

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN PADANG TIMUR MENGGUNAKAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh
FELMI HANDAYANI
14037013/2014

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

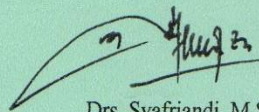
**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN PADANG TIMUR MENGGUNAKAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Nama : Felmi Handayani
NIM/Tahun Masuk : 14037013/2014
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 9 Mei 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Drs. Syafriandi, M.Si
NIP.19660908 199103 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

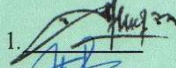


Nama : Felmi Handayani
NIM/BP : 14037013/2014
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PADANG TIMUR MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, 9 Mei 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. Syafriandi, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dra. Media Rosha, M.Si	2. 
3. Anggota	: Dra. Minora Longgom Nasution, M.Pd	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Felmi Handayani
NIM/TM : 14037013/2014
Progran Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **“Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Timur Menggunakan *Importance Performance Analysis*”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si
NIP.19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,



Felmi Handayani
NIM. 14037014/2014

ABSTRAK

Felmi Handayani : Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Timur Menggunakan *Importance Performance Analysis*

Penelitian ini membahas tentang persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Timur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Timur yang masih relatif rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, gambaran objektif tingkat harapan dan kenyataan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Padang Timur dan mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan pertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Padang Timur dan sampel berjumlah 96 orang dengan kriteria minimal 2 kali melakukan pelayanan. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *consecutive sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 20 item pernyataan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik Kantor Kecamatan Padang Timur dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 70,625%. Penilaian masyarakat mengenai pelayanan publik Kantor Kecamatan Padang Timur berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 6 atribut perlu ditingkatkan dan 6 atribut yang dipertahankan. Kemudian, terdapat 3 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 5 atribut yang telah maksimal menurut masyarakat. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan seperti jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan tertentu diinformasikan dengan jelas dan atribut yang perlu dipertahankan seperti sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ramah dan sopan.

Kata Kunci : Pelayanan Kantor Kecamatan Padang Timur, Kepuasan Masyarakat, *Importance Performance Analysis* (IPA)

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Timur Menggunakan *Importance Perfomance Analysis*”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak yang bersifat membangun, dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Syafriandi, M.Si., pembimbing sekaligus penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Media Rosha, M.Si dan ibu Dra. Minora Longgom Nasution, M.Pd., dosen penguji.
3. Ibu Yenni Kurniawati, M.Si., Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.

4. Bapak Muhammad Subhan, M.Si., Ketua Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan do'a, arahan, dan semangat.
7. Serta semua pihak yang telah membantu pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik dalam penulisan tugas akhir ini, namun penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi

DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
1. Jenis-jenis Pelayanan Publik	13
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
B. Kepuasan Pelanggan	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
b. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	17
C. Persepsi	18
1. Pengertian Persepsi.....	18
2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	20
D. Indikator Kualitas Pelayanan	21
E. Kecamatan	23
F. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	26
G. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
1. Pengertian <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
2. Langkah Penggunaan <i>Importance Performance Analysis</i>	31
3. Diagram Kartesius	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Jenis dan Sumber Data	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Waktu dan Tempat Penelitian	40
E. Metode Pengumpulan Data	40

F. Variabel Penelitian	41
G. Struktur Data	43
H. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen	44
I. Tahapan Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	49
A. Deskriptif Data	49
B. Analisis Data	65
C. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Laporan Pelayanan Publik Tahun 2017.....	3
2. Kepadatan Penduduk per Kecamatan di Kota Padang	5
3. Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	29
4. Variabel Penelitian	41
5. Struktur Data untuk Kenyataan (X).....	43
6. Struktur Data untuk Harapan (Y)	43
7. Skala Pengukuran Tingkat Kenyataan	44
8. Skala Pengukuran Tingkat Harapan	44
9. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	67
10. Tingkat Kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan	69
11. <i>Hold and Action</i>	71
12. Rata-rata Atribut Kenyataan (\bar{X}) dan Harapan (\bar{Y}).....	72
13. Rata-rata Atribut Kenyataan dan Harapan	74
14. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I	77
15. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran II	77
16. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran III.....	78
17. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran IV.....	78
18. Pengelompokkan Atribut berdasarkan Kuadran pada IPA.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	30
2. Diagram Kartesius.....	34
3. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 1	49
4. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 2	50
5. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 3	51
6. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 4	52
7. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 5	52
8. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 6	53
9. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 7	54
10. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 8	55
11. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 9	56
12. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 10	56
13. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 11	57
14. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 12	58
15. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 13	59
16. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 14	60
17. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 15	60
18. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 16	61
19. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 17	62
20. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 18	63
21. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 19	63
22. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 20	64
23. <i>Important Performance Analysis</i> berdasarkan Atribut Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Padang Timur	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Peneltian	93
2. Lembar Validasi Kuesioner	98
3. Data Responden	101
4. Data Hasil Penelitian.....	104
5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	112
6. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	115
7. Rata-rata Kenyataan (\bar{X}) dan Rata-rata Harapan(\bar{Y})	119
8. Tabel R.....	121
9. Dokumentasi Penelitian	122
10. Surat Observasi	125
11. Surat Penelitian	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menyelenggarakan pelayanan merupakan kewajiban aparatur pemerintah, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini telah dijelaskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar Tahun 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selanjutnya, diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SIMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya bank dan kantor pos. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Sebaliknya pelayanan dikatakan tidak berkualitas jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu

Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. mengingat fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sepanjang tahun 2017, Ombudsman (lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik) menerima laporan terkait pelayanan publik sebanyak 8121 laporan. Sebanyak 42,2% atau 3427 laporan mengeluhkan pelayanan publik di Instansi pemerintah daerah. Jumlah laporan masyarakat berdasarkan kelompok instansi terlapor sepanjang tahun 2017 seperti terlihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Laporan Pelayanan Publik Tahun 2017

No	Nama Instansi	Laporan Tahun 2017
(1)	(2)	(3)
1	Tentara Nasional Indonesia	40
2	Rumah Sakit Pemerintah	103
3	Perguruan Tinggi Negeri	82
4	Perbankan	25
5	Pemerintah Daerah	3427
6	Lembaga Peradilan	261
7	Lembaga Pendidikan Negeri	430
8	Lembaga Pemerintah Non Kementrian	67
9	Lain-lain	508

(1)	(2)	(3)
10	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	106
11	Kepolisian	1041
12	Kejaksaan	117
13	Instansi Pemerintah/Kementrian	795
14	Dewan Perwakilan Rakyat	17
15	BUMN/BUMD	543
16	Badan Pertanahan Nasional	559
Jumlah		8121

Sumber : Ombudsman, 2017

Berdasarkan data dari Ombudsman ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah mempunyai kasus pelayanan publik yang besar bila dibandingkan dengan lembaga lainnya. Pelayanan publik yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Banyaknya layanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian yang membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu instansi pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu pemerintah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Kedekatan perangkat Kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat Kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi

masyarakat atas apa yang mereka hadapi. Untuk itu, berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah sebagai tindak lanjut dalam upaya melaksanakan pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Padang Timur adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Adapun bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Pengurusan surat dispensasi nikah, surat rekomendasi keterangan tidak mampu dan lainnya.

Kecamatan Padang Timur merupakan Kecamatan yang memiliki penduduk terpadat yaitu 10.487 jiwa/km² diantara 11 kecamatan yang ada di Kota Padang. Seperti terlihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Kepadatan Penduduk per Kecamatan di Kota Padang

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Luas Daerah (Km²)	Kepadatan (Jiwa/Km²)
Bungus Teluk Kabung	25132	100,78	249
Lubuk Kilangan	53621	85,99	624
Lubuk Begalung	116826	30,91	3780
Padang Selatan	63355	10,03	6317
Padang Timur	85473	8,15	10487
Padang Barat	49812	7,00	7116
Padang Utara	75869	8,08	9390
Nanggalo	62868	8,07	7790
Kuranji	139105	57,41	2423
Pauh	64999	146,26	444
Koto Tengah	177908	232,25	766
PADANG	914916	694,93	49380

Sumber : BPS Padang 2017

Pada pelayanan Kantor Kecamatan Padang Timur, masih terdapat beberapa masalah yang tidak sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik. Terdapat 9 Indikator kualitas pelayanan yang harus terpenuhi yaitu indikator persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksanaan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (Kep.MenPAN, 2014).

Berdasarkan observasi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 27 Februari 2018 di Kantor Kecamatan Padang Timur. Terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan publik yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat yaitu waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Permasalahan selanjutnya adalah terkait kompetensi pelaksana, ditemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Masalah selanjutnya, terkait sikap dan perilaku petugas pelayanan. Masyarakat mengeluhkan adanya beberapa petugas yang tidak ramah kepada masyarakat meskipun tidak semua petugas.

Kritikan dan keluhan yang diungkap masyarakat karena permasalahan tersebut didasari oleh rasa tidak puas yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Padang Timur. Menurut Kotler (2002:58) “Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Berdasarkan definisi tersebut, masyarakat akan merasa puas apabila kualitas pelayan yang diberikan Kantor Kecamatan Padang Timur sama atau melebihi harapannya, sebaliknya masyarakat akan merasa tidak puas dan kecewa apabila pelayanan yang diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tampak kesenjangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Padang Timur yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Padang Timur apakah sudah memenuhi harapan atau belum dapat diketahui dengan mengukur kinerja pelayanan. Selanjutnya untuk melihat pelayanan mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dilihat dari tingkat harapan menurut masyarakat.

