

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Nanggalo Kota Padang Menggunakan *Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis*.

Mira Mainerlis Nursyam^{#1}, Helma^{*2}

[#]Student of Mathematics Department Universitas Negeri Padang, Indonesia

^{*}Lecturer of Mathematics Department Universitas Negeri Padang, Indonesia

¹miranuryam23@gmail.com

²helma667@yahoo.co.id

Abstract-The Nanggalo District Office is one of the offices that provides administrative services in the city of Padang. This Nanggalo District Office has facilities and services provided to the community. However, the services from the Nanggalo District Office have not fulfilled the needs and desires of the people in Padang City. This research goal is to determine the level of Consumer Satisfaction based on the Customer Satisfaction Index (CSI) and to determine the importance of each attribute based on Importance Performance Analysis (IPA).. The data of this study are primary data where there are 100 questionnaires that will be given directly to people of Nanggalo District who have visited at least 2 times. The result showed that overall level of Consumer Satisfaction of 78% was in the range of value 66%-80,99% which indicated that the passenger satisfaction index was the "Satisfied" criterion.

Keywords-the nanggalo district office, CSI, IPA

Absrak- Kantor Kecamatan Nanggalo adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Kantor Kecamatan Nanggalo ini memiliki fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Nanggalo belum memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat Kota Padang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data penelitian ini adalah data primer dimana ada 100 kuisisioner yang akan diberikan langsung kepada masyarakat Kecamatan Nanggalo yang pernah mengunjungi minimal 2 kali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh sebesar 78% terletak di rentang nilai 66% - 80,99% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah kriteria "Puas".

Kata kunci-kecamatan nanggalo, CSI, IPA

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah yang memberikan layanan umum pada rakyat ialah Kantor Kecamatan. Kecamatan memiliki tugas utama menolong pemerintah kabupaten/kota dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Kantor Kecamatan Nanggalo ialah kantor yang memberikan layanan kepada masyarakat yang berada di Kota Padang, Sumatera Barat. Adapun layanan yang diberikan yaitu administrasi kependudukan dan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan.

Pada pelayanan kantor Kecamatan Nanggalo, masih terdapat beberapa masalah yang tidak sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat pada

masyarakat yang merasa tidak puas pada layanan yang diperoleh.

Dimensi pokok digunakan untuk mengukur kualitas mutu pelayanan di kantor Kecamatan Nanggalo meliputi bukti langsung atau berwujud (*tangibles*), empati atau kepedulian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan ketanggapan (*responsiveness*) [1].

Berdasarkan observasi yang sudah dikerjakan tanggal 16 September 2019 di kantor Kecamatan Nanggalo diperoleh informasi bahwa meskipun sudah cukup baik dalam pelayanan tapi terdapat hal-hal untuk di tingkatkan oleh petugas kantor Kecamatan Nanggalo. Berdasarkan dimensi keandalan (*Reliability*) masyarakat mengeluhkan lamanya waktu petugas dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsibility*) masyarakat mengeluhkan kurangnya respon terhadap keluhan yang disampaikan. Berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) masyarakat mengungkapkan bahwa ada beberapa petugas yang kurang ramah dalam melayani masyarakat yang menimbulkan masyarakat tidak nyaman saat dilayani. Berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) masyarakat mengungkapkan bahwa ada petugas yang tidak mau menjawab pertanyaan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan bukti fisik (*tangible*) masyarakat mengeluhkan kurangnya fasilitas yang di berikan seperti toilet dan tempat duduk, dikantor Kecamatan Nanggalo.

Analisa yang bisa dipakai dalam mengetahui kepuasan masyarakat adalah *Customer Satisfaction Index(CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Customer Satisfaction Index* adalah metode pengukuran dalam mengetahui tingkat kepuasan masyarakat suatu perusahaan/pengelola dengan menyeluruh yang mempertimbangkan dan melihat pendapat konsumen terhadap kinerja perusahaan pada atribut untuk diteliti. *Importance Performance Analysis* adalah metode analisa yang digunakan untuk mengetahui peringkat dari atribut-atribut layanan dan mengidentifikasi atribut apa saja yang dapat ditingkatkan, diperbaiki dan dipertahankan.

