



### Info Artikel

#### Keyword:

Quality Public Services,  
Gap Analysis, SMEs, IPA.

#### Korespondensi Penulis:

Rini Hermawati:

E-mail:

rini\_dyndamulya@yahoo.com

ISSN (print): 1858-4985

ISSN (on-line): 2721-8821

## Penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari-Malang

Rini Hermawati<sup>1</sup>

e-mail: rini\_dyndamulya@yahoo.com

<sup>1</sup>Program Pascasarjana Universitas Kanjuruhan Malang  
Jl. S. Supriyadi No. 48 Malang, 65148, Indonesia

### Abstract

*This study aims to (1) know and analyze the quality and service satisfaction on Artificial Insemination (AIC) Singosari based application Importance Performance Analysis (IPA), (2) to determine the quality of people's satisfaction on service Center for Artificial insemination (AIC) Singosari by Community Satisfaction Index (HPI). The study used a descriptive quantitative survey methods. The population is at BBIB Singosari service users. Accidental samples using sampling techniques with the number of respondents 150 people. Mechanical data using questionnaires and interviews. The analysis is IKM, Gap Analysis and IPA. The results showed: (1) Elements of SME value interests quality levels; A conversion 3,946 SMEs; 98.65, very high SME category means **satisfactory service**. The level of quality performance IKM value; 4.256 conversions; 106.4, category **Very important**, so the intervals above 100.00 on a performance level of "A" / **Very Good**. (2) The results of the study of Interest and Performance with priority mapping IPA there are aspects that need to be improved to make it better. That is; reliability, performance conformity -1.1, -0.1 tangibles, empathy suitability -0.4 performance. To obtain follow-priority repairs by BBIB Singosari.*

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan yang baik merupakan salah satu tolok ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan/konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan dari pemberian layanan yang baik adalah agar pelanggan dapat bertahan menggunakan barang, dan jasa yang dijual. Dalam memasarkan produk barang dan jasa, terjadi interaksi antara perusahaan dengan pelanggan konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan sangat tergantung pada harapan atau ekspektasi dari mereka yang menerima layanan itu sendiri. Dengan arti kata layanan yang berkualitas adalah layanan yang mampu memenuhi harapan pada mereka yang menerima layanan. Mengacu pada apa yang disampaikan Parasuraman dan Berry (dalam Jamaluddin, 2003) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan dasar dari pemasaran jasa, penekannya pada pemasaran "4P" yaitu; *Product, Promotion, Priced, dan place*. Dalam usaha yang bergerak pada bidang jasa tidak satupun dari keempat P tersebut akan berjalan dengan baik dan Q (*Quality*) atau kualitas. Oleh karena itu penyelenggara layanan harus membuat perencanaan yang tepat untuk menghadapi persaingan yang kompetitif ini, yaitu dengan cara menciptakan dan meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki. Ada 3 (tiga) macam penilaian kualitas jasa berdasarkan perspektif konsumen (Parasuraman, *et.al* 1985). Pertama kualitas jasa dinilai baik atau positif apabila jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan konsumen. Kedua, kualitas jasa dinilai ideal jika jasa yang dipersepsikan melebihi harapan konsumen. Ketiga, kualitas jasa dinyatakan kurang baik apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan harapan konsumen.

Pelayanan masyarakat/publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan

harapan masyarakat, sehingga dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas. Terkait beberapa definisi dan pendapat para pakar tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik semakin dituntut meningkatkan kualitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan yang sampai saat ini masih mendambakan bentuk pelayanan publik yang berkualitas dan ditangani secara profesional. Sebagai upaya mewujudkan layanan masyarakat /publik lebih baik setiap institusi pemerintah/swasta yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanannya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas layanan adalah dengan melakukan evaluasi kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara kualitas layanan yang diharapkan masyarakat dengan kualitas yang diterima

Balai Besar Inseminasi buatan Singosari dikenal masyarakat luas dengan sebutan BBIB Singosari, selaku Institusi Pemerintah merupakan Unit Pelaksana (UPT) eselon 2b yang bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Peternakan Dan Kesehatan Hewan pada Kementerian Pertanian R.I Mempunyai salah satu tugas pokok pelayanan masyarakat/publik eduwisata berbasis peternakan. Oleh karena itu BBIB Singosari semakin dituntut untuk memberikan layanan yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan atau harapan masyarakat/publik sebagai penerima layanan yang sampai saat ini masih mendambakan bentuk pelayanan masyarakat/publik yang berkualitas dan ditangani secara baik.