Salah satu analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Menurut Tjiptono (Permana & Kristanti, 2012:205) *Customer Satisfaction Index* merupakan metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen (masyarakat) secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat harapan (kepentingan) dan

kenyataan(kinerja) dari atribut-atribut yang diukur. Hasil analisis CSI dapat mengetahui nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Timur.

Importance Performance Analysis menurut Simamora (dalam Yudha 2007:55) adalah teknik yang digunakan untuk mengukur atribut-atribut atau dimensi-dimensi dari tingkat harapan (kepentingan) dengan tingkat kenyataan (kinerja) yang diharapkan konsumen dan sangat berguna bagi program pengembangan strategi pemasaran yang efektif. Namun, apabila dihubungkan dengan perilikumasyarakat dan kebijakan pemerintah, IPA dapat digunakan dalam membandingkan tingkat harapan dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah.

Importance Performance Analysis memplot pasangan titik-titik dari rata-rata tingkat harapan dengan tingkat kenyataan yang masing-masingnya mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran *Cartesius*. Hasil IPA berupa gambaran objektif tingkat harapan dan kenyataan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Padang Timur dan juga dapat mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Padang Timur.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul : **“Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Timur Menggunakan *Importance Perfomance Analysis*”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Masih ada keluhan masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Timur yang masih relatif rendah.
2. Asumsi masyarakat terhadap waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Padang Timur masih lambat.
3. Kurang tanggapnya petugas dalam melayani masyarakat.
4. Kurang ramahnya petugas dalam melayani masyarakat.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus pada permasalahan yang diteliti, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan kepada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Timur berdasarkan 9 indikator kualitas pelayanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang di bahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Berapakah nilai tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Padang Timur terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Timur berdasarkan *Customer Satisfaction Index* ?
2. Bagaimana gambaran objektif tingkat harapan dan kenyataan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Padang Timur dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ?

3. Apa saja atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh Kantor Kecamatan Padang Timur menurut masyarakat Padang Timur ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Padang Timur terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Timur berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Untuk memperoleh gambaran objektif tingkat harapan dan kenyataan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh Kantor Kecamatan Padang Timur menurut masyarakat Padang Timur.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Kantor Kecamatan Padang Timur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Serta menelaah kebutuhan dan keinginan masyarakat, dari tingkat kepentingannya yang dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan masyarakat.

2. Bagi peneliti, menambah pengetahuan, wawasan, dan pemahaman materi peneliti serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan.
3. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

J. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan.

1. Nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Padang Timur berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 70,625%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 50%-75%. Ini berarti bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas atas kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Padang Timur.
2. Penilaian masyarakat mengenai tingkat harapan dan kenyataan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Padang Timur berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 6 atribut yang perlu ditingkatkan dan ada 6 atribut yang harus dipertahankan. Kemudian, terdapat 3 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 5 atribut yang kenyataan kinerjanya lebih tinggi dibandingkan dari nilai-nilai rata-rata secara keseluruhan.
3. Berdasarkan atribut kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Padang Timur yang diteliti, ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Padang Timur yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan tertentu diinformasikan (dipublikasikan) dengan jelas, jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan sesuai dengan yang ditentukan, ruang tunggu; toilet; tempat parkir dan

sarana prasarana penunjang pelayanan lainnya layak dan nyaman saat digunakan, petugas melayani tanpa ada diskriminasi, petugas mendahulukan kepentingan masyarakat, dan petugas memperhatikan serta menanggapi keluhan; saran dan masukan dengan baik dan cepat. Atribut pelayanan yang harus dipertahankan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, petugas pelayanan memiliki kemampuan meliputi pengetahuan; keterampilan dan pengalaman, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ramah dan sopan, petugas disiplin dan bertanggung jawab, petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar/janji pelayanan, tersedia sarana pengaduan; saran dan masukan di ruang pelayanan.

K. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Padang Timur harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran I dari hasil IPA salah satunya adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan sesuai dengan yang ditentukan dan Kantor Kecamatan Padang Timur harus mempertahankan atribut yang berada pada Kuadran 2 salah satunya adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ramah dan sopan.

2. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, ed, Rev IV. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Andi
- Budianto. 2013. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. *Tugas Akhir*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Fitriana, Dewi et al. 2014. “Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Kontruksi Swasta”. *Jurnal Teknik Sipil*. Vol. 3, No.1, Tahun 2014.
- Hanifah, Asri Fani. 2017. “Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Bakar Man Mono Cabang Salemba Jakarta Pusat”. *Tugas Akhir*. Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor (IPB).
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Khotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. Jakarta : PT Prehalindoc
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16/KEP/M.PAN/7/2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.