



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KANTOR DESA PEUSAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* (Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang)

Siti Nurasih^{1*}, Aden², Andi Nur Rahman³

Program Studi Matematika, FMIPA Universitas Pamulang^{1,2,3}
snurasih3@gmail.com^{1,*}, dosen00527@unpam.ac.id², rahman@gmail.com³

Abstrak–Kantor Desa merupakan tempat yang dikunjungi masyarakat untuk melakukan suatu pelayanan. Untuk mewujudkan suatu visi pada Desa Peusar, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan mengidentifikasi atribut dalam dimensi yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Terdapat lima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Peneliti menggunakan dua metode untuk menyelesaikan permasalahan ini dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan atribut tertentu dalam dimensi yang akan diukur. Selanjutnya dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui bagaimana kinerja petugas dan memperbaiki pelayanan yang perlu dilakukan oleh petugas. Melalui perhitungan *CSI*, dengan nilai kriteria indeks kepuasan sebesar 85% dapat diketahui bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan petugas. Melalui analisis *IPA*, dari ke lima dimensi yang digunakan terdapat tiga dimensi. Dimensi ke tiga yaitu *responsiveness* terdapat dua atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Dimensi ke empat yaitu *assurance* terdapat dua atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Dimensi ke lima yaitu *empathy* terdapat satu atribut yang perlu dilakukan perbaikan pelayanan.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan, Kualitas Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

Salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat adalah pelayanan publik oleh birokrasi publik. Menurut [1] pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga Negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara. Diberbagai kota maupun kabupaten, peningkatan pelayanan publik terus ditingkatkan, salah satunya adalah Desa Peusar Kecamatan Panongan di

Kabupaten Tangerang yang berupaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kantor Desa merupakan tahap kedua yang dikunjungi masyarakat setelah ketua RT untuk melakukan suatu pelayanan. Desa dipimpin oleh seorang Lurah yang dipilih masyarakat untuk membantu dalam mengupayakan, dan mengembangkan urusan pemerintah dalam pelayanan masyarakat, serta keamanan dan kesejahteraan. Dalam melaksanakan penyelenggaraan, pemberdayaan ataupun pelayanan masyarakat berharap kepada kepala kelurahan bersama perangkat kelurahan lainnya untuk berlaku adil atau bersikap tidak membedakan masyarakat dengan maksud pelayanan dapat berjalan dengan baik. Sebagai masyarakat tentu saja pelayanan yang baik dan sejalan dengan aturanlah yang menjadi harapan masyarakat ketika melakukan suatu kepentingan yang membutuhkan pelayanan di Kelurahan. Namun pada kenyataannya masyarakat masih menemui kasus yang membuat mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Menurut Ombudsman Republik Indonesia warga pelayanan instansi pemerintah disebut buruk jika biaya pelayanan tidak transparan, terbelit-belit, waktu pelayanan tidak jelas, pungutan liar dan lain-lain. Berbicara soal kepuasan, hal ini sesuai dengan tuntutan visi Desa Peusar untuk mewujudkan masyarakat sejahtera dengan meningkatkan profesionalitas kinerja perangkat desa, oleh karena itu dalam rangka meningkatkan profesionalitas kinerja perangkat desa akan memberikan pelayanan masyarakat yang ramah, cepat dan tepat seperti misi pada kelurahan Desa Peusar sendiri.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada ketua RT di Desa Peusar sebagai pelengkap serta bahan cek ulang informasi yang diperoleh melalui angket terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai, salah satunya yaitu perbedaan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK) jika dilakukan melalui kantor Desa proses

jadinya akan lama bahkan bisa sampai sebulan dua bulan, berbeda jika masyarakat sendiri yang mengurus langsung dalam proses tersebut hanya membutuhkan kurun waktu tiga minggu sampai empat minggu. Adapun permasalahan lain mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan, kurangnya respon cepat tanggap dan perhatian petugas dalam melakukan pelayanan masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Adapun ketidak sesuaian dalam biaya proses pelayanan, tanggung jawab petugas dengan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya baik karenanya, masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas.