Perbaikan sarana prasarana guna meningkatkan layanan yang prima harus dilakukan oleh BBIB Singosari termasuk perbaikan mekanisme layanan lainnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga konsumen atau masyarakat dapat terlayani, adapun kualitas layanan meliputi prosedur layanan yang diberikan, kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang telah dikeluarkan konsumen, sikap dan perilaku petugas pemberi layanan, terjaminnya tingkat kenyamanan dan keamanan terhadap resiko-resiko layanan, kondisi sarana prasarana yang ditawarkan, target waktu layanan yang telah ditetapkan, kesanggupan dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab penyelenggara layanan, kemudahan mendapat informasi dan layanan administrasi, dll. Hal ini bertujuan untuk memuaskan dan memenuhi keinginan atau harapan penerima layanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di BBIB Singosari harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/publik akan diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan, tidak diskriminatif, serta prosedur yang tidak berbelit-belit dan cenderung menyederhanakan.

## 2. METODE

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang menurut Subagyo (2012) adalah penelitian yang berusaha menggambarkan dan menerangkan gejala dan keadaan yang diteliti seperti apa adanya dan sekaligus menerangkan latar belakang yang menimbulkan gejala dan keadaan tersebut berdasarkan *user-approach* yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa produk jasa yang berkualitas tinggi adalah produk yang memuaskan ekspektasi pengguna.

Metode survei. Menurut Efendi (2008) penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok guna mendapat data opini. Sedangkan model IPA diketahui ada 2 atribut utama yang menentukan kepuasan pengguna yaitu *expectation* dan *perceived performance*. *Expectation* adalah harapan pengguna terhadap produk yang diinginkan. Sementara *perceived performance* adalah persepsi pengguna terhadap kinerja dari produsen. Dimanadiukur 5 dimensi kualitas layanan; *Reliability, Assurance, Tangibles, empathy* dan *Responsiveness* untuk mengetahui IKM pada layanan BBIB Singosari..

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan/pelanggan yang datang ke BBIB Singosari sebanyak 150 responden. Jadi total keseluruhan populasi sejumlah 150 responden.

#### **Sampel**

Pengumpulan data untuk responden penelitian dengan model *accidental sampling* atau sampel asidental dengan cara mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat

sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmojo, 2010) yaitu konsumen yang datang di BBIB Singosari. Penelitian dengan menentukan jumlah sampel mengacu pada Keputusan Menpan nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan rumus :

$$\text{Jumlah sampel} = (\text{jumlah unsur pertanyaan} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$$

$$(14 + 1) \times 10 = 150 \text{ responden.}$$

### Tehnik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara *accidental sampling*. Data primer yang diperoleh langsung dari pengguna layanan di BBIB Singosari dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawab.

### Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk quisioner yang disusun berdasarkan atribut – atribut yang didapatkan dari atribut 5 dimensi dari kualitas layanan, quisioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai Kepentingan dan Kinerja terhadap kualitas layanan BBIB Singosari dari ekspekstasi ingin diketahui atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kinerja dan kepentingan layanan menurut pelanggan/ masyarakat sebagai pengguna jasa.

### Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penelitian ini adalah menentukan jumlah sampel mengacu pada Keputusan Menpan nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan rumus :

$$\text{Jumlah sampel} = (\text{jumlah unsur pertanyaan} + 1) \times 10$$

$$\text{Jumlah sampel} = (14 + 1) \times 10 = 150.$$

Rumus ;

$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$
--

Untuk memperoleh nilai IKM unit layanan digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$
-----	---	---

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 makahasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$
---------------------------------------

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja mutu Layanan.

