

KUALITAS PELAYANAN PAKET LAYANAN KOMPLIT PINDAH DATANG MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DIAGONAL MODEL

Nahdhia Nurul Azizah¹, S. Agus Santoso²

Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia^{1,2}

E-mail: nahdhianurul@gmail.com¹ saguss@staff.uns.ac.id²

ABSTRAK

Paket Layanan Komplit merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang bertujuan untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dijangkau dari mana saja. Inovasi tersebut tentu sangat memudahkan pemohon pengajuan layanan. Akan tetapi, masih terdapat masalah dalam pengajuannya, yakni tingginya angka persentase pengajuan ditolak pada paket layanan pindah datang. Hal tersebut menjadi hal menarik untuk diteliti, khususnya bagaimana kualitas pelayanan dari Pindah Datang melalui Paket Layanan Komplit berdasarkan persepsi kinerja dan harapan pengguna layanan. Hasilnya, tingkat kesesuaian semua atribut adalah 91,26% yang berarti cukup baik, dengan nilai terendah 89,38% pada atribut TR1 (data pengguna dirahasiakan dengan aman) dan angka tertinggi sebesar 94,42% pada atribut CS4 (penyedia layanan mampu menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan). Prioritas perbaikan atribut dalam penelitian ini adalah pada atribut EF7 (petunjuk pengajuan layanan sudah jelas dan terperinci), atribut RE3 (proses pelayanan dilakukan tepat waktu), dan atribut EF6 (informasi yang tertera diperbarui secara berkala).

Kata Kunci: *kualitas pelayanan publik, electronic government*

ABSTRACT

Paket Layanan Komplit is a innovation form Karanganyar civil registry service in order to give civil administration service from anywhere. This innovation undoubtedly facilitates the application process for service seekers. However, there remains an issue with a high percentage of rejections, particularly concerning the "Paket Layanan 2: Pindah Datang". This is an interesting thing to research, especially how the service quality from "Pindah Datang" service by "Paket Layanan Komplit" is based on the perceptions and expectations of service users. The result, suitability level of all attributes is 91,26% which means quite good, with the lowest value is 89,38% on the TR1 attribute (user data is secure) and the higher value is 94.42% on the CS4 attribute (Employees have the ability to convey trust and confidence). The priority improvement in this case is EF7 attributes (Information about field's completion are clear and detailed), RE3 attribute

(*service process is carried on time*), and *EF6 attribute (information provided is updated regularly)*).

Keywords : *public service quality, electronic government*

PENDAHULUAN

Peningkatan kebutuhan publik selalu terjadi dalam waktu ke waktu. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, diperlukan inovasi pelayanan publik demi mengikuti peningkatan kebutuhan masyarakat.

Inovasi pelayanan publik yang kini telah diterapkan dan diwajibkan bagi setiap instansi publik ialah pelayanan berbasis elektronik. Digitalisasi telah menyebabkan modernisasi administrasi publik menuju *electronic government*. E-Government dikenal juga sebagai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia adalah layanan berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki tujuan agar urusan pemerintahan yang berjalan terjadi semakin mudah, efektif, efisien, serta membuat masyarakat memperoleh transparansi.

Berdasarkan peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) wajib diterapkan pada seluruh instansi pemerintahan atau disebut dengan *e-government*. Hal ini demi kemudahan akses, transparansi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis

elektronik dapat berupa pemanfaatan teknologi seperti *website* ataupun aplikasi mobile. Sama halnya prinsip otonomi daerah, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada setiap daerah untuk melaksanakan urusan pemerintahannya masing-masing dengan inovasinya dalam pelayanan berbasis elektronik.

Salah satu bentuk penerapan jalannya pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan serangkaian aktivitas menata dan menertibkan dokumen serta data kependudukan melalui pencatatan sipil, manajemen informasi administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk, dan perusahaan hasil aktivitas guna memberikan pelayanan publik maupun pembangunan sektor lain. Hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan dapat meliputi pencatatan data penduduk, pembuatan kartu identitas, dan pemutakhiran data. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara administrasi kependudukan dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman. Mengingat kepemilikan dokumen kependudukan sangatlah penting demi kesahan identitas tiap individu masyarakat, kemudahan akses tentunya akan sangat

membantu masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan tersebut.