Sebelum melakukan perhitungan nilai CSI dan IPA, yang terlebih dahulu dilakukan adalah membuat diagram radar. Diagram radar merupakan metode grafis yang menunjukkan data multivariat dalam bentuk grafik dua, tiga atau lebih dimensi variabel kuantitatif diwakilkan sumbu yang mulai dari titik yang sama. Diagram radar mampu menggambarkan kondisi kinerja pelayanan perusahaan yang dirasakan oleh konsumen.

Langkah-langkah dalam melakukan perhitungan CSI [2] yaitu:

1. Mencari nilai *Maen Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score(MSS)*..
2. Menghitung *Weight Factor (WF)*..
3. Menghitung *Weightings score (WS)*..
4. Mencari nilai CSI, interpretasi index pada skala kepuasan pengunjung yang akan digunakan adalah skala nol sampai seratus.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yakni penelitian deskriptif dan menggunakan jenis data primer. Pengambilan data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang

berkunjung ke kantor Kecamatan Nanggalo minimal 2 kali kunjungan sebanyak 100 orang.

Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja (X) dan kepentingan (Y) yang terdiri dari 21 atribut pelayanan. Langkah-langkah nya ialah:

1. Membuat kisi-kisi instrumen yang didapatkan dari dimensi kualitas pelayanan dan wawancara dengan masyarakat.
2. Membuat kuisioner
3. Melakukan pengujian validasi dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian validasi bertujuan untuk menunjukkan ketepatan menggunakan alat ukur, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mendapatkan hasil suatu pengukuran yang dapat dipercaya.

Berdasarkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan maka teknik analisis data sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kantor Kecamatan menggunakan CSI. Langkah-langkahnya adalah:
 - a. Deskripsikan data kepuasan kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan diagram radar menggunakan bantuan *Microsoft Excel*
 - b. Menghitung nilai MIS, MSS, WF, WS
 - c. Menentukan nilai CSI
2. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor Kecamatan Nanggalo berdasarkan IPA. Langkah-langkahnya adalah:
 - a. Menghitung nilai TK_i
 - b. Menentukan \bar{X} dan \bar{Y} yang mempengaruhi kepuasan masyarakat
 - c. Membentuk diagram kartesius IPA dibantu dengan software SPSS 16.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pembagian kuisioner pada 100 orang responden yang mengunjungi minimal dua kali ke Kantor Kecamatan Nanggalo terdiri atas identitas responden dan pernyataan penelitian yang dideskripsikan ialah:

TABEL II
JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pria	49	49%
Wanita	51	51%
Total	100	100%

Dari Tabel II diketahui bahwa jumlah pengunjung di Kecamatan Nanggalo lebih banyak dikunjungi oleh responden pria (49%) dibandingkan dengan wanita (51%).

TABEL III
USIA RESPONDEN

No	Usia	Jumlah
1	18-24	17
2	25-31	14
3	32-38	22
4	39-45	21
5	46-52	11
6	53-59	6
7	60-66	8
8	67-73	1

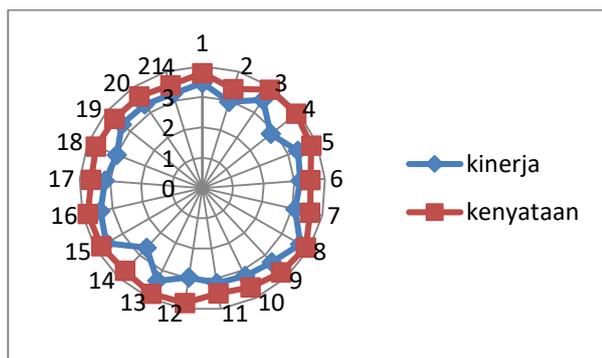
Tabel III menunjukkan bahwa jumlah pengunjung Kecamatan Nanggalo lebih banyak dikunjungi oleh responden dengan rentang usia 32-38 sebanyak 22 orang.

TABEL IV
JENIS PEKERJAAN

Jenis Pekerjaan	Jumlah(orang)	Persentase
Ibu Rumah Tangga (Irt)	36	36%
Pelajar/Mahasiswa	10	10%
Buruh	22	22%
Supir	2	2%
Petani	5	5%
Wiraswasta	21	21%
Perawat	1	1%
Tukang Jahit	1	1%
Pedagang	2	2%
Total	100	100%

Tabel IV diketahui bahwa jumlah pengunjung Kecamatan Nanggalo lebih banyak dikunjungi oleh responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kecamatan Nanggalo



Gambar. 2 Diagram Radar Atribut Kepuasan Masyarakat

Diagram radar digunakan untuk menggambarkan kondisi kinerja Kecamatan Nanggalo dengan yang dirasakan masyarakat.. Berdasarkan diagram radar yang digambarkan oleh Gambar. 2 terlihat bahwa garis dari setiap atribut kinerja masih dibawah garis kepentingan.Hal ini menunjukkan bahwasanya

kinerja petugas kantor Kecamatan Nanggalo masih belum memenuhi harapan pengunjung.

