnaire into the Cartesian diagram.

The system is built in the form of an online questionnaire system where the system uses the IPA formula to find the level of suitability between employee performance and community satisfaction. Each questionnaire filled by the community online will be processed in the data system, and the results of the assessment will be divided into four quadrants. This quadrant analysis makes it easy for the government in the sub-district to improve the parameters that are considered to be corrected and improved

Keywords— *Importance Performance Analysis (IPA) Method, Public Satisfaction Index, Online Questionnaire*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun langsung kepada pemberi pelayanan, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang keadaan kinerja aparat dan kondisi tempat/ruangan serta lingkungan pada unit pelayanan setempat.

Sehubungan dengan hal tersebut, guna memperoleh data yang akurat tentang permasalahan diatas maka Kecamatan Gedebage melaksanakan kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang, harapan dari survey IKM untuk mengukur tingkat efektifitas kinerja aparat yang terkait dengan pelayanan masyarakat, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif terhadap perkembangan kinerja aparat pelayanan.

Oleh karena itu diperlukan suatu sistem informasi yang dapat mengukur dan mengelola nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu melakukan survey IKM dengan mengisi kuisioner melalui kertas tetapi melalui sistem informasi dan hasilnya dapat langsung direkapitulasi dan dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat negara. Hasil yang dihasilkan dari sistem informasi ini diharapkan dapat membangun pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien.

II. LANDASAN TEORI

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Tjiptono disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya[2]. Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut indikator dalam penelitian ini [3]:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan

5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas,
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

B. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain[1]. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya.

Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya.

Menurut Martinez dalam Ariyoso menyebutkan bahwa “IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja”.

III. ANALISIS PARAMETER PENILAIAN IKM

A. Kuisioner Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan parameter yang sudah diuraikan dan dirinci, maka dihasilkan kuisioner yang mencakup setiap parameter. Kuisioner yang dihasilkan dibuat dengan bahasa yang sederhana dan dapat dimengerti oleh masyarakat. Kuisioner dibagi seperti tabel 1. yaitu :

1. Kuisioner Kepuasan Masyarakat dengan target Masyarakat
2. Kuisioner Performa Petugas dengan target Petugas Pelayanan

B. Pengolahan Data Kuisioner

Jadi ada 2 pengolahan data kuisioner yang diberikan kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

Pengolahan Data Kuisioner Kinerja Pegawai (X)
Pengolahan Data Kuisioner Kepentingan Masyarakat (Y)

Hasil dari nilai rata-rata pengolahan data kuisioner kinerja pegawai (X) dan kepentingan masyarakat (Y) yang dibagi dengan jumlah responden akan menjadi titik X dan Y di diagram kartesius. Sehingga secara otomatis, menghasilkan

suatu titik terhadap X dan Y yang menentukan letak kuadran setiap variabel.

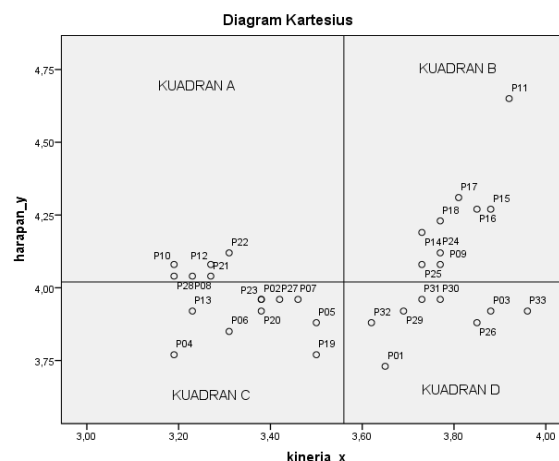
Tabel 1. Nilai Rata-rata Kinerja dan Kepentingan

Pernyataan	Kinerja (x)	Kepentingan (y)
1	3,65	3,73
2	3,38	3,96
3	3,88	3,92
4	3,19	3,77
5	3,50	3,88
6	3,31	3,85
7	3,46	3,96
8	3,23	4,04
9	3,77	4,08
10	3,19	4,08
11	3,92	4,65
12	3,27	4,08
13	3,23	3,92
14	3,73	4,19
15	3,88	4,27
16	3,85	4,27
17	3,81	4,31
18	3,77	4,23
19	3,50	3,77
20	3,38	3,92
21	3,27	4,04
22	3,31	4,12
23	3,38	3,96
24	3,77	4,12
25	3,73	4,08
26	3,85	3,88
27	3,42	3,96
28	3,19	4,04
29	3,69	3,92
30	3,77	3,96
31	3,73	3,96
32	3,62	3,88
33	3,96	3,92
Median	3,56	4,02

