

Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah

Wika Apriza¹, Ila Yati Beti², Desi Mahdalena³

¹ Mahasiswa Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu
e-mail: wikaapriza@gmail.com

Alamat Jln Bukit Bendera Pekan Sabtu Kecamatan Selebar Kota Bengkulu; Telp.082311614393;

^{2,3}Dosen Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu
e-mail: ilayatibeti@unived.ac.id, desimahdalena08@unived.ac.id

Jl. Meranti Raya No. 32 Kota Bengkulu 38228 Telp. (0736) 22027, 26957 Fax. (0736) 341139);

(Received: Nopember 2024, Revised: Februari 2025, Accepiend: April 2025)

Abstract-Measuring the level of community satisfaction at the Central Lebong Sub-District Head Office still uses a complaint box, where people can write suggestions on a piece of paper and then enter the suggestion through the box provided with two options, namely satisfied and dissatisfied. This is certainly less effective and takes a long time in measuring the level of community satisfaction due to the absence of a definite indicator in assessing satisfaction with service performance at the Central Lebong District Head Office. The application of the Importance Performance Analysis (IPA) method in measuring the level of community satisfaction with service performance at the Central Lebong Sub-District Head Office can assist administrators in managing data on the assessment of community satisfaction with service performance at the Central Lebong Sub-District Head Office, can provide information on the level of community satisfaction with service performance at the Central Lebong Sub-District Head Office, and can facilitate the community, especially those in the Central Lebong Sub-District area, in providing an assessment of satisfaction with service performance at the Central Lebong Sub-District Head Office. The application of the Importance Performance Analysis (IPA) method in measuring the level of community satisfaction with service performance at the Central Lebong Sub-District Head Office was built web-based using the PHP programming language and MySQL database which can be accessed via the url link <https://surveikecamatanlebongtengah.online/>. Based on the tests that have been carried out, it is found that this application is very helpful in managing and evaluating data on community satisfaction assessment of services at the Sub-District Head Office of Central Lebong District so that the level of community satisfaction is known and this application can be used as a forum for the community in providing community satisfaction assessment of services at the Sub-District Head Office of Central Lebong District.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA) Method, Community Satisfaction Level, Service Performance, Sub-District Office of Central Lebong District

Intisari-Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah masih menggunakan kotak pengaduan, dimana masyarakat dapat menuliskan saran pada selembaran kertas kemudian memasukkan saran tersebut melalui kotak yang telah disediakan dengan dua pilihan yakni puas dan tidak puas. Hal ini tentunya kurang efektif dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat dikarenakan tidak adanya suatu indikator pasti dalam penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah. Penerapan Metode

Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dapat membantu administrator dalam mengelola data penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah, dapat memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah, serta dapat mempermudah masyarakat khususnya yang berada di wilayah Kecamatan Lebong Tengah dalam memberikan penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah. Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dibangun berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL yang dapat diakses melalui link url <https://surveikecamatanlebongtengah.online/>. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola serta mengevaluasi data penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah sehingga diketahui tingkat kepuasan masyarakat dan aplikasi ini dapat dijadikan wadah untuk masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah.

Kata Kunci : Metode Importance Performance Analysis (IPA), Tingkat Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pelayanan, Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah memberikan sumber (*resources*) informasi dan komunikasi yang amat luas dari apa yang telah dimiliki manusia. Dengan adanya teknologi informasi dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi atau apapun yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Saat ini teknologi informasi telah diterapkan di berbagai bidang yakni pemerintahan, kepolisian, militer, kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, terutama pada level pemerintahan lokal seperti kantor kecamatan. Sebagai unit pemerintahan yang berada di garis depan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kantor

