



ETNIK : Jurnal Ekonomi – Teknik

ISSN: 2808-6694 (Online); 2808-7291 (Print)

Jurnal Homepage <https://etnik.rifainstitute.com>

Analisis Mutu Pelayanan Pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya

Ulva Rahmi¹, Yusnaidi²

Universitas Teuku Umar

Informasi Artikel

Histori Artikel:

Submit 10 July 2022

Accepted 15 July 2022

Published 20 July 2022

Email Author:

ullvarahmi08@gmail.com

yusnaidi@utu.ac.id

ABSTRACT

The implementation of public services carried out by the government still does not have a special orientation regarding effectiveness and quality improvement in providing services to the community. Service quality is comprehensive and does not fully become a component of government organizations in carrying out services to the community. This study aims to see how the service quality of Bappeda employees in Aceh Barat Daya Regency is. Where, this case study was conducted in the field of data development control and planning, control, evaluation of regional development, research, and development that have not been maximized in meeting the wishes of the community by using 5 dimensions which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, and quality. The research method used is descriptive research method with data analysis method using Importance Performance Analysis (IPA). The research sample was taken by purposive sampling totaling 50 respondents. Based on the results of the research, the conclusions that can be drawn are that all attributes have been carried out well by the Bappeda. Meanwhile, from the analysis of the gap between expectations and performance of Bappeda employees of Aceh Barat Daya Regency, none of them has exceeded consumer expectations.

Keywords: Services, Bappeda, Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRAK

Implementasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih belum memiliki orientasi khusus mengenai efektivitas dan peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan bersifat menyeluruh serta tidak sepenuhnya menjadi komponen organisasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat bagaimanakah mutu pelayanan pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya. Dimana, studi kasus ini dilakukan pada bidang pengendalian pembangunan data dan perencanaan, pengendalian, evaluasi pembangunan daerah,

penelitian, dan pengembangan yang belum maksimal dalam memenuhi keinginan masyarakat dengan memakai 5 dimensi yang meliputi *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *quality*. Metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian deskriptif dengan metode analisis data memakai *Importance Performance Analysis* (IPA). Sampel penelitian diambil dengan teknik *Purposive Sampling* berjumlah 50 orang responden. Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang bisa diambil yaitu semua atribut sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Bappeda. Sedangkan, dari analisa gap antara harapan dan kinerja pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya belum ada yang melebihi harapan konsumen.

Kata Kunci: Pelayanan, Bappeda, *Importance Performance Analysis* (IPA)

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik bahwa setiap penyedia pelayanan publik secara langsung ataupun secara tidak langsung harus membuat standar pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pedoman penyedia pelayanan sebagai penilaian mutu pelayanan merupakan kewajiban dan janji dari penyedia pelayanan pada masyarakat dalam memenuhi standard dari suatu pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen.

Badan perencanaan pembangunan daerah (Bappeda) merupakan instansi pemerintahan yang menyediakan pelayanan publik dan menjadi unsur yang penting untuk pemerintah dalam menunjang urusan pembangunan daerah (Rubiyanto, 2018). Kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya memiliki tugas dalam melaksanakan perencanaan dan perumusan pembangunan daerah secara holistik, integrative, dan tematik. Fungsi penting Bappeda yaitu menyusun kebijakan umum anggaran yang berkoordinasi langsung dengan badan pengelolaan keuangan daerah dan menjadi pengendali rencana pembangunan daerah (Mira, 2022).

Bappeda dalam memberikan pelayanan publik yang berpedoman atas fungsi, peran, dan tujuan Bappeda. Prioritas Bappeda di Kabupaten Aceh Barat Daya berfokus pada pengembangan akses dan jaringan pasar, pengembangan kualitas pendidikan, layanan kesehatan, pengembangan implementasi syariat islam, serta peningkatan kualitas infrastruktur publik dan pelayanan dasar (Ersya, 2021).