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu penghitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh BBIB Singosari.

Penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakili oleh huruf (X) dan huruf (Y), dimana huruf (X) merupakan tingkat kinerja BBIB Singosari yang memberikan kepuasan pada pengguna layanan, sedang huruf (Y) merupakan tingkat kepentingan menurut persepsi pengguna layanan.

Rumus yang digunakan ;

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

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden;

Xi = Skor/Nilai Kinerja;

Yi = Skor/Nilai Kepentingan;

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedang sumbu tegak (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N}$$

dimana

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata kepuasan dari semua pernyataan

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

N = Banyaknya atribut

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dimana (X) merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan layanan seluruh faktor atau atribut dan (Y) ada rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat/publik. Seluruhnya ada 14 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K= 21.Selanjutnya tingkat unsur-unsur itu dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius seperti gambar di bawah ini ;



**Gambar 1 Diagram Kartesius**

Keterangan sebagai berikut :

- A.Prioritas Utama, menunjukkan indikator atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan/publik, termasuk unsur-unsur jasa dianggap sangat penting.
- B.Pertahankan Prestasi, menunjukkan unsur indikator yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan, dan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C.Prioritas Rendah, menunjukkan indikator yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan,
- D.Berlebihan, menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

**Tabel. 1 Hasil Skor Penilaian Tingkat Kepentingan/harapan**

Butir Pertanyaan	Total	Total Rata-Rata	Nilai IKM	Konversi Nilai IKM	Kategori
1..Proses & kesederhanaan alur layanan	530				Sangat Baik /Puas
2..Ketrampilan & kompetensi petugas	574				
3..Kesesuaian tarif dengan layanan yang diberikan	595	566	3,7	92,5	
4.Kemudahan administratif dll. dalam layanan	586	605	4,03	100,75	Sangat Baik Puas
5.Kejelasan biaya yang ditetapkan dalam layanan	623				
6..Ketentuan waktu/jadwal dalam layanan	595	622	4,1	102.5	Sangat Baik
7..Tidak diskriminatif/tidak membedakan status/golongan	648				/Puas
8.Ketepatan waktu dalam layanan	580				Sangat Baik
9.Kenyamanan lingkungan penyelenggaraan	577	580	3,8	95	/Puas

10.Keamanan & terjamin dari resiko layanan	583				
11.Kesopanan & keramahan petugas layanan	624				Sangat Baik /Puas
12..Perhatian/kedisiplinan petugas dalam layanan	670	620	4,1	102.5	
13..Kejelasan wewenang /penanggung jawab layanan	605				
14..Penyelesaian/target waktu dalam Layanan	580				
Jumlah Rata Rata		3,946		98,65	

Berdasarkan tabel tersebut diatas, menunjukkan bahwa semua responden merasa puas atas apa yang diberikan oleh BBIB Singosari, hal ini terbukti semua pertanyaan memiliki kategori **Sangat puas**.

**Tabel. 2. Hasil Skor Penilaian Tingkat Kinerja.**

Butir Pertanyaan	Total	Total Rata-Rata	Nilai IKM	Konversi Nilai IKM	Kategori
1.Prosedur layanan	609				Sangat Baik/ Penting
2.Kemampuan petugas layanan	639				
3.Kewajaran biaya layanan	592	613	4,08	102	
4.Persyaratan layanan	605				Sangat Baik/ Penting
5.Kepastian biaya layanan	604	605	4,03	100,75	
6.Kepastian jadweal layanan	606				Sangat Baik
7.Keadilan mendapatkan layanan	609	608	4,05	101,25	
8.Kedisiplinan petugas layanan	594				Sangat Baik Penting
9.Kenyamanan lingkungan	556	587	3,9	97,8	
10.Keamanan layanan	611				
11.Kesopanan &Keramahan Petugas	606				Sangat Baik /Penting
12.Tanggung jawab petugas layanan	730	672	4,5	111,09	
13.Kejelasan petugas layanan	695				
14.Kecepatan Layanan	655				
Jumlah Rata -rata			4,256	106.4	

Berdasarkan tabel tersebut diatas, menunjukkan bahwa semua responden merasa semua sarana yang ada pada BBIB Singosari adalah Sangat penting, hal ini terbukti semua pertanyaan memiliki kategori **Sangat penting**.