Pada tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar meluncurkan inovasi layanan berbasis *website*, yaitu Paket Layanan (Paklay) Komplit yang tertuang dalam peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020 tentang Paket Layanan Komplit (Paklay Online Adminduk) Kabupaten Karanganyar. Program ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan, mempermudah prosedur dan mekanisme pelayanan, mencegah adanya pungutan liar, mencegah adanya calo, serta untuk menjalankan pelayanan prima agar masyarakat lebih mudah apabila mengurus dokumen administrasi penduduk (Triastuti, 2022).

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan *online* milik Kabupaten Karanganyar ini menyediakan 14 layanan administrasi kependudukan yang terdiri dari 11 paket layanan dan 3 (tiga) layanan tambahan yang dikemas dalam satu *website* sehingga pelayanan lebih terintegrasi. Layanan tersebut antara lain (1) Paklay 1 : Paket Pelayanan akta kelahiran + KK + KIA; (2) Paklay 2 : Paket Pelayanan Pindah Datang; (3) Paklay 3 : pelayanan akta perkawinan pitu dadi siji; (4) Paklay 4 : pelayanan akta kelahiran melalui bidan/rumah sakit; (5) Paklay 5 : pindah antar kabupaten/kota/provinsi; (6) Paklay 6 : Pelayanan paket akta

kematian; (7) Paklay 7 : Perubahan data dan cetak KK + KTP; (8) Paklay 8 : Layanan lainnya; (9) Paklay 9 : jemput bola difabel, ODGJ, manula, pemula, dan rentan mendapat KTP-el; (10) Paklay 10 : Buku pokok Pemakaman; (11) Paklay 11 : Pelayanan Terpadu dengan Pengadilan Negeri Karanganyar; (12) Pelayanan cetak KTP karena rusak/hilang; (13) Pelayanan cetak KIA; dan (14) Pelayanan cetak KK karena rusak/hilang.

Semua layanan yang ada dikelola oleh operator bidang yang berbeda tetapi tetap saling terintegrasi. Setiap layanan memiliki data pengajuannya masing-masing. Jumlah data pengajuan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. 1 Data Pengajuan Paklay Komplit Periode 4 April 2022 - 4 April 2023

Jenis Paklay	Jumlah pengajuan ditolak	Total pengajuan	Persentase pengajuan ditolak
Paklay 1	1.666	8.429	19,77%
Paklay 2	1.143	3.479	32,85%
Paklay 3	2	7	28,57%
Paklay 4	290	1.539	18,84%
Paklay 5	310	2.537	12,22%
Paklay 6	1853	6725	27,55%
Paklay 7	370	1.295	28,57%
Paklay 8	530	1.918	27,63%
Paklay 9	2	8	25%
Paklay 10	113	569	19,85%
Paklay 11	0	1	0%
Cetak KTP	160	1.938	8,26%
Cetak KIA	179	1.826	9,8%
Cetak KK	124	1.313	9,44%
Total	6.742	23.155	268,4%
Rata-rata	482	1781	27,04%

Sumber : data pengajuan pada *website* Paket Layanan Komplit <https://paklay-komplit.disdukcapil.karanganyarkab.go.id/>, 2023

Dari semua layanan yang ada, dapat dilihat bahwa persentase pengajuan ditolak paklay 2 (pindah datang) memiliki persentase tertinggi dengan angka 32,85% dari 3479 pengajuan. Angka tersebut menjadi persentase pengajuan ditolak tertinggi dari semua layanan dalam Paklay Komplit. Jumlah penolakan yang besar ini menjadi hal menarik untuk diteliti. Banyaknya pengajuan ditolak dikhawatirkan akan menurunkan kualitas pelayanan pindah datang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar melalui Paket Layanan Komplit. Maka dari itu, penelitian terkait kualitas pelayanan publik ini akan difokuskan pada Paklay 2 : Paket Pelayanan Pindah Datang.