kecamatan memiliki peran strategis dalam memastikan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Masyarakat memiliki ekspektasi terhadap berbagai jenis layanan, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, hingga pengelolaan program-program pemerintah di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menjadi penting sebagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah merupakan salah satu instansi pemerintah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu. Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah berperan dalam memberikan layanan administrasi publik kepada masyarakat khususnya di lingkungan Kecamatan Lebong Tengah. Namun, untuk memastikan pelayanan berjalan optimal, penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai bentuk evaluasi. Selama ini pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah masih menggunakan kotak pengaduan, dimana masyarakat dapat menuliskan saran pada selebaran kertas kemudian memasukkan saran tersebut melalui kotak yang telah disediakan dengan dua pilihan yakni puas dan tidak puas. Hal ini tentunya kurang efektif dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat dikarenakan tidak adanya suatu indikator pasti dalam penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengembangan sistem dengan membangun suatu aplikasi yang dapat membantu mempermudah dalam proses penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah. Untuk mengukur tingkat kepuasan, dilakukan pendekatan melalui Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) suatu layanan. Dengan menggunakan metode IPA dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek mana yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah, sehingga dapat menghasilkan layanan yang lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

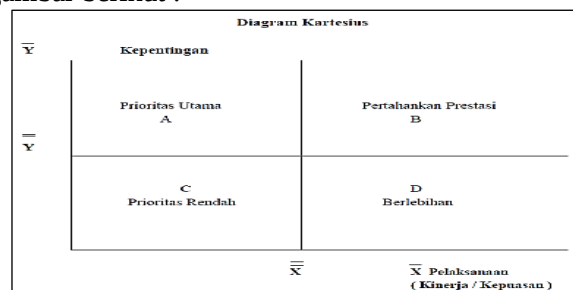
II. TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Penerapan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif (Purnamayanti, et al., 2022).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Implementasi merupakan sebuah proses penerapan suatu tindakan atau pelaksanaan pada suatu rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Penerapan pada suatu tindakan dilakukan secara nyata demi mencapai tujuan (Nurafiati, et al., 2022).

Berdasarkan ketiga pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan/implementasi merupakan suatu perbuatan, aksi atau tindakan pada suatu rencana yang telah disusun secara terperinci untuk mencapai tujuan tertentu.

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James Tahun 1977 bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. *Importance Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang/jasa (Fajri, et al., 2019). Berdasarkan kedua pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan dengan membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) suatu atribut atau layanan yang diberikan. Pada Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut :



Gambar1. Matriks IPA

Adapun tahapan-tahapan dari Metode IPA (*Importance Performance Analysis*), antara lain :

- 1) Angket penilaian

2) Mencari nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan
Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan digunakan rumus sebagai berikut :

$$X' = \frac{\sum X_i}{n}, Y' = \frac{\sum Y_i}{n} \quad \dots (1)$$

Dimana :

X' = skor rata-rata tingkat kinerja

Y' = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = jumlah responden

3) Mencari nilai tingkat kesesuaian responden

Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Metode *Importance Performace Analysis* dengan rumus :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \dots (2)$$

Dimana :

Tki = tingkat kesesuaian responden

X' = skor rata-rata tingkat kinerja

Y' = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

Penentuan kepuasan diambil dari nilai $Tki(\%)$ dengan rentang seperti

Tabel 1. Kategori Kepuasan

Persentase (Tki)	Kategori
$Tki > 90\%$	Sangat Puas
$70\% > Tki \leq 80\%$	Puas
$60\% \geq Tki \leq 70\%$	Cukup Puas
$Tki < 60\%$	Tidak Puas

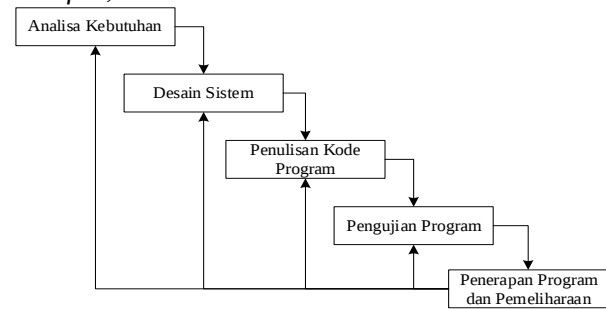
Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator untuk melihat pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak berkualitas. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan hal yang terpenting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas (Hajar, 2021).Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan memiliki kaitan erat dengan dimensi etis, berupa kepercayaan terhadap aparatur dan pengelolaan birokrasi yang handal. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Effendi & Berlian, 2021). Berdasarkan kedua pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran seberapa puas masyarakat terhadap layanan atau kebijakan yang disediakan oleh pelayanan publik baik organisasi, pemerintah atau institusi publik.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode

pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*. Adapun tahapan-tahapan metode *waterfall*, antara lain :