Pada penelitian [2] menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh indikator-indikator tertentu. Maka diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, salah satunya yaitu, dengan memberikan pengarahan kepada bawahannya serta mengirimkan staffnya untuk mengikuti kursus dan keterampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi. Pada penelitian [3] terdapat empat belas unsur pelayanan yang mempengaruhi kualitas pada pelayanan diukur, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Pada penelitian [4] juga menyatakan bahwa indikator yang digunakan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan tanggungjawab, kedisiplinan dan kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran dan kepastian

biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. pada penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*

Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik penilaian atas kinerja petugas kantor Desa Peusar diserahkan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat penting karena adanya hubungan antara kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tertentu dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Untuk mengetahui bagaimana kinerja petugas dan memperbaiki pelayanan yang perlu dilakukan oleh petugas dalam meningkatkan kepuasan pada pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan penjelasan diatas maka dari itu peneliti menggunakan dua metode ini untuk digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang diambil yaitu analisis tingkat kepuasan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”**. Melalui penelitian ini semoga dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi pihak Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

II.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum peneliti melakukan penyebaran kuesioner untuk pengumpulan data, atribut-atribut kuesioner dilakukan uji pilot sampel terlebih dahulu dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui atribut yang disebar valid atau tidaknya.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji sejauh mana kevalidan dari setiap atribut pertanyaan yang digunakan dalam penelitian.

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Atribut pertanyaan valid

H_1 : Atribut pertanyaan tidak valid

b. Nilai r_{tabel}

Tingkat signifikansi (α) = 10%, dengan jumlah 30 data dan derajat kebebasan atau yang bisa disebut parameter fisika yang independen (df) = $n - 2$ uji , sehingga $df = 30 - 2 = 28$ maka nilai $r_{tabel} = 0,463$

c. Daerah Krisis

H_0 di terima apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$

H_1 di tolak apabila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$

d. Mencari r_{hitung}

Dalam penelitian ini nilai r_{hitung} diperoleh dengan melakukan pengujian pada *software SPSS 24*. Langkah pertama dengan menginput data pada ‘*Data View*’ lalu atur format di ‘*Variable View*’ sesuaikan dengan kriteria data, selanjutnya mengklik *Analyze* pada menu *Toolbar > Correlate > Bivariate*. selanjutnya memindahkan semua variabel yang ada di kotak kiri ke dalam kotak ‘*Variabels*’ kemudian mengklik ‘*OK*’. Hingga muncul *output* pengujian yang telah berhasil dilakukan pada aplikasi SPSS. Untuk membaca atribut-atribut tersebut dikatakan valid atau tidak, maka bisa dilihat pada kolom ‘*Correlations*’ di dalam tabel yang paling bawah. Berikut tabel dari hasil perhitungan menggunakan *Software SPSS 24*:

Tabel 1 : Hasil Uji Validitas

| Dimensi | No | Atribut | r_{hitung} kepentingan | r_{hitung} kinerja | r_{tabel} | Ket |
|-------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------|-------|
| Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | 1 | Kerapian petugas dalam berpakaian. | 0,672 | 0,751 | 0,463 | Valid |
| | 2 | Kenyamanan ruang tunggu. | 0,755 | 0,574 | 0,463 | Valid |
| | 3 | Kemudahan prosedur dalam melakukan proses pelayanan. | 0,554 | 0,648 | 0,463 | Valid |
| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 4 | Ketelitian petugas dalam melakukan proses pelayanan. | 0,647 | 0,606 | 0,463 | Valid |
| | 5 | Memiliki standar pelayanan yang jelas. | 0,665 | 0,599 | 0,463 | Valid |
| | 6 | Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan | 0,630 | 0,475 | 0,463 | Valid |
| Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>) | 7 | Respon petugas dalam memberikan solusi terhadap keresahan masyarakat | 0,499 | 0,530 | 0,463 | Valid |
| | 8 | Petugas melakukan pelayanan dengan cepat. | 0,688 | 0,799 | 0,463 | Valid |
| | 9 | Alur proses pengaduan yang mudah dimengerti dan petugas yang cepat tanggap dalam memberikan informasi kepada masyarakat | 0,653 | 0,570 | 0,463 | Valid |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | 10 | Petugas dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan. | 0,608 | 0,624 | 0,463 | Valid |
| | 11 | Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya dalam melakukan proses pelayanan. | 0,558 | 0,750 | 0,463 | Valid |
| | 12 | Petugas dapat bertanggung jawab kepada masyarakat. | 0,726 | 0,730 | 0,463 | Valid |
| Empati (<i>Empathy</i>) | 13 | Petugas dapat bersikap ramah. | 0,469 | 0,742 | 0,463 | Valid |
| | 14 | Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat. | 0,806 | 0,503 | 0,463 | Valid |
| | 15 | Petugas dapat bersikap sopan santun. | 0,506 | 0,545 | 0,463 | Valid |
| | 16 | Petugas dapat bersikap tidak membeda-bedakan atau berlaku adil. | 0,494 | 0,634 | 0,463 | Valid |
| | 17 | Petugas dapat bersikap menghargai masyarakat. | 0,756 | 0,860 | 0,463 | Valid |