Adapun masalah lain yang menjadi perhatian peneliti adalah pada permasalahan unggah ulang bagi pemohon yang pengajuannya ditolak. Dilihat dari data pengajuan Paklay Komplit, khususnya Paklay 2, mayoritas alasan pengajuan ditolak karena berkas yang diunggah oleh pemohon tidak lengkap sehingga proses *input* data tidak bisa dilakukan. Sayangnya, Paket Layanan Komplit belum menyediakan wadah bagi pemohon yang pengajuannya ditolak untuk hanya mengunggah berkas yang dibutuhkan operator. Akibatnya,

pemohon harus mengisi formulir pindah datang dari awal kembali. Hal ini cukup menyita waktu pemohon dalam mendapatkan berkas yang diinginkan

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Paket Layanan Komplit pada bagian pelayanan pindah datang.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori E-Government Quality atau biasa disebut e-govqual dari Papadomichelaki & Mentzas (2012) dengan empat indikator sebagai berikut :

1. Efisiensi (*efficiency*), untuk mengetahui apakah fungsi *website* telah memberi kemudahan akses dan penjelasan yang detail.
2. Kepercayaan (*trust*), untuk melihat sejauh mana kepercayaan pada masyarakat akan layanan *e-government* terbebas dari tindakan berbahaya dan keraguan dalam pengajuan layanannya.
3. Keandalan (*reliability*), untuk mengetahui apakah masyarakat menganggap *website* pemerintah telah bersifat tepat dan cepat.
4. Dukungan publik (*citizen support*), untuk mengukur sejauh mana *website* pemerintah membantu pengguna layanan.

Alasan penggunaan teori e-govqual dikarenakan teori ini cocok diterapkan pada pengukuran kualitas pelayanan berbasis elektronik milik

pemerintah (*e-government*) seperti *website* Paklay Komplit yang menjadi objek penelitian ini seperti pada penelitian Muthmainah, (2023). Penjabaran atribut beserta pengkodeannya pada setiap indikator dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel.2 Indikator dan atribut e-govqual

Indikator	Atribut (kode)
Efisien (<i>efficiency</i>)	Alur <i>website</i> jelas dan mudah diikuti (EF1)
	Mesin pencarian <i>website</i> sudah efektif (EF2)
	<i>Website</i> teorganisir dengan baik (EF3)
	<i>Website</i> telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (EF4)
	Informasi yang disediakan dalam <i>website</i> sudah tepat dan detail (EF5)
	Informasi yang tertera diperbarui secara berkala (EF6)
	Petunjuk pengajuan layanan sudah jelas dan terperinci (EF7)
Kepercayaan (<i>trust</i>)	Data pengguna dirahasiakan dengan aman (TR1)
	Data pengguna hanya digunakan untuk proses layanan yang diajukan (TR2)
	Penggunaan data pengguna hanya untuk autentikasi proses layanan (TR3)
	Berkas pengguna yang telah diunggah disimpan dengan aman (TR4)
Keandalan (<i>reliability</i>)	Formulir pengajuan didapatkan dengan mudah (RE1)
	<i>Website</i> dapat diakses kapanpun (RE2)
	Proses pelayanan dilakukan tepat waktu (RE3)
	Layanan pada <i>website</i> memiliki respons yang baik (RE4)

	Situs <i>website</i> dapat diakses dengan cepat (RE5)
	<i>Website</i> dapat dibuka pada browser apa pun (RE6)
Dukungan publik (<i>citizen support</i>)	<i>Website</i> menyediakan laman aduan untuk membantu memecahkan masalah pemohon (CS1) Penyedia layanan merespons aduan dengan cepat dan tepat (CS2) Penyedia layanan memiliki kapabilitas untuk menjawab pertanyaan pemohon (CS3) Penyedia layanan mampu menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan (CS4)

METODE

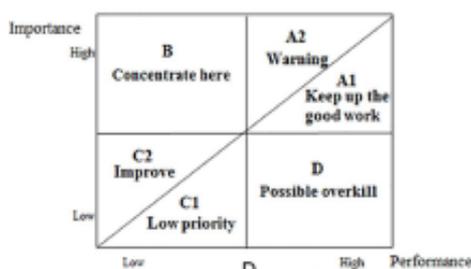
Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Adapun alasan pemilihan pendekatan kuantitatif karena dibutuhkan banyak responden untuk mendapatkan hasil yang akurat melalui kuesioner sehingga waktu penelitian lebih efisien.

Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form*. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 127 responden yang terdiri dari 30 sampel uji coba dan 97 sampel sebenarnya yang didapat dari 3479 populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling.

Penelitian ini kemudian dianalisis dengan *importance performance analysis*. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan model analisis untuk menganalisis kinerja terhadap kepuasan pelanggan (Algifari, 2015). Model analisis IPA

dalam penelitian ini akan dilakukan dalam dua analisis, yakni analisis kesesuaian dan analisis kuadran model diagonal.

Importance *Performance*
Analysis (IPA) diagonal model merupakan model IPA terbaru yang membagi diagram kartesius menjadi enam kuadran dengan menambahkan garis diagonal untuk mengetahui batas ketidakpuasan pengguna yang lebih komprehensif (Chen, 2021). Diagram kartesius IPA model diagonal dapat dilihat dalam gambar di bawah ini.



Gambar.1 Diagram kartesius IPA
Diagonal Model

Sumber : (Chen, 2021)

Kuadran dalam diagram tersebut memiliki makna sebagai berikut :

- Kuadran A1 (*keep up the work*)
Kuadran dengan atribut yang telah memiliki kinerja yang tinggi dengan harapan yang tinggi. Artinya atribut dalam kuadran ini kinerjanya harus dipertahankan.
- Kuadran A2 (*warning*)
Kuadran dengan atribut yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi tetapi nilai harapannya lebih tinggi. Atribut dalam kuadran ini sudah dikatakan cukup baik, tetapi jika memburuk,

diperlukan perbaikan segera karena atributnya dianggap sangat penting.

- Kuadran B (*concentrate here*)
Kuadran dengan atribut yang harapannya tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Atribut ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki demi memenuhi harapan pengguna layanan
- Kuadran C1 (*low priority*)
Kuadran dengan atribut yang memiliki nilai harapan dan kinerja yang rendah dengan harapan yang lebih rendah dari kinerjanya. Maka atribut dalam kuadran ini memiliki prioritas yang rendah untuk diperbaiki
- Kuadran C2 (*improve*)
Kuadran dengan atribut yang memiliki nilai harapan dan kinerja yang rendah, dengan nilai kinerja lebih rendah dari harapannya. Atribut ini tidak terlalu penting untuk diperhatikan daripada atribut lainnya tetapi tetap harus diperbaiki dengan prioritas yang rendah.
- Kuadran D (*possible overkill*)
Kuadran dengan atribut yang memiliki nilai harapan rendah tetapi kinerjanya tinggi. Atribut ini terlalu mengerahkan sumber daya padahal dianggap tidak terlalu penting, maka instansi dapat mengkaji ulang kelayakan penggunaan sumber daya pada atribut ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini mencari data primer melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form* sehingga didapatkan 97 responden yang dapat dikategorikan jenis kelamin, rentang usia, pendidikan terakhir, dan domisilinya. Responden terpilih adalah orang yang pernah mengajukan pindah datang melalui paklay komplit.

Tabel.3 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah (%)
Perempuan	39 (40%)
Laki-laki	58 (60%)

Sumber : diolah oleh peneliti dengan excel, 2024

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki sebanyak 58 responden dan 39 responden perempuan.

Tabel.4 Rentang Usia Responden

Rentang usia	Jumlah (%)
17 – 22 tahun	4 (4%)
23 – 28 tahun	39 (40%)
29 – 34 tahun	19 (20%)
35 – 40 tahun	17 (18%)
41 – 46 tahun	8 (8%)
> 46 tahun	10 (10%)

Sumber : diolah oleh peneliti dengan excel

Karakteristik responden berdasarkan rentang usia terdiri dari rentang 17 - 22 tahun sebanyak 4 responden, 23 - 28 tahun sebanyak 39 orang, 29 - 34 tahun sebanyak 19 responden, 35 - 39 tahun sebanyak 17 responden, 41 - 46 tahun sebanyak 8 responden,

dan usia lebih dari 46 tahun sebanyak 10 responden.