Gambar 2. Tahapan Metode Waterfall

Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan saat ini terkait dengan mengukur tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah. Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilakukan. Desain sistem meliputi, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, dan perancangan aplikasi dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah. Setelah Desain sistem telah sesuai, maka langkah selanjutnya yaitu menulis kode program berdasarkan perancangan aplikasi yang telah dibuat. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP* dan *Database MySQL*. Pengujian program dilakukan untuk mengecek apakah fungsionalitas dari aplikasi sudah berjalan sesuai harapan. Jika belum, maka akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum diterapkan ke Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah. Tahap ini merupakan tahap akhir dalam pembuatan sebuah sistem, dimana aplikasi akan diterapkan di sekolah dan dilakukan pemeliharaan secara berkala untuk menjaga stabilitas dari aplikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dapat membantu administrator dalam mengelola data penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah, dapat memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah, serta dapat mempermudah masyarakat khususnya yang berada di wilayah Kecamatan Lebong Tengah dalam memberikan penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah. Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan

masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dibangun berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL yang dapat diakses secara online melalui link url <https://surveikecamatanlebongtengah.online/>. Pada antarmuka aplikasi terdapat 2 (dua) hak akses yaitu administrator (mengelola data pertanyaan, analisis metode IPA, dan memberikan informasi output) dan responden (mengisi kuisioner penilaian kepuasan masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang terdapat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah). Adapun antarmuka Penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Homepage Website

Merupakan halaman web antarmuka aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah yang pertama kali muncul ketika membuka url website. Homepage ini dapat diakses untuk umum baik masyarakat maupun administrator. Jika ingin masuk sebagai administrator, maka klik login administrator. Jika ingin mengisi kuisioner penilaian kepuasan masyarakat, maka klik registrasi responden.



Gambar 3. Homepage Website

Merupakan halaman web antarmuka aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah yang digunakan oleh responden untuk melakukan registrasi terlebih dahulu sebelum memberikan penilaian kepuasan. Pada halaman ini terdapat otentikasi terhadap NIK yang digunakan, sehingga NIK yang diinputkan harus sesuai dengan kode wilayah dari Kecamatan Lebong Tengah.



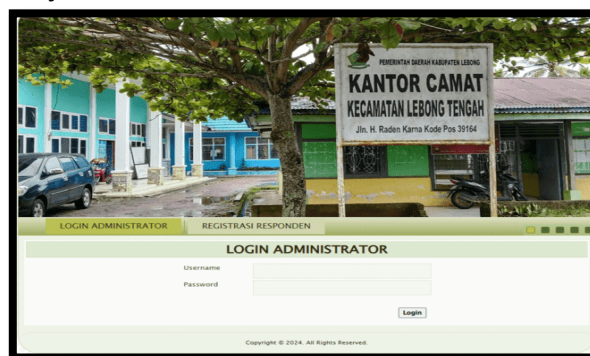
Gambar 4. Registrasi Responden

Merupakan halaman web antarmuka aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah yang digunakan oleh responden untuk memberikan penilaian kepuasan pada setiap pertanyaan berdasarkan jenis pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dengan memilih tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sebagai jawaban dari setiap pertanyaan tersebut.



Gambar 5. Kuisisioner Penilaian Kepuasan Masyarakat

Merupakan halaman web antarmuka aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah yang digunakan oleh administrator web untuk masuk ke dalam menu utama agar dapat mengelola data penilaian kepuasan masyarakat.