(Sumber: Hasil olah SPSS versi 24)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} pada setiap atribut lebih besar dari nilai r_{tabel} . Dengan melihat hasil ini, maka disimpulkan bahwa atribut-atribut dapat dikatakan valid atau layak digunakan dan dapat dilanjutkan uji berikutnya.

Uji Reliabilitas

Selesai melakukan uji validitas pada semua atribut pertanyaan, berikutnya dilakukan pengujian reliabilitas dari atribut-atribut yang dinyatakan valid. Uji reliabilitas dipergunakan untuk menguji kekonsistensi dan stabilitas yang dilakukan pada atribut dengan ukuran keandalan yang memiliki nilai kisaran dari 0,00 sampai 1,00 yang disebut juga dengan *cronbach's alpha* pada *software* SPSS 24. Setelah menginput data di 'Data View' lalu atur format di 'Variable View' sesuaikan dengan kriteria data, selanjutnya klik *Analyze* pada *Toolbar* > *Scale* > *Reliability Analysis*. Kemudian pindahkan semua atribut dari dalam kotak kiri ke dalam kotak *items* lalu klik *Statistics* dan centang pada *Scale if item deleted* kemudian *Continue* lalu klik 'OK'. Maka akan muncul *outoput* dari pengujian yang dilakukan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih dari 0,60, maka kuesioner dapat dinyatakan reliabel. Berikut tabel hasil dari perhitungan menggunakan *Software* SPSS 24:

Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas

| Variable | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|-----------------|-------------------------|------------|
| Kinerja (X) | 0,903 | Reliabel |
| Kepentingan (Y) | 0,911 | Reliabel |

(Sumber: Hasil olah SPSS versi 24)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil dari variabel kinerja (X) bernilai 0,903 sedangkan hasil variabel kepentingan bernilai 0,911. Dengan melihat hasil ini, maka disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dapat dikatakan reliabel, karena nilai *Chronbach's Alpha* yang diperoleh lebih dari 0,60.

II.2 Analisis Data

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabiitas, kemudian melakukan pengolahan data dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mencari tahu tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan tabel kriteria indeks kepuasan. Selanjutnya diakhiri dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mencari dimensi mana yang memerlukan peningkatan karena masyarakat belum merasa puas.

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini peneliti menggunakan 57 responden sebagai sampel untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Desa Peusar.

A. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin
Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-Laki | 90 | 90% |
| Perempuan | 10 | 10% |
| Total | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jenis kelamin dari 100 responden jumlah responden berjenis kelamin laki-laki terdapat 90 responden dengan presentase 90%, sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan terdapat 10 responden dengan presentase 10%.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| 21 - 30 Tahun | 23 | 23% |
| 31 - 40 Tahun | 33 | 33% |

| | | |
|---------------|-----|------|
| 41 - 50 Tahun | 30 | 30% |
| > 50 Tahun | 14 | 14% |
| Total | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui usia dari 100 responden yang berusia 21-30 tahun terdapat 23 responden dengan presentase 23%, responden dengan usia 31-40 tahun terdapat 33 responden dengan presentase 33%, responden dengan usia 41-50 tahun terdapat 30 responden dengan presentase 30%, untuk usia diatas 50 tahun terdapat 14 responden dengan presentase 14%.