**Tabel. 3 Perbandingan Nilai IKM Layanan Dan IKM Kinerja.**

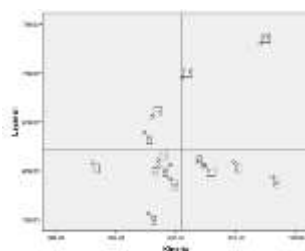
Dimensi	Perbandingan		
	IKM Layanan	IKM Kinerja	Keseuaian
Realibility	3,7	4,8	-1,1
Assurance	4,03	4,03	0

Tangibles	4,1	4,05	0,05
Emphaty.	3,8	3,9	-0,1
Responsiveness.	4,1	4,5	-0,4
Jumlah Rata-rata;	3,946	4,256	-0,31

Berdasarkan tabel tersebut diatas, menunjukkan bahwa Jumlah rata-rata dari 5 indikator untuk IKM Kepentingan sebesar; 3,946 dan jumlah IKM Kinerja memiliki rata-rata sebesar; 4,256 sehingga ada minus kesesuaian antara IKM Kinerja dengan tingkat IKM Kepentingan sebesar; -0,31.

### Hasil Diagram Kartesius

Berdasarkan perhitungan dengan bantuan SPSS, maka hasil dari Diagram Kartesius dapat dilihat pada tabel Sebagai berikut :



**Gambar. 2 Diagram kartesius**

Dari tabel tersebut diatas, dapat diketahui aspek yang harus menjadi prioritas, pertahankan prestasi, prioritas rendah dan aspek yang berlebihan.

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepentingan/harapan dan kinerja layanan BBIB Singosari berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepentingan/harapan dan Kualitas Kinerja BBIB Singosari berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM pada tingkat kepentingan dan kinerja dari 14 (empat belas) unsur IKM terbukti tingkat kepentingan sebesar; 3,946 dengan nilai konversi IKM sebesar; 98,65. menunjukkan nilai IKM Sangat tinggi yang berarti semua kepentingan/harapan memuaskan. Untuk tingkat Kinerja juga menunjukkan Nilai IKM sebesar; 4,256 jika dikonversi sebesar 106,4, artinya tingkat Kinerja dari sarana dan prasarana yang ada sangat penting untuk masyarakat. Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator IKM yaitu: (1) *Realibility*, (2) *Assurance*, (3) *Tangibles*, (4) *Emphaty*. (5) *Responsivene*. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut :

#### Pembahasan Analisis Kepentingan

**1. *Realibility*** ; Keandalan dijabarkan dalam empat pernyataan yaitu; (1) Proses & kesederhanaan alur layanan, (2)Ketrampilan & kompetensi petugas, (3) Kesesuaian tarif dengan layanan yang diberikan, (4) Kemudahan administrasi dll. Dalam layanan. Semua sangat baik artinya Sangat memuaskan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar;3,7 dengan nilai konversi IKM sebesar; 92,5.

**2. *Assurance*** ; Jaminan dijabarkan dalam empat pernyataan, yaitu dari segi; (5) Kejelasan biaya yang ditetapkan dalam layanan, (6) Ketentuan waktu/jadwal layanan, (7)Tidak diskriminatif/tidak membedakan status/golongan. (8) Ketepatan waktu dalam layanan. Semua sangat baik artinya sangat memuaskan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 4,03 dengan nilai konversi IKM sebesar; 100,75.

**3. *Tangibles*** ; Bukti fisik dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi; (9) Kenyamanan lingkungan penyelenggaraan, (10) Keamanan & terjamin dari resiko layanan. Semua sangat baik artinya sangat memuaskan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 4,05 dengan nilai konversi IKM sebesar; 101,25.