Tuntutan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang bermutu dari instansi sekalipun tuntutan tersebut masih kurang dari harapan konsumen (Kurniawan, 2017). Sehingga Bappeda yang bertempat di Kabupaten Aceh Barat Daya melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat yang berlandaskan pada peran, tujuan dan fungsi dapat memunculkan suatu persepsi kepuasan atas kinerja dari Bappeda (Mira, 2022). Implementasi yang sesuai dengan apa yang menjadi harapan oleh masyarakat akan memunculkan kepuasan dan kepercayaan pada Bappeda di Kabupaten Aceh Barat Daya.

Implementasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih belum memiliki orientasi khusus mengenai efektivitas dan peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Yuningsih, 2016). Kualitas pelayanan bersifat menyeluruh serta tidak

sepenuhnya menjadi komponen organisasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat sebagai konsumen merupakan hal yang utama untuk keberhasilan sebuah instansi atau perusahaan. Instansi atau perusahaan harus mengetahui cara memenuhi kepuasan konsumen yang dimana keinginan konsumen sifatnya tidak tetap (Setiawan, Qomariah, & Hermawan, 2019). Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dari pengalaman atas apa yang dirasakan dari suatu pelayanan yang diberikan oleh seseorang pada penerima layanan (Dirgantara & Sambodo, 2015). Tingkat dimana yang dirasakan konsumen sesudah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen merupakan kepuasan konsumen. Persepsi pada tingkat kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara kinerja dengan harapan (Hidayat, 2018).

METODE

Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode deskriptif berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci atau membedakannya dengan fenomena yang lain (Siyoto & Sodik, 2015).

Populasi Dan Sampel

Pegawai di kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya yang berjumlah 50 orang menjadi populasi dalam penelitian ini. Teknik sampel jenuh merupakan teknik sampling dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel ini menjadikan seluruh anggota populasi menjadi sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 50 orang. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala *Likert* yang terdiri dari sangat penting dengan skor 5, penting dengan skor 4, cukup penting dengan skor 3, kurang penting dengan skor 2, dan tidak penting dengan skor 1.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik observasi, wawancara, dan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Observasi merupakan peninjauan langsung pada objek penelitian yang bertujuan untuk melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan. Wawancara merupakan pengumpulan data yang digunakan dengan cara komunikasi secara langsung dengan responden. Kuesioner merupakan penyampaian beberapa pernyataan dan pertanyaan tertulis yang dibuat untuk responden, bertujuan untuk mengumpulkan suatu informasi yang akan mendapatkan data yang menjadi penunjang dalam penelitian (Jogiyanto Hartono, 2018).

Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini digunakan teknik analisis instrumen validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan suatu teknik yang mengukur seberapa efektif suatu alat ukur dapat mengukur objek penelitian. Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa lama suatu hasil pengukuran bertahan ketika digunakan untuk pengukuran atau gejala yang sama dengan menggunakan simulasi yang sama (Siyoto & Sodik, 2015).

Importance performance analysis (IPA) merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian. Analisis ini ditujukan untuk mengukur hubungan antara kinerja dengan harapan konsumen dengan mengetahui pelayanan yang penting bagi konsumen yang dikenal sebagai kuadran analisis. *Importance performance analysis* (IPA) bertujuan untuk pemetaan hubungan kinerja pada setiap item yang diberikan akan menghasilkan gap antara kinerja dengan harapan

konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Pada Setiap Dimensi

No.	Dimensi	Harapan	Kinerja	GAP
1	<i>Tangible</i> (Keberwujudan)	4,5	4,1	-0,5
2	<i>Reability</i> (Keandalan)	4,2	3,6	-0,6
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,2	3,6	-0,6
4	<i>Assurance</i> (Kepastian)	4,4	3,8	-0,6
5	<i>Empaty</i> (Empati)	4,3	3,7	-0,6
Mean		4,3	3,8	-0,6