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan
 Hasil karakteristik responden berdasarkan frekuensi kedatangan sebagai berikut:

Tabel 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan

| Frekuensi kedatangan | Jumlah | Presentase |
|----------------------|--------|------------|
| 1 kali datang | 47 | 47% |
| 2 kali datang | 38 | 38% |
| > 2 kali datang | 15 | 15% |
| Total | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui frekuensi kedatangan dari 100 responden jumlah frekuensi 1 kali datang terdapat 47 responden dengan presentase 47%, responden dengan frekuensi 2 kali datang terdapat 38 responden dengan presentase 38%, untuk frekuensi >2 kali datang terdapat 15 responden dengan presentase 15%.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan suatu pelayanan secara menyeluruh dengan melihat besarnya indeks yang didapatkan dari hasil perhitungan.

Tahapan-tahapan pengukuran metode *Customer Satisfaction Index* sebagai berikut:

1. Mencari *Mean Importance Score* (MIS) atau nilai rata-rata tingkat kepentingan dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yang disebut juga dengan nilai rata-rata tingkat kinerja pada tiap responden. Contoh perhitungan MIS dan MSS:

$$MIS_i = \frac{\text{Jumlah seluruh skor tingkat Kepentingan}}{\text{jumlah responden}}$$

$$MIS_1 = \frac{450}{100} = 4,50$$

$$MSS_i = \frac{\text{Jumlah seluruh skor tingkat kinerja}}{\text{jumlah responden}}$$

$$MSS_1 = \frac{444}{100} = 4,44$$

2. Mencari *Weight Factor* (WF) dari MIS peratribut yang dibagi dengan total MIS seluruh atribut. Contoh perhitungan WF:

$$WF_i = \frac{\text{MIS peratribut}}{\text{Total MIS}} \times 100\%$$

$$WF_1 = \frac{4,50}{75,47} = 0,060$$

3. Mencari *Weighting Score* (WS) dari perkalian antara *Weighting Factor* dengan rata-rata skor tingkat kepentingan (MIS). Contoh perhitungan WS:

$$WS_i = WF \times MIS$$

$$WS_1 = 0,060 \times 4,44 = 0,266$$

4. Mencari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari total seluruh WS dibagi skala maksimum yang digunakan (5), kemudian dikali dengan 100%. Hasil perhitungan CSI:

$$CSI = \frac{\text{jumlah WS}}{\text{skala maksimum}} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{4,26}{5} \times 100\% = 0,85$$

Berikut merupakan tabel data perhitungan dari langkah-langkah tersebut:

Tabel 6 : Perhitungan dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | | Tingkat Kepentingan (Y) | | WF | WS | CSI |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|-------------------------|-----------|-------|-------|------|
| | | Total nilai X | Nilai MSS | Total nilai Y | Nilai MIS | | | |
| 1 | Kerapian petugas dalam berpakaian | 444 | 4,44 | 450 | 4,50 | 0,060 | 0,265 | 0,85 |
| 2 | Kenyamanan ruang tunggu | 427 | 4,27 | 436 | 4,36 | 0,058 | 0,247 | |
| 3 | Kemudahan prosedur dalam melakukan pelayanan | 428 | 4,28 | 438 | 4,38 | 0,058 | 0,248 | |
| 4 | Ketelitian petugas dalam melakukan proses pelayanan | 426 | 4,26 | 444 | 4,44 | 0,059 | 0,251 | |
| 5 | Memiliki standar pelayanan yang jelas | 425 | 4,25 | 442 | 4,42 | 0,059 | 0,249 | |
| 6 | Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan | 428 | 4,28 | 443 | 4,43 | 0,059 | 0,251 | |
| 7 | Respon cepat tanggap petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat | 416 | 4,16 | 441 | 4,41 | 0,058 | 0,243 | |
| 8 | Petugas melakukan pelayanan dengan cepat | 435 | 4,35 | 442 | 4,42 | 0,059 | 0,255 | |
| 9 | Alur proses pengaduan yang mudah dimengerti oleh masyarakat. | 425 | 4,25 | 447 | 4,47 | 0,059 | 0,252 | |
| 10 | Petugas dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan. | 410 | 4,1 | 445 | 4,45 | 0,059 | 0,242 | |
| 11 | Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya dalam melakukan proses pelayanan | 406 | 4,06 | 440 | 4,40 | 0,058 | 0,238 | |
| 12 | Petugas dapat bertanggung jawab kepada masyarakat. | 422 | 4,22 | 448 | 4,48 | 0,059 | 0,244 | |
| 13 | Petugas dapat bersikap ramah | 427 | 4,27 | 452 | 4,52 | 0,060 | 0,256 | |
| 14 | Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat. | 432 | 4,32 | 452 | 4,52 | 0,060 | 0,259 | |
| 15 | Petugas dapat bersikap sopan santun. | 428 | 4,28 | 443 | 4,43 | 0,059 | 0,251 | |
| 16 | Petugas dapat bersikap tidak membedakan atau berlaku adil. | 443 | 4,43 | 446 | 4,46 | 0,059 | 0,262 | |
| 17 | Petugas dapat bersikap menghargai masyarakat. | 421 | 4,21 | 438 | 4,38 | 0,058 | 0,244 | |

