

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Baik dan buruknya pelayanan berasal dari kualitas kinerja instansi yang melayani. “Pengukuran kinerja terhadap suatu organisasi publik merupakan isu yang menjadi pembicaraan hangat pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan inefisiensi” (Dwiyanto, 2008).

Pengukuran kinerja perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi apakah instansi pemerintah sudah memiliki kinerja yang baik atau belum. Secara umum penilaian kinerja dapat dilihat dari dua sisi, yakni internal dan eksternal. Untuk mengukur kinerja secara internal khususnya kinerja Pegawai Negeri Sipil pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 10 Tahun 1979 Tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil yang kemudian dirubah dan diperbaharui dengan sistem penilaian menggunakan SKP yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Penilaian Kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier.

Namun pada kenyataannya temuan di lapangan menunjukkan hal yang berbeda dengan kinerja yang tertuang di SKP masing-masing pegawai yang berarti juga mewakili instansinya, khususnya pada Kecamatan Selagai Lingga yang berada di Kabupaten Lampung Tengah.

Kecamatan Selagai Lingga mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya yang diserahkan Bupati.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana pada tersebut diatas, Kecamatan Selagai Lingga mempunyai fungsi penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, kegiatan pembinaan dan pengembangan perekonomian rakyat dan melaksanakan pemungutan pendapatan daerah sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan, penyelenggaraan pelayanan sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat, pembinaan kelurahan, pelaksanaan dukungan administrasi di bidang pendidikan sekolah dasar, Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah kecamatan, Pelaksanaan koordinasi, operasional unit pelaksana teknis dinas / badan dan Pelaksanaan fasilitasi kegiatan pembangunan dan pengembangan partisipasi masyarakat.

Dari hasil pra survey didapati beberapa keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan berupa pengurusan administratif di Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah, seperti pegawai yang berangkat siang, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, petugas tidak berada di lokasi dan juga masyarakat lebih memilih menggunakan birojasa daripada harus datang langsung.

“Penilaian kinerja birokrat pemerintah selama ini cenderung didasarkan pada faktor-faktor input seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundangan dan termasuk pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan; dan bukan pada faktor-faktor output atau outcomes-nya, misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas layanan, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat” (Entedaim, 2019).

Adanya kesenjangan antara nilai SKP yang tinggi dengan keluhan-keluhan masyarakat menjadi sebuah pertanyaan apakah penilaian kinerja berdasarkan SKP sudah sesuai dengan kondisi riil di lapangan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya kesenjangan tersebut maka diperlukan penilaian kinerja dari pihak eksternal dalam hal ini adalah masyarakat yang secara langsung merasakan bagaimana kinerja pelayanan di Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah yakni dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisa tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa (Supranto, 1997).

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang variatif dalam penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian yang dilakukan oleh Haryati dan Prasetyo (2015) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP

Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi belum maksimal. Terdapat 8 atribut yang belum memuaskan pelanggan dan pelayanan yang belum maksimal.

Kemudian Winarno dan Absor (2017) dengan penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Media Purna Engineering tergolong baik, namun terdapat 1 atribut kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan kembali dari 25 atribut kualitas pelayanannya, yaitu pada atribut ke 15 tentang kecepatan dalam memberikan solusi. Rekomendasi perbaikan yang diberikan diantaranya harus diadakannya pengenalan area kerja, pekerja baru harus senantiasa dibina dan diawasi, pembuatan jadwal training, kendala harap dengan cepat diinformasikan ke pimpinan atau Supervisor supaya cepat dalam memberikan solusi untuk mengatasinya.

Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). IPA dilakukan guna menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara Harapan dengan Persepsi dalam variabel yang dianalisis.

Dengan beberapa kelebihan metode IPA yakni dapat mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa serta menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara Harapan dengan Persepsi. Oleh sebab

itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengukuran Kinerja Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*.**

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Didapati beberapa keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan berupa pengurusan administratif.
2. Masih adanya pegawai yang berangkat siang.
3. Lamanya waktu penyelesaian pekerjaan.
4. Petugas tidak berada di lokasi saat masyarakat akan melakukan pelayanan dan keperluan.
5. Masyarakat lebih memilih menggunakan birojasa daripada harus datang langsung.
6. Adanya kesenjangan antara nilai SKP yang tinggi dengan keluhan-keluhan masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana hasil pengukuran Kinerja Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah dengan pendekatan *Importance Performance Analysis*?

2. Apa saja atribut yang harus diperbaiki Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan masyarakat?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Hasil pengukuran kinerja Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah dengan pendekatan *Importance Performance Analysis*.
2. Atribut yang harus diperbaiki Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan masyarakat.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam penelitian langkah-langkah pengambilan kebijakan dan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sumber daya manusia yang lebih baik.

2. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah dan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, serta dapat menjadi bukti empiris pada penelitian dimasa yang akan datang khususnya menyangkut kinerja pegawai dengan pendekatan *Importance Performance Analysis*.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Metro

Diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan sehingga dapat digunakan untuk bahan pertimbangan bagi pembaca dan pengguna tesis ini dikemudian hari, khususnya bagi mahasiswa UM Metro.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dapat menambah referensi terkait kinerja dan kepuasan masyarakat dibidang pelayanan pemerintahan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.