C. Analisis Hasil Pengolahan Data

Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kinerja pegawai dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat keadaan pada setiap atribut. Nilai rata-rata kinerja

pegawai dan kepentingan masyarakat tersebut digunakan untuk menganalisis data dalam diagram kartesius. Berikut hasil pengolahan data kuisioner yang ada di gambar 1. sebagai berikut.



Gambar 1. Hasil Pengolahan Data Kuisioner

Berikut adalah hasil untuk setiap atribut berdasarkan hasil analisis kuadran di gambar 1. berikut.

Tabel 2. Pengelompokkan Atribut berdasarkan analisis Kuadran

KUADRAN	PERTANYAAN	
A	P10	Masyarakat menerima pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status
	P21	Petugas patuh dan taat terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku
	P28	Petugas pelayanan berpakaian rapi dan sopan dalam melayani masyarakat
	P08	Waktu pelayanan diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan
	P12	Jadwal pelayanan dimulai tepat waktu dan selesai tepat waktu
	P22	Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan tepat waktu
B	P09	Pelayanan diberikan sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku
	P11	Pelayanan tidak memungut biaya apapun
	P14	Kondisi lingkungan kecamatan membuat masyarakat merasa nyaman
	P15	Kondisi Ruang pelayanan nyaman, segar dan sejuk
	P16	Kondisi Ruang pelayanan bersih dan tidak bau
	P17	Pelayanan menyediakan fasilitas untuk disabilitas dan ibu menyusui
	P18	Masyarakat yang melakukan pelayanan merasa terlindungi dari berbagai keadaan yang merugikan masyarakat
	P24	Petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap pekerjaanya

KUADRAN	PERTANYAAN	
C	P25	Petugas pelayanan memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat
	P02	Prosedur pelayanan di kecamatan sederhana
	P04	Kecamatan memiliki papan prosedur yang dapat dilihat dengan jelas
	P05	Masyarakat dapat mengikuti persyaratan setiap pelayanan
	P06	Persyaratan pelayanan dapat dipenuhi masyarakat dengan mudah
	P07	Pelayanan dilakukan dengan cepat dan responsif
	P13	Jadwal pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan
	P19	Masyarakat yang melakukan pelayanan terjaga kerahasiaan datanya
	P20	Petugas menyampaikan dan menjelaskan pelayanan kepada masyarakat secara jelas
	P23	Petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap segala keadaan di lingkungannya
	P27	Petugas pelayanan menguasai tata cara dan prosedur pelayanan dengan baik
D	P01	Tahapan kegiatan pelayanan dilakukan sesuai dengan standar prosedurnya
	P03	Prosedur pelayanan di kecamatan mudah diikuti oleh masyarakat
	P26	Petugas pelayanan ahli dan terampil dalam melayani masyarakat
	P29	Petugas pelayanan bersikap hormat terhadap masyarakat
	P30	Petugas pelayanan tidak berkata kotor atau kasar
	P31	Petugas pelayanan mudah berkomunikasi dengan orang lain
	P32	Petugas pelayanan dapat menanggapi keluhan masyarakat
	P33	Petugas pelayanan dapat bergaul kepada masyarakat

IV. PEMBANGUNAN SISTEM

A. Kebutuhan Fungsional

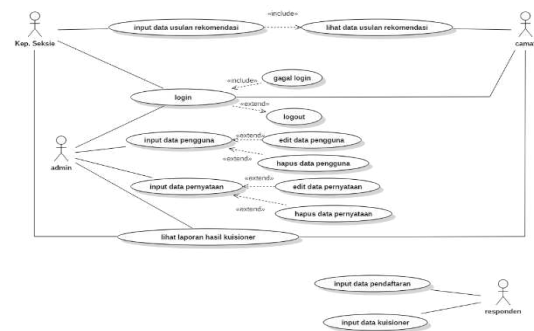
Tabel 3. Kebutuhan Fungsional

NO KF	DESKRIPSI
ADMIN	
KF-01	Login
KF-02	Gagal Login
KF-03	Logout
KF-04	Input Data Pernyataan
KF-05	Edit Data Pernyataan
KF-06	Hapus Data Pernyataan
KF-07	Input Data Pengguna
KF-08	Edit Data Pengguna
KF-09	Hapus Data Pengguna
KF-10	Lihat laporan hasil kuisioner
KF-11	Lihat data usulan rekomendasi
KEPALA SEKSIE	
KF-12	Login