Berdasarkan hasil perhitungan *CSI* diatas yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat yaitu 0,86. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori “Sangat Puas”.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode ini dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana kinerja petugas pelayanan dan apa yang dapat dilakukan oleh petugas mengenai pembaruan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat terpenuhi. Langkah pertama menentukan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan lalu menghitung rata-rata seluruh atribur tingkat kepentingan dan kinerja dengan rumus:

A. Berikut data perhitungan rata-rata dan diagram kartesius dimensi *tangible* (bukti fisik):

Contoh perhitungan rata-rata peratribur pada dimensi *tangible* yang dapat digunakan pada dimensi yang lain:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$\bar{X}_1 = \frac{444}{100} = 4,44 \quad \bar{Y}_1 = \frac{450}{100} = 4,50$$

Tabel 7 : Hasil Perhitungan Rata-Rata Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata (X) | Rata-rata (Y) |
|-----------|----------------------------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|---------------|
| 1 | Kerapian petugas dalam berpakaian | 444 | 450 | 4,44 | 4,50 |
| 2 | Kenyamanan ruang tunggu | 427 | 436 | 4,27 | 4,36 |
| 3 | Kemudahan prosedur dalam melakukan pelayanan | 428 | 438 | 4,28 | 4,38 |
| Total | | | | 12,99 | 13,24 |
| Rata-rata | | | | 4,33 | 4,41 |

B. Berikut merupakan hasil data perhitungan pada rata-rata dimensi dan diagram kartesius *reliability* (kehandalan):

Tabel 8 : Hasil Perhitungan Rata-Rata Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata (X) | Rata-rata (Y) |
|----|-----------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|---------------|
| 4 | Ketelitian petugas dalam melakukan proses pelayanan | 426 | 444 | 4,26 | 4,44 |

| | | | | | |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----|-----|-------|-------|
| 5 | Memiliki standar pelayanan yang jelas | 425 | 442 | 4,25 | 4,42 |
| 6 | Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan | 428 | 443 | 4,28 | 4,43 |
| Total | | | | 12,79 | 13,29 |
| Rata-rata | | | | 4,26 | 4,43 |

C. Berikut merupakan hasil data perhitungan pada rata-rata dimensi dan diagram kartesius *responsiveness* (daya tanggap):

Tabel 9 : Hasil Perhitungan Rata-Rata Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata (X) | Rata-rata (Y) |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|---------------|
| 7 | Respon cepat tanggap petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat | 416 | 441 | 4,16 | 4,41 |
| 8 | Petugas melakukan pelayanan dengan cepat | 435 | 442 | 4,35 | 4,42 |
| 9 | Alur proses pengaduan yang mudah dimengerti oleh masyarakat | 425 | 447 | 4,25 | 4,47 |
| Total | | | | 12,76 | 13,30 |
| Rata-rata | | | | 4,25 | 4,43 |