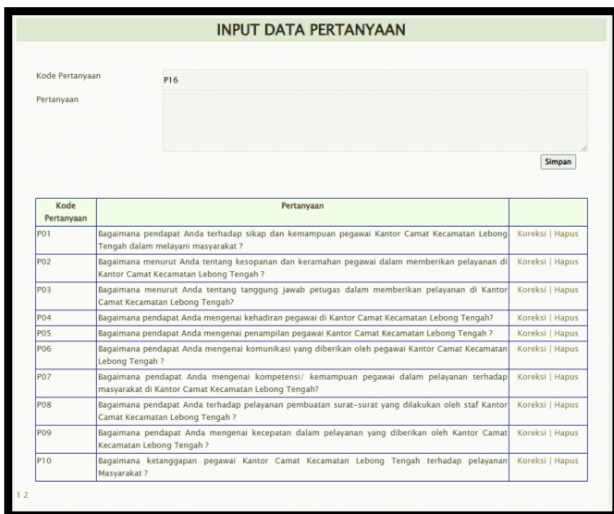
Gambar 6. Login Adminstrator

Merupakan halaman web antarmuka aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah yang digunakan untuk mempermudah admin dalam mengelola data pertanyaan, menganalisis metode IPA, serta melihat output laporan hasil kepuasan masyarakat per tahun.



Gambar 7. Halaman Menu Utama Administrator

Merupakan halaman web antarmuka aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah yang digunakan untuk mengolah data pertanyaan dengan cara menyimpan, mengoreksi serta menghapus data pertanyaan.



Gambar 8. Input Data Pertanyaan

Merupakan halaman web antarmuka aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah yang digunakan untuk menganalisa metode IPA berdasarkan data penilaian kuisioner yang telah diisi oleh masyarakat, dimana akan dibagi menjadi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada setiap pertanyaan dari hasil penilaian tersebut.

ANALISA METODE AHP						
Tahun Penilaian		Jenis Pelayanan		Bantuan		Proses
Data Penilaian Responden Terhadap Jenis Pelayanan : Bantuan Pada Tahun : 2024						
NIK	Nama	Alamat	Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1707034805940001	Yayah Halima	Des. Semelaku, Kal. Semelaku Atas, Kec. Lebong Tengah	P01	Bagaimana pendapat Anda tentang sikap dan kemampuan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dalam melayani masyarakat ?	Cukup Penting	Cukup Baik
			P02	Bagaimana menurut Anda tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah ?	Cukup Penting	Cukup Baik
			P03	Bagaimana menurut Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah ?	Cukup Penting	Cukup Baik
			P04	Bagaimana pendapat Anda mengenai kehadiran pegawai di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	Cukup Penting	Cukup Baik
			P05	Bagaimana pendapat Anda mengenai penampilan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	Cukup Penting	Cukup Baik
			P06	Bagaimana pendapat Anda mengenai komunikasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	Cukup Penting	Cukup Baik
			P07	Bagaimana pendapat Anda mengenai kompetensi/ kemampuan pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	Cukup Penting	Cukup Baik
			P08	Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah ?	Penting	Cukup Baik
			P09	Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah ?	Penting	Baik
			P10	Bagaimana ketanggapan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah terhadap pelayanan Masyarakat?	Penting	Baik
			P11	Bagaimana menurut Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	Penting	Baik
			P12	Bagaimana pendapat Anda tentang kepedulian pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dalam melayani masyarakat ?	Sangat Penting	Baik
			P13	Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	Penting	Baik
			P14	Bagaimana menurut Anda tentang ruang tunggu di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	Penting	Baik
			P15	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah ?	Penting	Baik

Gambar 9. Analisa Metode IPA (1)