**4. *Emphaty*** ; Empati dijabarkan dalam dua pernyataan yaitu dari segi; (11) Kesopanan & keramahan petugas layanan, (12) Perhatian/kepedulian petugas dalam layanan. Semua aspek sangat baik artinya sangat memuaskan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 3,9 dengan

nilai konversi IKM sebesar; 97,8.

**5. Responsiveness** ; Daya Tanggap dijabarkan dalam dua pernyataan yaitu dari segi: (13) Kejelasan wewenang/penanggung jawab layanan, (14) Penyelesaian /target waktu layanan. Semua aspek sangat baik artinya Sangat memuaskan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 4,1 dengan nilai konversi IKM sebesar; 102,5.

#### **Pembahasan Analisis Kinerja**

**1. Reliability** ; Prestasi yang berhubungan dengan Keandalan dijabarkan dalam empat pernyataan yaitu dari segi; (1) Prosedur layanan, (2) Kemampuan petugas, (3) Kewajaran biaya dan (4) Persyaratan layanan. Semua sangat baik artinya sangat penting bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 4,02 dengan nilai konversi IKM sebesar; 108.

**2. Assurance**; Prestasi yang berhubungan dengan Jaminan dijabarkan dalam empat pernyataan, yaitu dari segi; (5) Kepastian biaya layanan, (6) Kepastian jadwal layanan, (7) Keadilan mendapat layanan, (8) Kedisiplinan petugas. Semua sangat baik artinya sangat penting bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 4,03 dengan nilai konversi IKM sebesar; 100,75.

**3. Tangibles** ; Hasil prestasi dari aspek bukti fisik dijabarkan dalam dua pernyataan yaitu dari segi; (9) Kenyamanan lingkungan, (10) Keamanan layanan. Semua sangat baik artinya sangat penting bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 4,1 dengan nilai konversi IKM sebesar; 102,5.

**4. Emphaty** ; Hasil prestasi dari aspek empati dijabarkan dalam dua pernyataan yaitu dari segi; (11) Kesopanan dan keramahan petugas, (12) Tanggung jawab petugas. Semua aspek sangat baik artinya sangat penting bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 3,8 dengan nilai konversi IKM sebesar; 95.

**5. Responsiveness** ; Hasil prestasi dari daya tanggap dijabarkan dengan dua pernyataan yaitu dari segi; (13) Kejelasan waktu layanan, (14) Kecepatan layanan. Semua aspek sangat baik artinya Sangat penting bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM sebesar; 4,5 dengan nilai konversi IKM sebesar; 111,9.

Dari hasil kajian Kepentingan/layanan dan Kinerja, ada aspek yang perlu ditingkatkan agar mejadi lebih baik lagi yaitu aspek *reliability* hal ini terbukti memiliki kesesuaian Kinerja -1,1, aspek *tangibles* memiliki kesesuaian Kinerja -0,1 dan aspek *emphaty* memiliki kesesuaian Kinerja -0,4.

#### **Pembahasan**

##### **Diagram Kartesius**

Dari hasil kajian diagram kartesius, pada gambar, dapat dijelaskan Sebagai berikut :

1. Kuadran A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh masyarakat namun belum terlaksana dengan baik Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (14) Kecepatan Layanan dan (2) Kemampuan/ketrampilan serta kompetensi petugas. Dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama untuk diperbaiki.
2. Kuadran B. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah; (12) Tanggung jawab atau perhatian/respek petugas dalam layanan, (13) Kejelasan wewenang/penanggung jawab layanan. Dengan demikian item-item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya
3. Kuadran C. Menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan belum terlaksana dengan baik. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah: (1) Proses & kesederhanaan alur layanan/prosedur layanan, (3) Kewajaran/kesesuaian tarif layanan, (4) Persyaratan dalam layanan, (6) Kepastian jadwal layanan, (9) Kenyamanan lingkungan (10) Keamanan dalam layanan. Dengan demikian item-item diatas mempunyai skala prioritas pembenahan.
4. Kuadran D. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting dilaksanakan dengan berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah : (5) Kepastian biaya layanan. (7) Keadilan mendapatkan layanan (8) Kedisiplinan petugas layanan, (11) Kesopanan & Keramahan Petugas. Dengan demikian item-item tersebut berlebihan dilaksanakan, untuk itu lebih baik BBIB Singosari mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan perhitungan IKM tingkat layanan diperoleh angka indeks; 98,65 interval; 81,26 – 100,00. Sehingga Kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “A” yaitu sangat baik atau masyarakat **Sangat puas** atas layanan yang diberikan BBIB Singosari. Sedangkan hasil Kinerja diperoleh indeks; 106,4 yang berada pada interval diatas 100.00, artinya Kinerja berada pada tingkat “A” yaitu **sangat baik**.