Tabel.5 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir	Jumlah (%)
SMP/ sederajat	4 (4%)
SMA/SMK/ sederajat	39 (40%)
D3	11 (12%)
S1	36 (37%)
S2	7 (7%)

Sumber : diolah oleh peneliti dengan excel, 2024

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir terdiri dari SMP/ sederajat sebanyak 4 responden, SMA/SMK/ sederajat sebanyak 39 responden, D3 sebanyak 11 responden, S1 sebanyak 36 responden, dan S2 sebanyak 7 responden.

Tabel.6 Domisili Responden

Domisili	Jumlah (%)
Tawangmangu	5 (5%)
Gondangrejo	18 (19%)
Jumantono	6 (6%)
Colomadu	16 (16%)
Jaten	10 (10%)
Karanganyar	9 (9%)
Matesih	1 (1%)
Tasikmadu	3 (3%)
Kebakkramat	6 (6%)
Jatipuro	2 (2%)
Jatiyoso	2 (2%)
Mojogedang	4 (4%)
Jenawi	3 (3%)
Jumapolo	5 (5%)
Kerjo	2 (2%)
Ngargoyoso	2 (2%)
Karangpandan	3 (3%)

Sumber : diolah oleh peneliti dengan excel, 2024

Karakteristik responden berdasarkan domisili didominasi oleh responden yang berdomisili di kecamatan Gondangrejo sebanyak

18 responden dengan persentase 19%. Dan sisa lainnya tersebar sesuai jumlah kecamatan di Kabupaten Karanganyar yang terdiri dari 17 kecamatan. Rincian penyebaran ini antara lain kecamatan Colomadu 16 responden, Jaten 10 responden, Karanganyar 9 responden, Kebakkramat dan Jumantono dengan masing-masing 6 responden, Tawangmangu dan Jumapolo yang terdiri dari masing-masing 5 responden, Mojogedang sebanyak 4 responden, Karangpandan, Tasikmadu, dan Jenawi berjumlah masing-masing 3 responden, Jatiyoso, Jatipuro, Nargoyoso, dan Kerjo dengan masing-masing 2 responden, serta terakhir Matesih dengan jumlah 1 responden.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pengujian validitas dilakukan kepada 30 responden pada uji penyebaran kuesioner. Jalannya uji coba terhadap 30 orang mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Effendi dan Tukiran (2014) bahwa dibutuhkan setidaknya 30 orang untuk menguji skala ukur dengan pertimbangan bahwa dalam jumlah sebanyak 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal. Hasil dari uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel 7 dan 8.

Tabel. 7 Uji Validitas Kuesioner Harapan Pengguna

Atribut	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
EF 1	0,585	0,306	VALID
EF 2	0,732	0,306	VALID
EF 3	0,783	0,306	VALID
EF 4	0,589	0,306	VALID
EF 5	0,602	0,306	VALID
EF 6	0,729	0,306	VALID
EF 7	0,773	0,306	VALID
TR 1	0,746	0,306	VALID
TR 2	0,778	0,306	VALID
TR 3	0,765	0,306	VALID
TR 4	0,651	0,306	VALID
RE 1	0,772	0,306	VALID
RE 2	0,674	0,306	VALID
RE 3	0,691	0,306	VALID
RE 4	0,700	0,306	VALID
RE 5	0,790	0,306	VALID
RE 6	0,540	0,306	VALID
CS 1	0,752	0,306	VALID
CS 2	0,708	0,306	VALID
CS 3	0,845	0,306	VALID
CS 4	0,753	0,306	VALID

