

## Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Administrasi di Desa Klatakan

Moh. Miftahul Asror<sup>1</sup>, Ulya Anisatur Rosyidah<sup>1\*</sup>, Daryanto<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember  
[miftahulasror82@gmail.com](mailto:miftahulasror82@gmail.com), [ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id](mailto:ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id), [daryanto@unmuhjember.ac.id](mailto:daryanto@unmuhjember.ac.id)

### Keywords:

Importance Performance Analysis, IPA, Community Satisfaction Index

### ABSTRACT

Klatakan village of Kendit district in Situbondo district is one of the villages that strives to improve the performance of public services to the community. We need an information system that can measure and manage the value of the Public Satisfaction Index (IKM) from the questionnaire filled in by the public through the website and performed satisfaction calculations with the method of Importance Performance Analysis (IPA). The results of data processing and analysis using this web-based information system, the public satisfaction index to the services of the Klatakan Village Office is 80,43% with three variables not matching. From the results of Quadrant 1 there are some things that are expected to be described as priority services, Quadrants 2 show achievements or services that can be sustained, Quadrant 3 is input from the community related to services with low priority so it needs to be improved and Quadrants 4 is the opinion of the public about what services are considered excessive from the Klatakan village device to the community

### Kata Kunci

Importance Performance Analysis, IPA, Indeks Kepuasan Masyarakat

### ABSTRAK

Desa Klatakan Kecamatan Kendit di Kabupaten Situbondo merupakan salahsatu desa yang berupaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan public kepada masyarakat. Diperlukan sistem informasi yang dapat mengukur dan mengelola nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari kuisioner yang diisi masyarakat melalui website dan di lakukan perhitungan kepuasan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil pengolahan dan analisis data menggunakan sistem informasi berbasis web ini, Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kantor Desa Klatakan adalah 80,43 % dengan tiga variable yang belum sesuai. Dari hasil Kuadran 1 ada beberapa hal yang diharapkan masyarakat sebagai prioritas pelayanan, Kuadran 2 memperlihatkan prestasi atau pelayanan yang dapat dipertahankan, Kuadran 3 merupakan masukan dari masyarakat terkait pelayanan dengan prioritas rendah sehingga butuh perbaikan dan Kuadran 4 adalah pendapat masyarakat mengenai bebrapa pelayanan yang dianggap berlebihan dari perangkat desa Klatakan kepada masyarakat.

### Korespondensi Penulis:

Ulya Anisatur Rosyidah, M.Kom  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Jl. Karimata No. 49 Jember – Jawa Timur - Indonesia  
Telepon : +628122883279  
Email: [ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id](mailto:ulyaanisatur@unmuhjember.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani [1]. 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 [2].

Salahsatu Desa yang berupaya melakukan peningkatan pelayanan publik adalah Desa Klatakan Kecamatan Kendit di Kabupaten Situbondo. 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 [3].

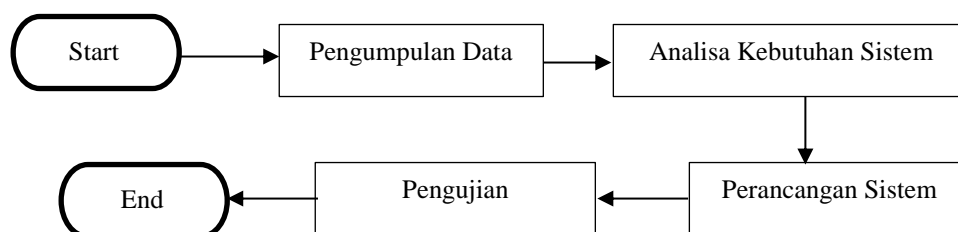
Kualitas pelayanan publik di Desa Klatakan diharapkan selalu mengedepankan kepentingan masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan hasil tanya jawab dengan masyarakat di desa tersebut, masih banyak yang memberikan pendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa kepada masyarakat cenderung kurang baik dan belum berkualitas. Pendapat masyarakat ini juga terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat kepada aparat pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu pengaduan yang dilakukan berhubungan dengan pelayanan public pemerintah desa adalah masih adanya kesan berbelit-belit dari birokrasi desa dan juga perilaku oknum yang sering kurang ramah [4].

Sehubungan dengan hal tersebut guna memperoleh data yang akurat tentang permasalahan terkait Pelayanan Publik, maka Desa Klatakan melaksanakan kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survey IKM ini selain untuk mengukur tingkat efektifitas kinerja aparat dalam pelayanan masyarakat, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif terhadap perkembangan kinerja aparat pelayanan public desa. Metode untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan public dari pemerintah desa Klatakan ini adalah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dengan metode ini akan didapatkan faktor-faktor pelayanan apa saja yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen, serta dapat mengetahui pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan karena masih belum memuaskan dan juga faktor yang dianggap masyarakat tidak terlalu penting [5].