Sumber diolah pada tahun 2022

Mutu pelayanan dinyatakan baik jika nilai kualitas (Q) ≥ 1 . Hasil perhitungan analisis kualitas pelayanan yang diperoleh dari setiap dimensi sebagai berikut :

Tabel 2. hasil perhitungan kualitas pelayanan

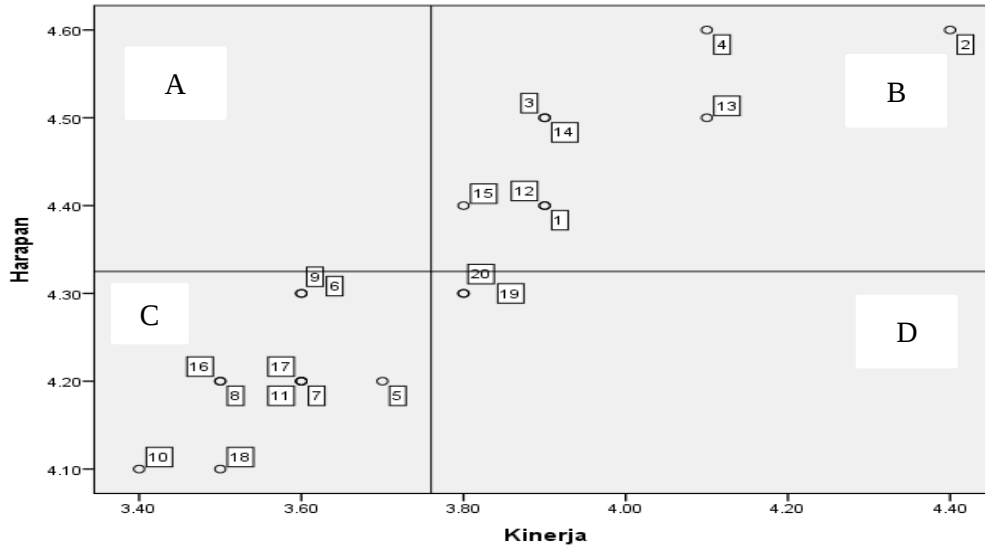
No.	Dimensi	Harapan (E)	Kinerja (P)	kualitas (Q)
1	<i>Tangible</i> (Keberwujudan)	4,5	4,1	0,9
2	<i>Reability</i> (Keandalan)	4,2	3,6	0,9
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,2	3,6	0,9
4	<i>Assurance</i> (Kepastian)	4,4	3,8	0,9
5	<i>Empaty</i> (Empati)	4,3	3,7	0,9
Mean		4,3	3,8	0,9

Sumber diolah pada tahun 2022

Hasil perhitungan kualitas pelayanan pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada setiap dimensinya memperoleh hasil sebesar $0.9 < 1$ yang dapat diartikan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan pegawai Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya masih belum memenuhi harapan yang diberikan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil di atas dibutuhkan analisis lebih lanjut dengan menentukan skala prioritas pada setiap atribut. *Importance performance analysis* merupakan cara untuk menentukan atribut prioritas yang ada.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis Ipa membahas pemetaan dari nilai kinerja (X) dengan harapan (Y), hasil tersebut akan membentuk matriks yang mempunyai empat kuadran pada setiap kuadran menjelaskan atribut prioritas untuk mengambil kebijakan seperti mempertahankan kinerja atau meningkatkan kinerja. Berikut merupakan data sebaran kinerja dan harapan masyarakat pada penelitian ini :

Gambar 1 Matriks Sebaran Kinerja Dan Harapan

Sumber diolah pada tahun 2022

Berdasarkan matriks di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Kuadran A

Pada kuadran ini atribut yang dianggap penting oleh masyarakat namun tidak terimplementasikan dengan baik oleh Bappeda. Tidak ada atribut yang masuk kedalam kuadran ini Sehingga atribut skala prioritas utama yang diharapkan oleh masyarakat Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya sudah terlaksana dengan baik.