Sumber : diolah oleh peneliti dengan spss 29, 2024

Tabel.8 Uji Validitas Kuesioner Persepsi Kinerja

Atribut	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
EF 1	0,585	0,306	VALID
EF 2	0,732	0,306	VALID
EF 3	0,783	0,306	VALID
EF 4	0,589	0,306	VALID
EF 5	0,602	0,306	VALID
EF 6	0,729	0,306	VALID
EF 7	0,773	0,306	VALID
TR 1	0,746	0,306	VALID
TR 2	0,778	0,306	VALID
TR 3	0,765	0,306	VALID
TR 4	0,651	0,306	VALID
RE 1	0,772	0,306	VALID
RE 2	0,674	0,306	VALID
RE 3	0,691	0,306	VALID
RE 4	0,700	0,306	VALID
RE 5	0,790	0,306	VALID
RE 6	0,540	0,306	VALID
CS 1	0,752	0,306	VALID
CS 2	0,708	0,306	VALID
CS 3	0,845	0,306	VALID
CS 4	0,753	0,306	VALID

Sumber : diolah oleh peneliti dengan
 spss 29, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa setiap atribut pada aspek harapan pengguna dan persepsi kinerja dinyatakan valid dan dapat digunakan pada penelitian karena memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Kemudian dilakukan uji reliabilitas yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel.9 Uji Reliabilitas

Dimensi	Cronbach's Alpha harapan	Cronbach's Alpha kinerja
Efisiensi	0,918	0,894
Kepercayaan	0,941	0,847
Keandalan	0,920	0,830
Dukungan Publik	0,831	0,890

Sumber : diolah oleh peneliti dengan spss 29, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 9 dan 10, dinyatakan bahwa kuesioner pada aspek harapan pengguna dan persepsi kinerja dapat dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach alpha $> 0,60$. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian ini menggunakan menu *analyze correlate bivariate* pada aplikasi SPSS 29

3. Hasil Analisis

a. Analisis tingkat kesesuaian

Sebelum menghitung tingkat kesesuaian, jumlah skor dari hasil jawaban responden dalam setiap kuesioner

dimasukkan ke dalam rumus berikut agar didapatkan rata-rata tiap atribut untuk digunakan dalam rumus tingkat kesesuaian nantinya.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan

\bar{X} : rata-rata tingkat persepsi kinerja

\bar{Y} : rata-rata tingkat harapan pengguna

$\sum Xi$: jumlah skor tingkat persepsi kinerja

$\sum Yi$: jumlah skor tingkat harapan pengguna

n : jumlah responden

Selanjutnya, analisis tingkat kesesuaian (Tk_i) dilakukan dengan melakukan perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tk_i = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk_i : tingkat kesesuaian responden

\bar{X}_i : rata-rata skor persepsi kinerja

\bar{Y}_i : rata-rata skor harapan pengguna

Hasil dari perhitungan di atas kemudian diterapkan ke dalam setiap atribut penelitian yang kemudian dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel.6 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Atribut	Persepsi kinerja (X)		Harapan pengguna (Y)		Tki
	Jumlah skor X	Rata-rata X	Jumlah skor Y	Rata-rata Y	
EF1	438	4,52	402	4,14	91,78%
EF2	430	4,43	396	4,08	92,09%
EF3	436	4,49	391	4,03	89,68%
EF4	435	4,48	400	4,12	91,95%
EF5	436	4,49	395	4,07	90,60%
EF6	438	4,52	393	4,05	89,73%
EF7	437	4,51	394	4,06	90,16%
Rata-rata (EF)		4,49		4,08	90,86%
TR1	452	4,66	404	4,16	89,38%
TR2	428	4,41	394	4,06	92,06%
TR3	428	4,41	389	4,01	90,89%
TR4	447	4,61	400	4,12	89,49%
Rata-rata (TR)		4,52		4,09	90,46%
RE1	438	4,52	404	4,16	92,24%
RE2	440	4,54	406	4,19	92,27%
RE3	443	4,57	397	4,09	89,62%
RE4	441	4,55	399	4,11	90,48%
RE5	446	4,60	399	4,11	89,46%
RE6	430	4,43	399	4,11	92,79%
Rata-rata (RE)		4,54		4,13	91,14%
CS1	424	4,37	390	4,02	91,98%
CS2	431	4,44	396	4,08	91,88%
CS3	430	4,43	396	4,08	92,09%
CS4	430	4,43	406	4,19	94,42%
Rata-rata (CS)		4,42		4,09	92,59%
RATA-RATA					91,26%