Penelitian ini akan menghasilkan sebuah aplikasi website dimana masyarakat dapat langsung melakukan pengisian kuisioner di perangkat computer yang disediakan dan tidak perlu lagi [6] mengisi secara manual. Melalui sistem yang dibuat, pendapat yang dimasukkan masyarakat ini dapat langsung direkapitulasi dan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa. Sistem informasi ini diharapkan dapat membangun pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien [7].

## 2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Administrasi Di Desa Klatakan Ber basis Web. Adapun alur penelitian yang digunakan seperti gambar berikut :



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Keterangan :

1. Pengumpulan Data  
Hasil dari pengamatan serta wawancara dan tanya jawab secara langsung dengan masyarakat, menjadi proses pengumpulan data yang akan digunakan didalam penelitian
2. Analisa Kebutuhan Sistem  
Penerapan Metode IPA dilakukan melalui empat tahapan yaitu (1) mencari hasil perhitungan tingkat kesesuaian (TKi) antara Tingkat Kinerja dan Harapan (2) Hasil perhitungan dari skor rata-rata Kinerja dan Harapan (3) Hasil perhitungan skor rata-rata atribut tingkat kinerja dan harapan secara keseluruhan (4) Hasil pemetaan atribut kedalam kuadran kartesius
3. Perancangan Sistem - Merupakan tahapan dalam membuat rincian system yang dimengerti user.
4. Pengujian - Metode untuk pengujian hasil penelitian ini adalah metode Black Box.

### 3. HASIL DAN ANALISIS

Untuk mengukur faktor kualitas pelayanan menggunakan model (SERVQUAL) terdiri dari lima indicator [8].

**Tabel 1.** Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator Kualitas Pelayanan (Model SERVQUAL)	Jumlah Pertanyaan
1	Bukti Fisik (Tangibels)	4
2	Kehandalan (Reability)	4
3	Daya Tanggap (Rensponsiveness)	4
4	Jaminan (Assurance)	4
5	Empati (Empathy)	4
Total		20

#### 3.1. Hasil Perhitungan Tingkat kesesuaian (TKi) antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan dengan jumlah responden 20 orang :

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

Tki : Tingkat Kesesuaian  
 Xi : Skor Penilaian Kinerja (Performance)

**Tabel 2.** Hasil Penilaian Masyarakat

TINGKAT KESESUAIAN					
No Atribut	Pertanyaan	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Kualitas Pelayanan
A1	Ruang Tunggu warga Nyaman	128	140	91.43%	Sangat Baik
A2	Tersedia Kotak Saran dan Kritik Untuk Warga	70	145	48.28%	Kurang Baik
A3	Tersedia Papan Pengumuman Untuk Warga	114	141	80.85%	Sangat Baik
A4	Penampilan Pegawai Desa Tampil Profesional	130	143	90.91%	Sangat Baik
A5	Jam Pelayanan Pengaduan Tepat Waktu	122	136	89.71%	Sangat Baik
A6	Pelayanan Cepat	68	143	47.55%	Kurang Baik
A7	Cepat Memberi Informasi Kepada Warga	128	101	126.73%	Sangat Baik
A8	Pengetahuan Pegawai Desa	127	147	86.39%	Sangat Baik
A9	Tanggap Terhadap Keluhan Warga	89	143	62.24%	Cukup Baik
A10	Menjalin Komunikasi Intens Kepada Warga	119	140	85.00%	Sangat Baik
A11	Kesiapan Melayani Warga	134	142	94.37%	Sangat Baik
A12	Cepat Merespon Keluhan Warga	122	144	84.72%	Sangat Baik
A13	Kerahasiaan Data setiap Warga	135	146	92.47%	Sangat Baik
A14	Merasa Man dan Nyaman mengurus administrasi di kantor desa	131	143	91.61%	Sangat Baik
A15	Perangkat Desa Memiliki Citra Positif	106	145	73.10%	Baik
A16	Mampu Memberikan Kepercayaan	118	139	84.89%	Sangat Baik
A17	Kemudahan Warga Memperoleh Informasi	73	148	49.32%	Kurang Baik
A18	Memperhatikan Perhatian Secara Individu	122	144	84.72%	Sangat Baik
A19	Kepekaan Menerima Saran dan Kritik	116	140	82.86%	Sangat Baik
A20	Pelayanan tidak membedakan Status Sosial	109	141	77.30%	Baik
<b>KESELURUHAN</b>		<b>2261</b>	<b>2811</b>	<b>80.43%</b>	<b>Sangat Baik</b>



Gambar diatas memperlihatkan hasil pengolahan perhitungan nilai Rata-rata dari tingkat Kinerja dan tingkat Kepentingan dengan jumlah responden sebanyak 20 orang.