Selanjutnya tabel perhitungan tingkat kepuasan masyarakat dapat diketahui :

TABEL V
CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Atribut	MIS _i	MSS _i	WFi	WS _i
1	3,77	3,45	4,84	0,16
2	3,4	2,96	4,37	0,12
3	3,91	3,5	5,02	0,17
4	3,91	2,85	5,02	0,14
5	3,81	3,34	4,9	0,16
6	3,53	3,2	4,54	0,14
7	3,6	3,1	4,63	0,14
8	3,89	3,68	5	0,18
9	3,77	3,32	4,84	0,16
10	3,61	3,2	4,64	0,14
11	3,49	3,15	4,49	0,14
12	3,81	2,96	4,9	0,14
13	3,84	3,37	4,93	0,16
14	3,7	2,67	4,75	0,12
15	3,8	3,61	4,88	0,17
16	3,82	3,4	4,9	0,16
17	3,63	3,18	4,66	0,14
18	3,72	2,99	4,78	0,14
19	3,65	3,35	4,69	0,15
20	3,64	3,32	4,68	0,15
21	3,53	3,24	4,54	0,14
Total	77,83	67,84	1	
Weighted Total Satisfaction Index				3,12 78%

Berdasarkan hasil data dari Tabel V dengan menggunakan CSI diperoleh nilai sebesar 78%. Diperoleh perhitungan. CSI, bahwa nilai indeks kepuasan terletak pada rentang 66% - 80,99% yang dapat dilihat pada Tabel. I bahwasanya pengunjung merasa puas dengan kinerja petugas Kantor Kecamatan Nanggalo.

Berikut data tingkat kesesuaian ialah :

TABEL VI
TINGKAT KESESUAIAN

Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tki (%)
1	345	377	91,51
2	296	340	87,06
3	350	391	89,51
4	285	391	72,9
5	334	381	87,66
6	320	353	90,65
7	310	3,6	86,11
8	368	389	94,60
9	332	377	88,06
10	320	361	88,64
11	315	349	90,26
12	296	379	78,10

Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tki (%)
13	337	379	88,92
14	2,67	370	72,16
15	361	380	95
16	340	382	89
17	318	359	88,58
18	299	372	80,38
19	335	365	91,78
20	332	364	94,05
21	324	353	91,79
Total	67,84	77,83	87,32

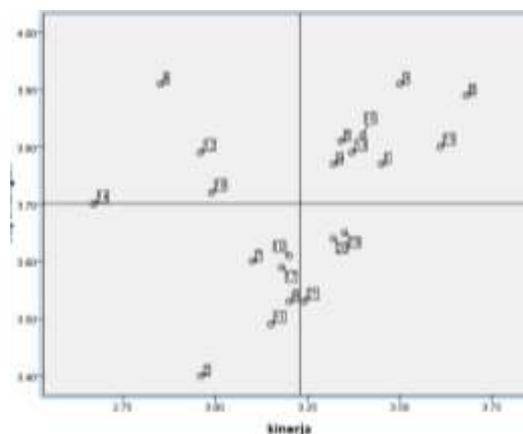
Berdasarkan Tabel VI diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 27 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 87,32%. Hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja Kecamatan Nanggalo belum dapat memenuhi harapan pengunjung dikarenakan nilai Tk_i masih berada dibawah 100% dan belum maksimal.

