

**PENGUKURAN KINERJA KANTOR KECAMATAN SELAGAI LINGGA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH DENGAN PENDEKATAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TESIS



OLEH

**ANDY IRAWAN
NPM. 19710030**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2021**



HALAMAN JUDUL

**PENGUKURAN KINERJA KANTOR KECAMATAN SELAGAI LINGGA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH DENGAN PENDEKATAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Tesis

**diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Metro untuk memenuhi salah
satu persyaratan dalam menyelesaikan program Magister Manajemen**

**ANDY IRAWAN
NPM. 19710030**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2021**

ABSTRAK

PENGUKURAN KINERJA KANTOR KECAMATAN SELAGAI LINGGA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS*

Andy Irawan

Suharto

Bambang Suhada

e-mail : faisroisabdillah@gmail.com

*Muhammadiyah University of Metro, Metro City, 34111, Indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil pengukuran Kinerja Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* dan apa saja atribut yang harus diperbaiki Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan kinerja Kantor Kecamatan Selagai Lingga masuk dalam kategori baik, hal tersebut dapat dilihat dari 19 item/atribut yang masuk kedalam kuadran I dan II sebanyak 13 atribut atau 68% dari total atribut secara keseluruhan. Adapaun atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya yakni atribut yang masuk kedalam kuadran III dan IV.

Kata Kunci : Kinerja, *Importance*, *Performance Analysis*

abstract

**ASSESSMENT OF PERFORMANCE OF SELAGAI LINGGA SUBDISTRICT OF CENTRAL LAMPUNG
REGENCY WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS APPROACH**

Andy Irawan

Suharto

Bambang Suhada

10/20 201

e-mail : faisroisabdillah@gmail.com

*Muhammadiyah University of Metro, Metro City, 34111, Indonesia

This study aims to find out how the results of assessment of performance of *Selagai Lingga Subdistrict Office of Central Lampung Regency with Importance Performance Analysis* approach and what are the attributes that must be improved by *Selagai Lingga Subdistrict Office of Central Lampung Regency* to improve its performance and community satisfaction. The study employs quantitative method, and the data collection uses interviews, documentations, and questionnaires. The data analysis technique uses *the Importance Performance Analysis method*. The results show that the overall performance of *Selagai Lingga Subdistrict Office* belongs to the good category. The indicator can be clearly seen in that of the 19 items or attributes there are 13 attributes (68%) which are categorized into quadrants I and II of the total attributes. There are 6 attributes that must be improved and improved performance, namely the attributes that fall into quadrants III and IV.

Keywords : Performance, Importance, Performance Analysis

PERSETUJUAN

**PENGUKURAN KINERJA KANTOR KECAMATAN SELAGAI LINGGA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH DENGAN PENDEKATAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

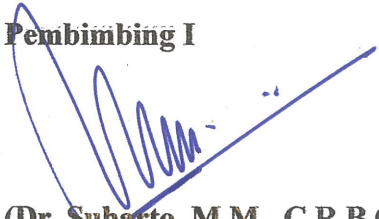
Oleh

**ANDY IRAWAN
NPM. 19710030**

Telah diperbaiki dan disetujui
untuk diujikan


Metro, Mei 2021

Pembimbing I



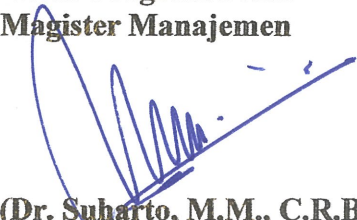
(Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.)
NIDN: 0228035801

Pembimbing II



(Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.)
NIDN: 0004126401

**Menyetujui,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



(Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.)
NIDN: 0228035801

PENGESAHAN

**PENGUKURAN KINERJA KANTOR KECAMATAN SELAGAI LINGGA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH DENGAN PENDEKATAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Oleh

**ANDY IRAWAN
NPM. 19710030**

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Metro, 29 Mei 2021

**Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.
NIDN: 0228035801**

Ketua

**Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.
NIDN: 0004126401**

Sekretaris

**Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.
NIDN. 0331106101**

Penguji Utama

Menyetujui,
Direktur Program Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Metro

**Dr. Agus Sutanto, M.Si.
NIP. 19620827 198803 1 001**



MOTTO

**“Pengetahuan adalah senjata yang paling
hebat untuk mengubah dunia”**

~ Nelson Mandela ~

PERSEMBAHAN

Karya sederhanaku ini akan aku persembahkan untuk :