### 3.3. Hasil perhitungan skor rata-rata atribut tingkat kinerja dan harapan secara keseluruhan

Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) untuk keseluruhan atribut [10] dengan rumus:

$$\bar{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Xi}}{n}$$

$$\bar{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Yi}}{n}$$

$X_i$  = Total rata-rata atribut kinerja ke-i

$Y_i$  = Total rata-rata atribut kepentingan ke-i

$n$  = Jumlah Responden

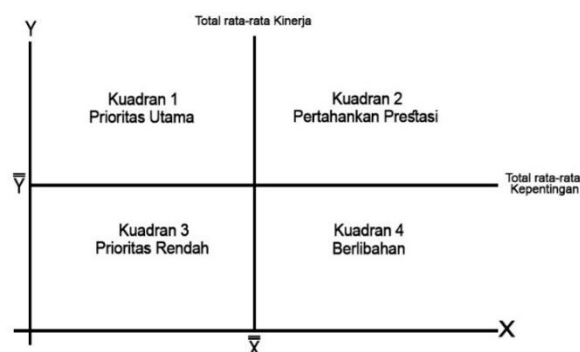
**Tabel 5.** Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja

NILAI RATA-RATA ATRIBUT		
Nilai Rata-rata Kinerja Atribut		
No Atribut	Tingkat Kinerja(Xi)	Tingkat Kepentingan(Yi)
A1	4.27	4.67
A2	2.33	4.83
A3	3.80	4.70
A4	4.33	4.77
A5	4.07	4.53
A6	2.27	4.77
A7	4.27	3.37
A8	4.23	4.90
A9	2.97	4.77
A10	3.97	4.67
A11	4.47	4.73
A12	4.07	4.80
A13	4.50	4.87
A14	4.37	4.77
A15	3.53	4.83
A16	3.93	4.63
A17	2.43	4.93
A18	4.07	4.80
A19	3.87	4.67
A20	3.63	4.70
<b>Total rata-rata</b>	<b>3.77</b>	<b>4.69</b>

Gambar diatas adalah hasil perhitungan total rata-rata dari keseluruhan nilai rata-rata tingkat kinerja ( $X_i$ ) dan rata-rata tingkat kepentingan ( $Y_i$ ). Hasil total rata-rata Kinerja ( $X_i$ ) dan Kepentingan ( $Y_i$ ) nantinya digunakan untuk menghasilkan skema kuadran.

### 3.4. Hasil perhitungan Skema Kuadran

Berikut ini adalah hasil perhitungan IPA yang diimplementasikan ke dalam bentuk Kuadran [11].



**Gambar 2.** Kuadran Penilaian

Nilai acuan yang digunakan berasal dari nilai total rata-rata kinerja ( $X_i$ ) 3.77 dan nilai total rata-rata kepentingan ( $Y_i$ ) 4.69. Berikut adalah skema kuadran yang dihasilkan :

**Kuadran 1=  $X_i > 3.77$  and  $Y_i > 4.69$**

**Kuadran 2=  $X_i < 3.77$  and  $Y_i > 4.69$**

**Kuadran 3=  $X_i > 3.77$  and  $Y_i < 4.69$**

**Kuadran 4=  $X_i < 3.77$  and  $Y_i < 4.69$**

QUADRAN 1	QUADRAN 2	QUADRAN 3	QUADRAN 4
1. A3-Tersedia Papan Pengumuman Untuk Warga	1. A2-Tersedia Kotak Saran dan Kritik Untuk Warga	1. A1-Ruang Tunggu warga Nyaman	1. A2-Tersedia kotak saran dan kritik
2. A4-Penampilan Pegawai Desa Tampil Profesional	2. A6-Pelayanan Cepat	2. A5-Jam Pelayanan Pengaduan Tepat Waktu	2. A7-Cepat memberikan informasi Kepada Masyarakat
3. A8-Pengetahuan Pegawai Desa	3. A9-Tanggap Terhadap Keluhan Warga	3. A7-Cepat Memberi Informasi Kepada Warga	3. A8-Pengetahuan pegawai Desa
4. A11-Kesiapan Melayani Warga	4. A15-Perangkat Desa Memiliki Citra Positif	4. A10-Menjalin Komunikasi Intens Kepada Warga	4. A11-Kesiapan melayani Masyarakat
5. A12-Cepat Merespon Keluhan Warga	5. A17-Kemudahan Warga Memperoleh Informasi	5. A16-Mampu Memberikan Kepercayaan	5. A13-Kerahasiaan data Masyarakat terjamin
6. A13-Kerahasiaan Data setiap Warga	6. A20-Pelayanan tidak membedakan Status Sosial	6. A19-Kepakaan Menerima Saran dan Kritik	6. A15-Perangkat Desa memiliki citra yang positif
7. A14-Merasa Man dan Nyaman mengurus administrasi di kantor desa	7. A6-Pelayanan cepat	7. A3-Tersedia Papan Pengumuman Di Kantor Desa	7. A18-Memberikan perhatian secara individu
8. A18-Memperhatikan Perhatian Secara Individu	8. A16-Mampu memberikan kepercayaan	8. A4-Penampilan pegawai Desa profesional	
9. A1-Kantor Desa Harus Layak	9. A20-Pelayanan tidak membedakan status	9. A5-Jam pelayanan pengaduan tepat waktu	
10. A14-Merasakan Nyaman dalam memproses administrasi		10. A9-Tanggap terhadap keluhan	
		11. A10-Menjalin komunikasi intens dengan Masyarakat	
		12. A12-Cepat merespon Masyarakat	
		13. A17-Kemudahan memperoleh informasi	
		14. A19-Kepakaan memperhatikan saran & kritik	