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
P01	Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap dan kemampuan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dalam melayani masyarakat?	7	4	1	0	0
P02	Bagaimana menurut Anda tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	6	5	1	0	0
P03	Bagaimana menurut Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	8	3	1	0	0
P04	Bagaimana pendapat Anda mengenai kehadiran pegawai di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	7	4	1	0	0
P05	Bagaimana pendapat Anda mengenai penampilan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	9	2	1	0	0
P06	Bagaimana pendapat Anda mengenai komunikasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	5	6	1	0	0
P07	Bagaimana pendapat Anda mengenai kompetensi/ kemampuan pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	6	5	1	0	0
P08	Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	6	6	0	0	0
P09	Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	6	5	1	0	0
P10	Bagaimana ketanggapan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah terhadap pelayanan Masyarakat?	8	3	1	0	0
P11	Bagaimana menurut Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	7	4	1	0	0
P12	Bagaimana pendapat Anda tentang kepedulian pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dalam melayani masyarakat?	9	2	1	0	0
P13	Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	5	6	1	0	0
P14	Bagaimana menurut Anda tentang ruang tunggu di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	8	3	1	0	0
P15	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	7	4	1	0	0

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Bobot (Yi)
P01	Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap dan kemampuan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dalam melayani masyarakat?	54
P02	Bagaimana menurut Anda tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	53
P03	Bagaimana menurut Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	55
P04	Bagaimana pendapat Anda mengenai kehadiran pegawai di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	54
P05	Bagaimana pendapat Anda mengenai penampilan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	56
P06	Bagaimana pendapat Anda mengenai komunikasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	52
P07	Bagaimana pendapat Anda mengenai kompetensi/ kemampuan pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	53
P08	Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	54
P09	Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	53
P10	Bagaimana ketanggapan pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah terhadap pelayanan Masyarakat?	55
P11	Bagaimana menurut Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	54
P12	Bagaimana pendapat Anda tentang kepedulian pegawai Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dalam melayani masyarakat?	56
P13	Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	52
P14	Bagaimana menurut Anda tentang ruang tunggu di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	55
P15	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah?	54

Gambar 10. Analisa Metode IPA (2)

Tingkat Kinerja (Performance)					
Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik
P01	Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap dan kemampuan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah dalam melayani masyarakat ?	7	4	1	0
P02	Bagaimana menurut Anda tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	5	6	1	0
P03	Bagaimana menurut Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	8	3	1	0
P04	Bagaimana pendapat Anda mengenai kehadiran pegawai di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	6	5	1	0
P05	Bagaimana pendapat Anda mengenai penampilan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	5	6	1	0
P06	Bagaimana pendapat Anda mengenai komunikasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	5	6	1	0
P07	Bagaimana pendapat Anda mengenai kompetensi / kemampuan pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	4	7	1	0
P08	Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	7	4	1	0
P09	Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	6	5	1	0
P10	Bagaimana ketanggapan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah terhadap pelayanan Masyarakat ?	8	3	1	0
P11	Bagaimana menurut Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	7	4	1	0
P12	Bagaimana pendapat Anda tentang kepedulian pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah dalam melayani masyarakat ?	6	5	1	0
P13	Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	3	8	1	0
P14	Bagaimana menurut Anda tentang ruang tunggu di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	7	4	1	0
P15	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	5	6	1	0
Bobot Kinerja (Performance)					
Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Bobot (Xi)			
P01	Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap dan kemampuan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah dalam melayani masyarakat ?	54			
P02	Bagaimana menurut Anda tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	52			
P03	Bagaimana menurut Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	55			
P04	Bagaimana pendapat Anda mengenai kehadiran pegawai di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	53			
P05	Bagaimana pendapat Anda mengenai penampilan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	55			
P06	Bagaimana pendapat Anda mengenai komunikasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	52			
P07	Bagaimana pendapat Anda mengenai kompetensi / kemampuan pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	51			
P08	Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	54			
P09	Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	53			
P10	Bagaimana ketanggapan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah terhadap pelayanan Masyarakat ?	55			
P11	Bagaimana menurut Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	54			
P12	Bagaimana pendapat Anda tentang kepedulian pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah dalam melayani masyarakat ?	53			
P13	Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	50			
P14	Bagaimana menurut Anda tentang ruang tunggu di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	54			
P15	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	52			

Gambar 11. Analisa Metode IPA (3)