Sumber : diolah oleh peneliti dengan excel, 2024

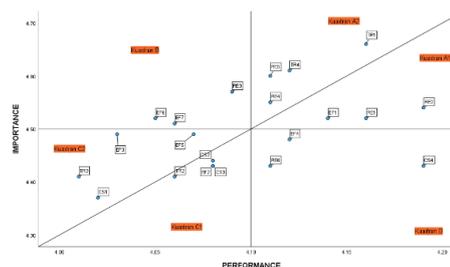
Dapat dilihat bahwa masing-masing dimensi memiliki tingkat kesesuaian dengan rata-rata sebesar 91,26%. Dengan urutan : (1) dukungan publik (*citizen support*) dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,59%, (2) dimensi keandalan (*reliability*) dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,14%, (3) dimensi efisien (*efficiency*) dengan tingkat

kesesuaian sebesar 90,86%, dan (4) dimensi kepercayaan (*trust*) dengan tingkat kesesuaian 90,46%.

Meskipun analisis tingkat kesesuaian menunjukkan 21 atribut dari keempat indikator belum ada yang mencapai angka 100% dalam memenuhi harapan pemohon pengajuan, tetapi Chen (2014) dalam (Andhika, 2016) mengatakan bahwa persentase tingkat kesesuaian 80-100% dikategorikan dalam kinerja yang sudah memenuhi kepentingan pengguna tetapi masih perlu dilakukan perbaikan. Maka hasil analisis tingkat sesuaian paket layanan komplit pindah datang sudah dapat dikatakan cukup baik.

Analisis kuadran importance performance analysis diagonal model

Analisis kuadran IPA dalam penelitian ini menggunakan model diagonal yang membagi diagram menjadi enam area dengan menambahkan garis diagonal dari model IPA tradisional sebagai penentu prioritas perbaikan. Analisis ini dilakukan dengan SPSS 29 menggunakan menu *graph* dengan pilihan *simple scatter dot*. Hasilnya dapat dilihat pada diagram kartesius di bawah ini :



Gambar.2 Hasil Analisis Kuadran
Importance Performance
Analysis Paklay Pindah Datang
Sumber : diolah oleh peneliti
dengan SPSS 29, 2024

Diagram kartesius *importance performance analysis* model diagonal pada gambar 2 diinterpretasikan bahwa kuadran A1 (*keep up the work*) terdiri dari atribut yang telah memiliki kinerja yang tinggi dengan harapan yang tinggi. Maka atribut dalam kuadran ini kinerjanya harus dipertahankan. Atribut tersebut di antaranya adalah atribut RE1, atribut RE2, dan atribut EF1.

Kuadran selanjutnya adalah kuadran A2 (*warning*) yang terdiri dari atribut yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi tetapi nilai harapannya lebih tinggi. Atribut dalam kuadran ini sudah dikatakan cukup baik, tetapi jika memburuk, diperlukan perbaikan segera karena atributnya dianggap sangat penting. Atribut tersebut antara lain atribut TR1, atribut TR4, atribut RE4, dan atribut RE5.

Kuadran berikutnya adalah kuadran B (*concentrate here*) yang terdiri dari atribut yang harapannya tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Atribut ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki demi memenuhi harapan pengguna layanan. Atribut dalam kuadran ini antara lain atribut EF7, atribut RE3, dan atribut EF6.

Kuadran keempat adalah kuadran C1 (*low priority*) yang terdiri dari atribut yang memiliki nilai harapan

dan kinerja yang rendah dengan harapan yang lebih rendah dari kinerjanya. Maka atribut dalam kuadran ini memiliki prioritas yang rendah untuk diperbaiki. Atribut dalam kuadran ini antara lain atribut CS2, atribut CS3, atribut TR2, dan atribut EF2.