**Gambar 3.** Hasil masing-masing Kuadran

Dari masing-masing kuadran yang dihasilkan, terlihat di Kuadran 1 ada beberapa hal yang diharapkan masyarakat untuk menjadi prioritas pelayanan yang diberikan. Kuadran 2 memperlihatkan prestasi atau pelayanan yang diharapkan dapat terus dipertahankan. Kemudian di Kuadran 3 merupakan masukan dari masyarakat terkait pelayanan dengan prioritas rendah sehingga butuh perbaikan dan Kuadran 4 adalah pendapat masyarakat mengenai beberapa pelayanan yang dianggap berlebihan dari perangkat desa Klatakan kepada masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan sistem informasi berbasis web, didapatkan hasil Penggunaan sistem informasi berbasis web dalam melakukan analisis data memudahkan masyarakat dan pihak perangkat desa dalam memperoleh data pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Selain itu perangkat desa juga lebih efisien memperoleh hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Hasil perhitungan yang diperoleh dari sistem informasi berbasis web diperoleh Nilai tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kantor Desa Klatakan adalah 80,43 %. Artinya masyarakat merasa “puas” atas kinerja pelayanan dari Kantor Desa Klatakan. Untuk peningkatan kualitas layanan Kantor Desa Klatakan yang lebih optimal, pihak kantor desa Klatakan harus segera memperbaiki atribut-atribut antara lain : Tersedianya papan Pengumuman untuk warga, Penampilan Pegawai desa tampil profesional, Kesiapan melayani warga, Kantor desa harus layak, merasa nyaman dalam memproses administrasi dan memperhatikan perhatian secara individu.

#### UCAPAN TERIMAH KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada kampus Universitas Muhammadiyah Jember dan Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] Mirhawati, M. Said Saggaf, and M. Rusli Engka, “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Wajo,” *Jurnal Ada Na Gau*, vol. 1, no. 1, 2020.

- [2] L. Dea Damayanti, K. Rai Suwena, I. Akhmad Haris, J. Pendidikan Ekonomi, and F. Ekonomi, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng,” 2019.
- [3] Firdaus, “APLIKASI METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) UNTUK ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA MODA TRANSPORTASI BUS AKDP DAN AKAP PADA TERMINAL TYPE B (STUDI KASUS PADA TERMINAL CARUBAN – KABUPATEN MADIUN),” *Develop*, vol. 4, no. 01, 2020.
- [4] R. Nugraha, A. Harsono, and H. Adianto, “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel ‘X’ Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis \* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang),” *Reka Integra*, vol. 01, 2014.
- [5] O.: Ita, W. Pratiwi, D. Pembimbing, and D. Hendrawan, “IMPLEMENTASI IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA): ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN MUDA MIE SETAN MALANG.”
- [6] J. Pardomuan Marpaung, A. Suryawan Wiranatha, and I. Ketut Satriawan, “Analysis of Consumer Satisfaction on Product and Service Quality at the OPA KUMIS Foodcourt Using the Importance Performance Analysis Method,” 2023.
- [7] F. P. Sihotang and R. Oktarina, “Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan The Use of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods in Analyzing the Effect of the E-Service System on the Customer Level,” 2022.
- [8] U. N. Alifah, A. Rusgiyono, and A. Prahutama, “Metode Serqual, Kuadran IPA dan Indeks PGCV untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X,” 2020.
- [9] A. Suhendra and D. Prasetyanto, “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis,” 2020.
- [10] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and B. Santoso, “Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District,” 2023. [Online]. Available: <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- [11] H. Fadillah, A. F. Hadining, and R. Puspa Sari, “Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan menggunakan metode Service Quality, Importance Performance Analysis dan Sustomer Satisfaction Indeks (CSI),” 2020.