NO KF	DESKRIPSI
KF-13	Gagal Login
KF-14	Logout
KF-15	Input data usulan rekomendasi
KF-16	Edit data usulan rekomendasi
KF-17	Hapus data usulan rekomendasi
KF-18	Lihat laporan hasil kuisioner
KF-19	Lihat data usulan rekomendasi
CAMAT	
KF-20	Login
KF-21	Gagal Login
KF-22	Logout
KF-23	Lihat laporan hasil kuisioner
KF-24	Lihat data usulan rekomendasi
RESPONDEN	
KF-25	Input data pendaftaran
KF-26	Input data kuisioner

B. Diagram Use Case

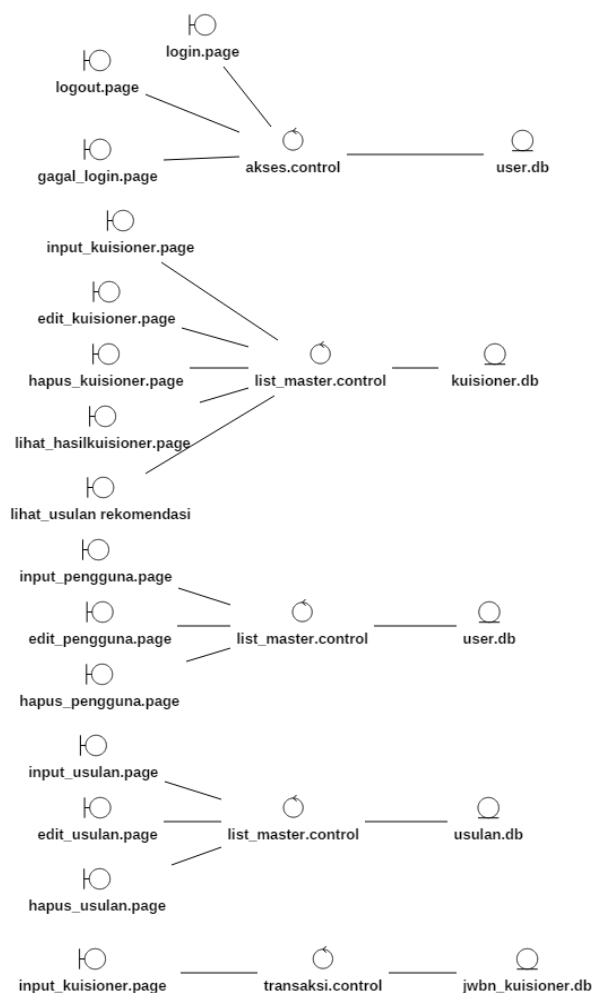
Diagram use case merupakan gambaran fungsionalitas dari sistem informasi kuisioner online.



Gambar 2. Diagram Use Case

C. Class Analysis Keseluruhan

Adapun kelas analisis sistem secara keseluruhan seperti gambar 3. berikut ini:



Gambar 3. Class Analisis

V. PENGUJIAN

A. Pengujian Program dengan menggunakan Black Box

Pengujian *Black Box* digunakan untuk menguji fungsi-fungsi khusus dari aplikasi yang dikembangkan. *Test* input dan output untuk fungsi yang ada tanpa memperhatikan prosesnya. Pada pengujian ini kebenaran aplikasi yang diuji dan dilihat berdasarkan keluaran yang dihasilkan dari data masukan yang diberikan untuk fungsi-fungsi yang ada pada aplikasi, tanpa memperhatikan bagaimana proses untuk mendapatkan keluaran tersebut. Pengujian disini dilakukan hanya pada menu dan sub menu yang ada pada aplikasi sistem kuisiонер online dengan hasil sebagai berikut :