Kuadran selanjutnya adalah kuadran C2 (*improve*) yang terdiri dari atribut yang memiliki nilai harapan dan kinerja yang rendah, dengan nilai kinerja lebih rendah dari harapannya. Atribut ini tidak terlalu penting untuk diperhatikan daripada atribut lainnya tetapi tetap harus diperbaiki dengan prioritas yang rendah. Atribut dalam kuadran ini antara lain atribut CS1, atribut TR3, atribut EF3, dan atribut EF5.

Kuadran yang terakhir yakni kuadran D (*possible overkill*) yang terdiri dari atribut yang memiliki nilai harapan rendah tetapi kinerjanya tinggi. Atribut ini terlalu mengerahkan sumber daya padahal dianggap tidak terlalu penting, maka instansi dapat mengkaji ulang kelayakan penggunaan sumber daya pada atribut ini. Atribut tersebut antara lain atribut CS4, atribut EF4, dan atribut RE6.

4. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis yang menunjukkan bahwa prioritas perbaikan pelayanan paklay komplit pindah dating terdiri dari atribut EF7 (petunjuk pengajuan layanan sudah jelas dan terperinci), atribut RE3 (proses pelayanan dilakukan tepat waktu), dan atribut EF6 (informasi

yang tertera diperbarui secara berkala), maka disusun rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

- a. Pada atribut “petunjuk pengajuan layanan sudah jelas dan terperinci” dapat memberikan contoh syarat-syarat berkas sesuai dengan keperluannya, misalkan apabila pindah karena menikah dengan kondisi suami & istri berdomisili dari luar Karanganyar, maka diperlukan SKPWNI suami dan istri, KTP asli suami dan istri, dan fotokopi surat nikah dengan nomor akta nikah dan tanggal pernikahan yang terlihat jelas. Dengan begitu syarat pengajuan lebih mudah dipahami karena dijelaskan secara detail
- b. Pada atribut “proses pelayanan dilakukan tepat waktu”, sebenarnya dinas terkait telah menjalankan SOPnya, yakni proses pengajuan dilakukan 1x24 jam di hari kerja. Namun agar lebih jelas, pada laman *website* bisa ditambahkan keterangan detail jam pengerjaan pelayanan ini, Dengan keterangan yang jelas, pemohon dapat lebih merasa dilayani dengan sepenuh hati.
- c. Pada atribut “informasi yang tertera diperbarui secara berkala” dapat dilakukan dengan meng-*update* keterangan pengajuan secara berkala dan tepat waktu.

Hasil tingkat kesesuaian menunjukkan 21 atribut dari empat dimensi e-govqual dalam penelitian ini memiliki nilai keseluruhan 91,26% yang berarti cukup baik.

Dikarenakan masih perlu perbaikan, maka prioritas perbaikan dijabarkan dalam kuadran IPA yang hasilnya menunjukkan tiga atribut yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan karena memiliki nilai harapan tinggi tetapi kinerjanya rendah. Atribut tersebut terdapat dalam kuadran B yang berisi atribut EF7 (petunjuk pengajuan layanan sudah jelas dan terperinci), atribut RE3 (proses pelayanan dilakukan tepat waktu), dan atribut EF6 (informasi yang tertera diperbarui secara berkala).

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2015). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Kurnia Kalam Semesta: Yogyakarta.
- Andhika, Y. K. P. (2016). Penilaian Situs E-Government Dengan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknik Industri*, 17(2), 92-100.
- Chen, J. K. (2021). A new approach for diagonal line model of importance-performance analysis: A case study of tourist satisfaction in

KESIMPULAN

- China. *Sage Open*, 11(1), 2158244021989276.
- Effendi, S., & Tukiran. (2014). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES:Jakarta.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1-112.
- Muthmainah, R. F., Prawira, D., & Ihamsyah, I. (2023). Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tekno Kompak*, 17(2), 61-73.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta:Bandung
- Triastuti, S. (2022). Efektivitas Program Paket Layanan (Paklay) Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)
- Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
- Peraturan Bupati Karanganyar nomor 23 tahun 2020 tentang paket layanan komplit (paklay online adminduk) Kabupaten Karanganyar