D. Berikut merupakan hasil data perhitungan pada rata-rata dan diagram kartesius dimensi *assurance* (jaminan):

Tabel 10 : Hasil Perhitungan Rata-Rata Dimensi *Assurance* (Jaminan)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata (X) | Rata-rata (Y) |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|---------------|
| 10 | Petugas dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan | 410 | 445 | 4,1 | 4,45 |
| 11 | Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya dalam melakukan proses pelayanan | 406 | 440 | 4,06 | 4,40 |
| 12 | Petugas dapat bertanggung jawab kepada masyarakat | 422 | 448 | 4,22 | 4,48 |

| | | |
|-----------|-------|-------|
| Total | 12,38 | 13,33 |
| Rata-rata | 4,13 | 4,44 |

E. Berikut merupakan hasil data perhitungan pada rata-rata dan diagram kartesius dimensi *emphaty* (empati):

Tabel 11 : Hasil Perhitungan Rata-Rata Dimensi *Emphaty* (Empati)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata (X) | Rata-rata (Y) |
|-----------|-----------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|---------------|
| 13 | Petugas dapat bersikap ramah | 427 | 452 | 4,27 | 4,52 |
| 14 | Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat | 432 | 452 | 4,32 | 4,52 |
| 15 | Petugas dapat bersikap sopan santun | 428 | 443 | 4,28 | 4,43 |
| 16 | Petugas dapat bersikap tidak membedakan atau berlaku adil | 443 | 446 | 4,43 | 4,46 |
| 17 | Petugas dapat bersikap menghargai masyarakat | 421 | 438 | 4,21 | 4,38 |
| Total | | | | 21,51 | 22,31 |
| Rata-rata | | | | 4,30 | 4,46 |

Tahapan terakhir dari metode IPA setelah mengetahui nilai tingkat kinerja dan kepentingan, maka selanjutnya dengan mencari tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan dengan rumus:

Contoh perhitungan tingkat kesesuaian pada atribut dimensi *tangible* yang dapat digunakan pada atribut dimensi lain:

$$TK_i = \left\{ \frac{X_i}{Y_i} \right\} \times 100\%$$

$$TK_1 = \left\{ \frac{444}{450} \right\} \times 100\% = 99\%$$

Setelah mengetahui tingkat kesesuaian atribut, rata-rata tingkat kesesuaian perdimensi menjadi tolak ukur untuk dilakukannya perbaikan atau usaha untuk mempertahankan prestasi, dasar dari keputusan tersebut yaitu:

a. Jika tingkat kesesuaian (TK) < dari rata-rata tingkat kesesuaian, maka dilakukan perbaikan / *action* (A).

b. Jika tingkat kesesuaian (TK) ≥ dari rata-rata tingkat kesesuaian, maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi / *hold* (H).

Berikut data perhitungan tingkat kesesuaian dimensi *tangible* (bukti Fisik):

Tabel 12 : Tingkat Kesesuaian Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Tingkat Kesesuaian | keputusan | |
|-----------|----------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|-----------|------------|
| | | | | | Hold (H) | Action (A) |
| 1 | Kerapian petugas dalam berpakaian | 444 | 450 | 99% | H | |
| 2 | Kenyamanan ruang tunggu | 427 | 436 | 98% | H | |
| 3 | Kemudahan prosedur dalam melakukan pelayanan | 428 | 438 | 98% | H | |
| Total | | | | 295% | | |
| Rata-rata | | | | 98% | | |

Berikut data perhitungan tingkat kesesuaian dimensi *reliability* (kehandalan):

Tabel 13 : Tingkat Kesesuaian Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Tingkat Kesesuaian | keputusan | |
|-----------|-------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|-----------|------------|
| | | | | | Hold (H) | Action (A) |
| 4 | Ketelitian petugas dalam melakukan proses pelayanan | 426 | 444 | 96% | H | |
| 5 | Memiliki standar pelayanan yang jelas | 425 | 442 | 96% | H | |
| 6 | Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan | 428 | 443 | 97% | H | |
| Total | | | | 289% | | |
| Rata-rata | | | | 96% | | |

Berikut data perhitungan tingkat kesesuaian dimensi *responsiveness* (daya tanggap):