Hasil perhitungan yang terlihat pada Tabel VII didapat nilai rata-rata menyeluruh pada tingkat kinerja sebesar 3,23 dan juga diperoleh nilai rata-rata menyeluruh atribut tingkat kepentingan senilai 3,70. Penjabaran dalam mencari nilai rata-rata kinerja dan kepentingan Kecamatan Nanggalo terlihat di Tabel VII berikut:

TABEL VII
RATA-RATA. KINERJA (\bar{X}) DAN KEPENTINGAN (\bar{Y})

Atribut	Kinerja (\bar{X})	Kepentingan (\bar{Y})
1	3,45	3,77
2	2,96	3,4
3	3,5	3,91
4	2,85	3,91
5	3,34	3,81
6	3,2	3,53
7	3,1	3,6
8	3,68	3,89
9	3,32	3,77
10	3,2	3,61
11	3,15	3,49
12	2,96	3,79
13	3,37	3,79
14	2,67	3,7
15	3,61	3,8
16	3,4	3,82
17	3,18	3,59
18	2,99	3,72
19	3,35	3,65
20	3,32	3,64
21	3,24	3,53
\bar{X} dan \bar{Y}	3,23	3,70

Dengan menggunakan data dari tabel diatas kita bisa menggunakannya untuk membuat diagram kartesius seperti Gambar 3



Gambar.3 Diagram Kartesius IPA Berdasarkan Atribut Kecamatan Nanggalo

2. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor Kecamatan Nanggalo berdasarkan IPA.

Pada Kuadran I adalah bagian yang menjabarkan atribut-atribut yang dirasakan sangat perlu tetapi pada buktinya tidak sesuai dengan yang di inginkan masyarakat. Atribut-atribut yang dikategorikan pada kuadran I meliputi: ketersediaan tempat duduk di kantor Kecamatan Nanggalo, kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi dari petugas, dan ketanggapan petugas dalam merespon keluhan masyarakat, dan keadilan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kuadran II adalah bagian yang memperlihatkan atribut yg dirasakan perlu oleh masyarakat namun nyatanya sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Atribut yang memuat kuadran II dijabarkan sebagai berikut: kemutakhiran dan modern peralatan (teknologi) yang digunakan pada kantor Kecamatan Nanggalo, penampilan petugas yang rapi dan menarik, kebersihan di kantor Kecamatan Nanggalo, jadwal pelayanan petugas di kantor Kecamatan Nanggalo sangat jelas, ketanggapan petugas Kecamatan Nanggalo dalam melayani masyarakat, biaya yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.

Kuadran III adalah daerah yang menampilkan atribut-atribut yg dirasakan kurang perlu oleh masyarakat. Namun buktinya kinerja petugas kurang diperhatikan dan tidak terlalu istimewa. Atribut yang menurut

masyarakat ada pada kuadran ini meliputi: fasilitas fisik yang ada di kantor Kecamatan Nanggalo kelihatan menarik, ketersediaan tempat parkir di Kecamatan Nanggalo ketersediaan toilet di kantor Kecamatan Nanggalo, ketepatan petugas menyelesaikan masalah masyarakat, kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi dari petugas, kenyamanan dan keamanan saat berada di kantor Kecamatan Nanggalo, dan pelayanan yang diberikan tegas dan penuh perhatian .

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan, diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja kantor Kecamatan Nanggalo berdasarkan *Customers Satisfactions Index* (CSI) adalah 78% dimana artinya kinerja petugas belum memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan dengan IPA, dapat diketahui atribut-atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor Kecamatan Nanggalo adalah ketersediaan tempat duduk di kantor Kecamatan Nanggalo, kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi dari petugas, dan ketanggapan petugas dalam merespon keluhan masyarakat, dan keadilan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kuadran IV adalah daerah yang memuat atribut kualitas pelayanan kurang penting namun dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan bagi pengunjung. Atribut pada kuadran IV prioritasnya adalah sebagai berikut: kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Nanggalo, kesediaan petugas untuk melayani dan mengutamakan kepentingan masyarakat , serta kesabaran juga kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan.

REFERENSI

- [1] Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- [2] Khotler, Philip. 2002. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [3] Fitriana, Dewi et.al. 2014. Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Kontruksi Swasta. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol 3 No.1
- [4] Nugraha, Taufik. 2007. "Analisis Respon Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Total Buah Segar Bandung Serta Implikasi Bauran Pemasaran". *Tugas Akhir*. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- [5] Septina, K.N.R. 2008. "Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Minuman Teh Siap Minum (Ready To Drink) Merek Teh Botol Sosro Di Jakarta Timur", *Tugas Akhir*, Institusi Pertanian Bogor (IPB), Bogor, Indonesia, Februari 2008.
- [6] Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- [7] Pratama, Indri Putri. 2019. "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*". *Skripsi*. Universitas Negeri Padang, Padang.