- Ayahanda dan Ibunda, serta mertuaku yang selalu memberi motivasi dan doa untukku.
- Istri dan anak-anakku tercinta yang selalu setia mendampingi.
- Seluruh sahabat dan orang terdekatku yang telah memberikan warna dalam hidupku yang tak dapat kusebutkan satu persatu dan Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

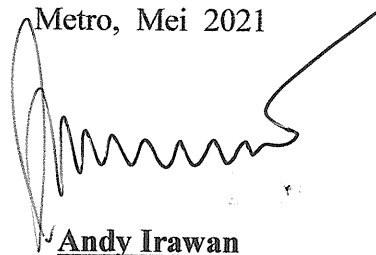
Puji syukur kami persembahkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengukuran Kinerja Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*”, ini tepat pada waktunya. Dalam menyelesaikan Tesis ini penulis memperoleh banyak bantuan baik dari segi moril, materil serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Hi. Jazim Ahmad, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Dr. Agus Sutanto.M.Si. Selaku direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Metro,
3. Bapak Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C. Selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku Pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak meluangkan waktu memberikan bimbingan, masukan serta arahan bagi penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
4. Bapak Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si. Selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan-masukan yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh Teman-teman Pasca Sarjana Magister Manajemen Angkatan 2019 terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini, semoga tali silaturahmi kita tetap terjalin.

6. Seluruh Dosen/Staf Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak sekali kekurangan, kesalahan serta jauh dari kesempurnaan. Hal itu mengingat kurangnya pengalaman penulis baik dari segi teori maupun praktek serta keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tesis yang akan datang. Akhirnya dengan diselesaikan Tesis ini semoga dapat bermanfaat bagi pembaca. Amien

Metro, Mei 2021



Andy Irawan
NPM. 19710030

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andy Irawan

NPM : 19710030

Program Studi : Magister Manajemen (M.M)

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul: “Pengukuran Kinerja Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*” benar hasil karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya

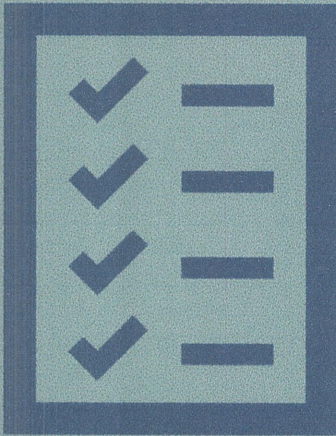
Metro, Juni 2021



Andy Irawan
NPM. 19710030



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2089/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ANDY IRAWAN
NPM : 19710030
Jenis Dokumen : TESIS

Judul :

**PENGUKURAN KINERJA KANTOR KECAMATAN SELAGAI
LINGGA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 Juni 2021
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id

E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SERTIFIKAT UJI PLAGIAT B.....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Tinjauan Teori	8
1. Pengertian Kinerja	8
2. Tingkatan Kinerja	9
3. Pengukuran Kinerja	10
4. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja	14
5. Indikator Kinerja	17

6. Kecamatan	21
7. <i>Importance Performance Analysis</i>	23
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	26
C. Kerangka Pemikiran	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	29
B. Tahapan Penelitian	30
1. Populasi, Sample dan Teknik Sampling	30
2. Tahapan Penelitian	32
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Instrumen Penelitian	35
F. Teknik Analisa Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA	65
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Relevan	26
2. Jumlah rata-rata masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah.	31
3. Kisi-kisi Instrumen	36
4. Jumlah penduduk Kec. Selagai Lingga.....	43
5. Daftar pegawai kantor kecamatanSelagai Lingga	44
6. Hasil uji validitas variabel Kinerja (<i>Performance</i>)	47
7. Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	48
8. Rekapitulasi Hasil Uji Coba Item Pernyataan Instrumen	49
9. Hasil Uji Reliabilitas	50
10. Skor Tingkat Kesesuaian.....	51
11. Nilai rata – rata.....	52
12. Nilai Rata-rata KinerjaAtribut.....	54
13. Kuadran IPA Untuk Evaluasi Kinerja Pegawai	56
14. Atribut yang masuk kedalam kuadran IPA	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram IPA	25
2. Kerangka Pemikiran	28
3. Tahapan Penelitian	33
4. Kuadran IPA	41
5. Struktur organisasi Kec. Selagai Lingga	46
6. Hasil Diagram KudranKartesian	55

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	70
2. Hasil Uji validitas dan Reliabilitas instrumen	73