Dari hasil kajian diagram kartesius, menunjukkan bahwa:

**Prioritas Utama** : Pada faktor ini variabel-variabel Kecepatan Layanan; Target waktu layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang kompeten tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan layanan kepada masyarakat harus menjadi skala prioritas utama untuk diperbaiki.

**Pertahankan Prestasi** : Pada faktor ini; Kejelasan informasi layanan, Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawab) dan Persyaratan layanan; Persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut perlu dipertahankan kinerjanya

**Prioritas Rendah** ; Pada variabel-variabel Kemudahan mendapat kejelasan; Kemudahan tahapan layanan yang diberikan kepada pengunjung dilihat dari kesederhanaan alur pelayanannya, Kewajaran layanan; Biaya terjangkau oleh pengunjung dalam memperoleh layanan, Kesopanan dalam layanan; Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan kepada pengunjung secara sopan dan santun, Kebersihan & kerapihan lingkungan; Kebersihan lingkungan area layanan dan kerapihan sarana lainnya sehingga pengunjung puas dan nyaman. Mempunyai skala prioritas pembenahan.

**Berlebihan** : Pada faktor ini variabel-variabel : Keamanan dalam layanan, kelengkapan sarana prasarana, kedisiplinan petugas layanan, Kesanggupan petugas dalam memberikan layanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan, Kepastian jadwal layanan, Pelaksanaan waktu layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, faktor ini sangat berlebihan dilaksanakan untuk itu lebih baik pihak BBIB Singosari perlu mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka peneliti mengemukakan saran yaitu ; Dilihat dari nilai rata-rata unsur Kepentingan dan Kinerja pada IKM pengguna layanan BBIB Singosari dengan hasil yang sangat baik atau sangat memuaskan, petugas pelayanan agar lebih aktif dan lebih perhatian kepada masyarakat agar nilai sangat memuaskan dapat dipertahankan. Namun demikian yang perlu mendapat perhatian atau prioritas utama adalah pada jenis layanan; (1) Kecepatan dalam layanan; Dalam arti BBIB Singosari harus tanggap dan responsif dalam melayani. (2) Kompetensi petugas layanan; Terkait kemampuan dan penguasaan materi layanan wajib ditingkatkan dan dialokasikan petugas yang berkompeten. Sementara Skala prioritas pembenahan terkait masalah ; Prosedur layanan, kesesuaian biaya, persyaratan, jadwal layanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan layanan. Agar BBIB Singosari membuat jadwal pembenahan di setiap unsur yang dianggap kurang memuaskan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan layanannya.

## 6. DAFTAR RUJUKAN

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, And Leonard L. Berry. 1988. “*Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*”. *Journal Of Retailing*. Vol 64 (1) Pp 12- 37
- A.Parasuraman, L. L. (1985).*A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. *Journal Of Marketing* , 49, 33-46.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Proses Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atik, Dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Kon-*



*septual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar  
Djarwanto, P.S dan Subagyo, P. 2011. *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE.  
Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta:  
Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Andy Offset, Yogyakarta.  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : Kep/25/M.Pan/2/2004  
*Tentang Indeks Kepuasan Komsumen*  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2004 *Tentang Pedoman  
Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.