Tingkat Kesesuaian Responden					
Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Xi	Yi	X ²	Y ²
P01	Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap dan kemampuan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah dalam melayani masyarakat ?	54	54	4.5	4.5
P02	Bagaimana menurut Anda tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	52	53	4.33333333333333	4.16666666666667
P03	Bagaimana menurut Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	55	55	4.58333333333333	4.58333333333333
P04	Bagaimana pendapat Anda mengenai kehadiran pegawai di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	53	54	4.16666666666667	4.5
P05	Bagaimana pendapat Anda mengenai penampilan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	55	56	4.58333333333333	4.66666666666667
P06	Bagaimana pendapat Anda mengenai komunikasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	52	52	4.33333333333333	4.33333333333333
P07	Bagaimana pendapat Anda mengenai kompetensi / kemampuan pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	51	53	4.25	4.16666666666667
P08	Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	54	54	4.5	4.5
P09	Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	53	53	4.16666666666667	4.16666666666667
P10	Bagaimana ketanggapan pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah terhadap pelayanan Masyarakat ?	55	55	4.58333333333333	4.58333333333333
P11	Bagaimana menurut Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	54	54	4.5	4.5
P12	Bagaimana pendapat Anda tentang kepedulian pegawai Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah dalam melayani masyarakat ?	53	56	4.16666666666667	4.66666666666667
P13	Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	50	52	4.16666666666667	4.33333333333333
P14	Bagaimana menurut Anda tentang ruang tunggu di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah?	54	55	4.5	4.58333333333333
P15	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah ?	52	54	4.33333333333333	4.5
Nilai Rata-rata Tingkat Kesesuaian Responden : 98.39845825251 %					
Berdasarkan nilai rata-rata persentase tingkat kesesuaian (Tki), maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah yaitu Sangat Puas					

Gambar 12. Analisa Metode IPA (4)

Merupakan output dari hasil analisa metode IPA berdasarkan bulan dan tahun yang akan menunjukkan grafik dan tingkat kesesuaian responden untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat setiap tahunnya.

Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah



Gambar 13. Laporan Hasil Kepuasan Masyarakat Per Tahun

Hasil Pengujian

Pengujian *blackbox* (*blackbox testing*) adalah salah satu metode pengujian perangkat lunak yang berfokus pada sisi fungsionalitas, khususnya pada *input* dan *output* aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Leborg Tengah (apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum). Tahap pengujian atau testing merupakan salah satu tahap yang harus ada dalam sebuah siklus pengembangan perangkat lunak (selain tahap perancangan atau desain).

Tabel 2. Hasil Pengujian *Blackbox*

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1.	Melakukan Proses <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	Halaman Login Administrator	Sistem berhasil menolak <i>user</i> yang menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	Sesuai Harapan
2.	Melakukan proses <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	Halaman Login Administrator	Sistem berhasil menerima akses <i>user</i> yang menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	Sesuai Harapan

3	Menginputkan penilaian kepuasan layanan dengan nik dan tahun yang sama	Halaman Penilaian Kepuasan	sistem berhasil menolak akses untuk menyimpan data penilaian kepuasan	Sesuai Harapan
4.	Melakukan analisa metode IPA	Halaman Analisa Metode IPA	Sistem berhasil menampilkan hasil analisa penilaian kepuasan melalui pendekatan Metode IPA	Sesuai Harapan

Berdasarkan pengujian blackbox yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fungsionalitas dari aplikasi penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah berjalan dengan baik sesuai harapan. Selain itu pengujian juga dilakukan menggunakan kuisisioner demo program pada aplikasi di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dengan jumlah responden 5 orang (data terlampir). Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- Aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola serta mengevaluasi data penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah sehingga diketahui tingkat kepuasan masyarakat
- Aplikasi ini dapat dijadikan wadah untuk masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah

V.PENUTUP

A.Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa :

- Penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dapat membantu administrator dalam mengelola data penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan

Lebong Tengah, dapat memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah, serta dapat mempermudah masyarakat khususnya yang berada di wilayah Kecamatan Lebong Tengah dalam memberikan penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah.

- Penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah dibangun berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* yang dapat diakses melalui link <https://surveikecamatanlebongtengah.online/>.
- Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola serta mengevaluasi kinerja pegawai dari hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Lebong Tengah, dimana terdapat sampel data sebanyak 12 orang responden menyatakan sangat puas dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 98,3985%

B.Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis menyarankan :

- Agar dapat menggunakan aplikasi ini untuk membantu masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan layanan di Kantor Camat Kecamatan Lebong Tengah
- Perlu adanya pengembangan aplikasi dalam penelitian selanjutnya sehingga untuk pengembangan *interface* berbasis *mobile* sehingga penilaian kepuasan dapat dilakukan melalui *smartphone* dan terintegrasi dengan web.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardiana, D. P. Y. et al., 2021. *Sistem Basis Data Lanjutan*. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- [2] Effendi, S. W. & Berlian, S., 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten XYZ di Sumatera Selatan. *Jurnal Media Ekonomi dan*

- Kewirausahaan (MEKU)*, Volume Vol.1 No.1 ISSN:2747-0881.
- [3] Enterprise, J., 2019. *PHP Untuk Programmer Pemula*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
 - [4] Fajri, L., Sugiarto & Anggraini, R., 2019. Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus : Koridor I Keudah-Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, Volume Vol.2 No.2 P-ISSN.2620-7567.
 - [5] Firman, A., 2019. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
 - [6] Hajar, S., 2021. *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. ISBN:978-623-68888-86-5 penyunt. Medan: Penerbit Umsu Press .
 - [7] Herlina, Rusman, A. D. P., Marlina & Suwardoyo, U., 2022. *Penerapan Sistem Informasi Berbasis IT Pengolahan Data Rekam Medis Untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit*. Pekalongan Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management ISBN:978-623-423-378-0.
 - [8] Jannah, M., Sarwandi & Creative, C., 2019. *Mahir Bahasa Pemrograman PHP*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
 - [9] Kadarsih & Pujiyanto, D., 2022. *Step By Step Belajar Database MySQL Untuk Pemula*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
 - [10] Lubis, H., Lubis, I. & Mita, F. D., 2020. Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Inovasi Informatika Universitas Pradita*, Volume Vol.5 No.2 p-ISSN.2527-4007.
 - [11] Ningsih, S. R. et al., 2022. *Perancangan Basis Data*. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
 - [12] Nirsal, Rusmala & Syafriadi, 2020. Desain dan Implementasi Sistem Pembelajaran Berbasis e-Learning Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pakue Tengah. *Jurnal Ilmiah d'Computare*, Volume Vol.10.
 - [13] Nurafiati, S., Rahayu, T., Sugiharto & Pramono, H. H., 2022. *Strategi Implementasi Penguatan Pendidikan Karakter Pada Pembelajaran Pendidikan Jasmani*. Jawa Tengah: Zahira Media Publisher.
 - [14] Purnamayanti, A., Sugiyanta & Safitri, S. D., 2022. Penerapan Standar Nasional Perpustakaan No.12 Tahun 2017 Di Perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung. *Jurnal Indonesia*, pp. Vol.7 No.5 ISSN:2527-4988.
 - [15] Putra, R. A. & Setiawan, R., 2021. Sistem Informasi Layanan Outsourcing Tenaga Kerja Terpada Satu Pintu. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Techno Xplore*, Volume Vol.6 No.2 ISSN:2503-054X.
 - [16] Satwika, I. K. S. & Semadi, K. N., 2020. Perbandingan Performansi Web Server Apache dan Nginx Dengan Menggunakan IPV6. *Jurnal SCAN*, Volume Vol.XV no.1 ISSN:2686-6099.
 - [17] Suprpto, U., 2021. *Pemodelan Perangkat Lunak (C3) Kompetensi Keahlian : Rekayasa Perangkat Lunak Untuk SMK/MAK Kelas XI*. Jakarta: Grasindo.
 - [18] Yendrianof, D. et al., 2022. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.