Kuadran B

Atribut yang dirasa penting dan memuaskan untuk masyarakat yang sudah dilakukan dengan baik oleh Bappeda. Atribut yang masuk dalam kuadran ini sebagai berikut:

- (1) Keadaan kenyamanan ruang tunggu dalam menunggu antrian pengurusan
- (2) Kondisi gedung pelayanan sangat baik
- (3) Keadaan fasilitas kantor yang mendukung untuk memberikan pelayanan
- (4) Penampilan pegawai santun dan rapi
- (12) Kesigapan pegawai dalam melayani
- (13) Pengetahuan pegawai tentang yang dikerjakan
- (14) Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan
- (15) Keamanan yang diberikan oleh pihak kantor

Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya perlunya mempertahankan atribut yang masuk kedalam kuadran ini.

Kuadran C

Atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan tidak dilaksanakan dengan baik oleh pihak Bappeda berada pada kuadran C. Atribut yang ada pada kuadran ini yaitu :

- (5) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang ada
- (7) Keandalan dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai
- (6) Kecepatan pelayanan yang diberikan
- (8) Cermat dalam melakukan pengarsipan dokumen oleh pegawai
- (9) Kelonggaran waktu yang diberikan ketika hendak meminta data

- (10) Kemudahan dalam menghubungi pegawai
- (11) Kesiediaan pegawai pelayanan dalam menangani keluhan
- (16) Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
- (17) Perhatian tulus yang diberikan oleh pegawai
- (18) Memberikan perhatian secara individual

Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya perlu mengabaikan atribut yang memang dirasa kurang penting oleh masyarakat.

Kuadran D

Pada kuadrand ini menjelaskan bahwa atribut yang dianggap tidak menjadi prioritas oleh masyarakat namun dilakukan dengan baik oleh pihak Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya. Atribut yang masuk dalam kuadran ini yaitu:

- (20) kemudahan komunikasi kepada pegawai
- (19) Kelonggaran jam pelayanan yang diberikan oleh pegawai

KESIMPULAN

Walaupun semua atribut sudah dilaksanakan, namun semua atribut pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat. Hasil perhitungan dari harapan dengan kinerja dan gap yang diperoleh dari setiap dimensi dengan nilai $Q, 0,9 < 1$ dan berdasarkan hasil perhitungan skor mutu pelayanan yang menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dapat diketahui bahwa semua atribut sudah dilakukan dengan baik oleh pihak Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya bahwa : (1) Keadaan kenyamanan ruang tunggu dalam menunggu antrian pengurusan. (2) Kondisi gedung pelayanan sangat baik. (3) Kondisi fasilitas kantor dalam memberikan pelayanan. (4) Penampilan pegawai dalam melayani. (12) Kesiapan pegawai dalam melayani. (13) Pengetahuan pegawai tentang hal yang dikerjakan. (14) Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. (15) Keamanan yang diberikan oleh pihak kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Dirgantara, Harya Bima, & Sambodo, Aryo Tri. (2015). Penerapan model importance performance analysis dalam studi kasus: analisis kepuasan konsumen bhinneka. com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbi Scientia*, 2(1), 52–62.
- Ersya, Ullia. (2021). Bupati Aceh Barat Daya Di Musrembang 2022: Tampung Masukan Dari Gampong.
- Hidayat, Rachmad. (2018). Pengaruh Kualitas Fungsional, Kualitas Teknik Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 18(2), 139–164. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2014.v18.i2.137>
- Jogiyanto Hartono, M. (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Penerbit Andi.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mira. (2022). *Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya*. 377–383.
- Rubiyanto, Rubiyanto. (2018). Implementasi Kebijakan E-government Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1).
- Setiawan, Ajis, Qomariah, Nurul, & Hermawan, Haris. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2),

114–126.

Siyoto, Sandu, & Sodik, Ali. (2015). *DASARMETODOLOGI PENELITIAN*.

Yuningsih, Rita. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu. *Katalogis*, 4(8), 175–183.