Tabel 14 : Tingkat Kesesuaian Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Tingkat Kesesuaian | keputusan | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|-----------|------------|
| | | | | | Hold (H) | Action (A) |
| 7 | Respon cepat tanggap petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat | 416 | 441 | 94% | | A |
| 8 | Petugas melakukan pelayanan dengan cepat | 435 | 442 | 98% | H | |
| 9 | Alur proses pengaduan yang mudah dimengerti oleh masyarakat | 425 | 447 | 95% | | A |
| Total | | | | 287% | | |
| Rata-rata | | | | 96% | | |

Berikut data perhitungan tingkat kesesuaian dimensi *assurance* (jaminan):

Tabel 15 : Tingkat Kesesuaian Dimensi *Assurance* (Jaminan)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Tingkat Kesesuaian | Keputusan | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|-----------|------------|
| | | | | | Hold (H) | Action (A) |
| 10 | Petugas dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan | 410 | 445 | 92% | | A |
| 11 | Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya dalam melakukan proses pelayanan | 406 | 440 | 92% | | A |
| 12 | Petugas dapat bertanggung jawab kepada | 422 | 448 | 94% | H | |

| | masyarakat | | | | | |
|-----------|------------|--|--|------|--|--|
| Total | | | | 278% | | |
| Rata-rata | | | | 93% | | |

Berikut data perhitungan tingkat kesesuaian dimensi *emphaty* (empati):

Tabel 16 : Tingkat Kesesuaian Dimensi *Emphaty* (Empati)

| No | Atribut | Tingkat Kinerja (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Tingkat Kesesuaian | keputusan | |
|-----------|-----------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|-----------|------------|
| | | | | | Hold (H) | Action (A) |
| 13 | Petugas dapat bersikap ramah | 427 | 452 | 94% | | A |
| 14 | Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat | 432 | 452 | 96% | H | |
| 15 | Petugas dapat bersikap sopan santun | 428 | 443 | 97% | H | |
| 16 | Petugas dapat bersikap tidak membedakan atau berlaku adil | 443 | 446 | 99% | H | |
| 17 | Petugas dapat bersikap menghargai masyarakat | 421 | 438 | 96% | H | |
| Total | | | | 482% | | |
| Rata-rata | | | | 96% | | |

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diketahui seberapa tingkat kepuasan pelayanan di kantor kelurahan Desa Peusar terdapat beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pada hasil analisis data dengan menggunakan metode *Customer satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan didapatkan nilai tingkat kepuasan pelayanan petugas terhadap masyarakat adalah sebesar 85%. Nilai tersebut berada diantara 0,81-1,00 yang dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa sangat puas atas pelayanan petugas di kelurahan.
2. Hasil dari tingkat kesesuaian pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atribut tiap dimensi yang diteliti yang masuk kedalam kategori *Hold* (H) ataupun *Action* (A). Pada dimensi *responsiveness* terdapat dua atribut yang harus dilakukan perbaikan (A) yaitu atribut ke 7 (respon cepat tanggap petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat) dan atribut ke 9 (alur proses pengaduan yang mudah dimengerti oleh masyarakat). Pada dimensi *assurance* terdapat dua atribut yang harus dilakukan perbaikan (A) yaitu atribut ke 10 (petugas dapat memberi jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan) dan atribut ke 11 (petugas dapat memberi jaminan kepastian biaya dalam melakukan proses pelayanan). Pada dimensi *emphaty* terdapat satu atribut yang harus dilakukan perbaikan (A) yaitu petugas dapat bersikap ramah.

REFERENSI

- [1] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi) Edisi Revisi / Dr. Hardiyansyah, M.Si., Cet.1.* Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [2] L. N. Susila, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta," vol. 1, no. 1, pp. 63–72, 2010.
- [3] L. F. Ahmad and A. Sutrischastini, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul," *J. Ris. Manaj. Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. Widya Wiwaha Progr. Magister Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 35–50, 2015, doi: 10.32477/jrm.v2i1.161.
- [4] A. A. Rosmitha, "Kepuasan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang," *J. Ekon. Pembang.*, vol. 9, no. 1, p. 1, 2016, doi: 10.22219/jep.v9i1.3643.