1. Input User Login

Tabel 4. Uji Black Box User Login

No	Test Case	Hasil Harapan	Hasil Keluaran	Hasil Uji
SRS.F.1	Login	Menampilkan halaman login	Halaman login muncul	sesuai
SRS.F.2	Validasi User Login	Memvalidasi username dan password yang diinput user	Program memvalidasi username dan password	sesuai
SRS.F.3	Menampilkan pesan kesalahan apabila usernam dan password salah	Menampilkan pesan kesalahan login	Sesuai	
SRS.F.4	Logout	User keluar dari program	User berhasil keluar dari program	Sesuai
SRS.F.5	Menampilkan halaman utama setelah berhasil login	Menampilkan halaman utama	Menampilkan halaman utama dan menu	Sesuai

2. Input Form Data Pernyataan

Tabel 5. Uji Black Box Form Data Pernyataan

No	Test Case	Hasil Harapan	Hasil Keluaran	Hasil Uji
SRS.F.6	Menampilkan menu kuisiонер	Menampilkan halaman untuk input data pernyataan	Tampil form input data pernyataan	sesuai
SRS.F.7	Input deskripsi pernyataan	Menyimpan data dan menampilkannya dalam database	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	sesuai
SRS.F.8	Input status pernyataan	Menyimpan status pernyataan dan menampilkannya	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	Sesuai
SRS.F.9	Pilih Variabel Penilaian	Menampilkan jenis variabel penilaian	variabel penilaian muncul sesuai dengan yang dipilih	Sesuai

3. Input Form Data Pengguna

Tabel 6. Uji Black Box Form Data Pengguna

No	Test Case	Hasil Harapan	Hasil Keluaran	Hasil Uji
SRS.F.10	Menampilkan halaman untuk input data pengguna	Menampilkan halaman untuk input data pengguna	Tampil form input data pengguna	sesuai
SRS.F.11	Input First Name	Menyimpan data dan menampilkannya dalam database	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	sesuai
SRS.F.12	Input Last Name	Menyimpan data dan menampilkannya dalam database	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	Sesuai

No	Test Case	Hasil Harapan	Hasil Keluaran	Hasil Uji
SRS.F.13	Input Username	Menyimpan data dan menampilkannya dalam database	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	Sesuai
SRS.F.14	Input Password	Menyimpan data dan menampilkannya dalam database	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	Sesuai
SRS.F.15	Input Confirm Password	Menyimpan data dan menampilkannya dalam database	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	Sesuai
SRS.F.16	Input Email	Menyimpan data dan menampilkannya dalam database	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	Sesuai
SRS.F.17	Input Foto	Menyimpan data dan menampilkannya dalam database	Tampilan data terlihat dalam tabel dan database	Sesuai
SRS.F.18	Pilih Group User	Menampilkan jenis group user	Group user muncul sesuai dengan yang dipilih	Sesuai

4. Menu Pengolahan Data Kuisisioner

Tabel 7. Uji Black Box Pengolahan Data Kuisisioner

No	Test Case	Hasil Harapan	Hasil Keluaran	Hasil Uji
SRS.F.19	Menampilkan Pengolahan Data Kuisisioner	Menampilkan halaman untuk pengolahan data kuisisioner	Tampil halaman pengolahan data	sesuai
SRS.F.20	Pilih Grafik Analisis Kuadran	Menampilkan grafik analisis kuadran	Grafik analisis kuadran muncul	sesuai
SRS.F.21	Pilih Usulan Rekomendasi	Menampilkan Usulan Rekomendasi	Tampilan data Usulan Rekomendasi muncul	Sesuai

VI. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis untuk setiap pernyataan dalam kuisisioner maka dihasilkan pernyataan-pernyataan yang sederhana yang dapat dengan mudah dijawab oleh masyarakat.
2. Dengan implementasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat diketahui parameter yang menjadi kelemahan dan keuntungan untuk peningkatan pelayanan di kecamatan, seperti :

- a. Parameter yang harus diperbaiki pemerintah, misal : Waktu pelayanan diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan (P08)
- b. Parameter yang harus dipertahankan, misal : Pelayanan yang menyediakan fasilitas untuk disabilitas dan ibu menyusui (P17)

B. Saran

Saran yang diberikan dari hasil penelitian yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pada pengembangan selanjutnya dapat menggabungkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.
2. Diharapkan dapat melakukan penilaian kinerja pegawai secara terperinci dengan metode-metode seperti Metode Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal Methods*), Metode *Rating Scale*, dll.

REFERENSI

- [1] Keputusan MENPAN No. 25 Tahun 2004.
- [2] Fandy Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset
- [3] Supranto J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta. Hal : 241