

EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, DAN PERSANDIAN KABUPATEN BANYUWANGI MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Qorisya Betari Pramantya^{*}, Ika Nur Laily Fitriana
Program Studi Statistika, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan

**Penulis korespondensi: qorisyaalp@gmail.com*

ABSTRAK

Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Kabupaten Banyuwangi telah diupayakan melalui transformasi digital di sektor pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi, dengan fokus pada empat layanan utama: Portal Satu Data Banyuwangi, Jaringan dan Pengembangan Aplikasi, Tanda Tangan Elektronik dan Keamanan Informasi, serta Publikasi dan Komunikasi Publik. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei menggunakan kuesioner berbasis skala Likert 1-4, yang diikuti oleh 263 responden. Analisis data dilakukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan dan kekuatan layanan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,645, dengan tiga layanan berkategori A (sangat baik) dan satu layanan berkategori B (baik). Atribut prioritas utama yang memerlukan peningkatan mencakup kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta pengelolaan pengaduan. Penelitian ini merekomendasikan pengalokasian sumber daya pada atribut prioritas untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, sambil mempertahankan atribut yang telah optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), *Importance Performance Analysis* (IPA), pelayanan publik

1 PENDAHULUAN

Mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat lebih mudah dicapai melalui pembaruan di sektor pelayanan publik, yang berfungsi sebagai titik awal sekaligus penggerak utama untuk mendorong perubahan praktik pemerintahan di Indonesia (Indriastuti, 2020). Kabupaten Banyuwangi, sebagai salah satu daerah terinovatif di Indonesia sejak tahun 2018 hingga tahun 2023 menurut Kementerian Dalam Negeri (2023), terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya melalui berbagai program transformasi digital. Salah satu fokus utamanya adalah meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi, dimana memberikan empat jenis layanan utama yang menjadi fokus penelitian ini. Pertama, Pelayanan Data Statistik melalui Portal Satu Data Banyuwangi, yang menyediakan data terintegrasi untuk mendukung perencanaan pembangunan daerah. Layanan ini memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas data yang dapat diakses publik dan instansi terkait. Kedua, Pelayanan Jaringan dan Pengembangan Aplikasi, yang bertujuan memastikan keberlanjutan infrastruktur digital di Kabupaten

Banyuwangi untuk mendukung implementasi pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Ketiga, Pelayanan Tanda Tangan Elektronik dan Keamanan Informasi, yang bertujuan menjaga integritas dokumen digital dan keamanan informasi pemerintah daerah. Keempat, Pelayanan Publikasi dan Komunikasi Publik, yang berfungsi menyampaikan informasi kebijakan kepada masyarakat secara efektif melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh Ridirio (2019), kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan, tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan publik menurun, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan berkurang. Hal ini menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat, yang menjadi indikator penting dalam evaluasi keberhasilan layanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa di Indonesia, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih bervariasi. Penelitian yang dilakukan oleh Suandi (2019) menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang, Kabupaten OKU Timur, tergolong baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 2,88 dan nilai konversi IKM 71,95. Meskipun demikian, masih ada sebagian masyarakat yang menilai pelayanan kurang memuaskan, sehingga diperlukan perbaikan pada beberapa unsur yang dianggap kurang optimal. Berikutnya, penelitian oleh Nurashiah, Aden, & Rahman (2022) mengungkap bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas di Kelurahan Desa Peusar mencapai 85%, yang termasuk dalam rentang 0,81–1,00 dan mengindikasikan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan tersebut.

Lubis, Rahima, Umam, & Rizki (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui dua dimensi utama, yaitu *expected service* (harapan pengguna) dan *perceived service* (persepsi pengguna terhadap kinerja layanan). Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang diperkuat oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012, mengamanatkan penyelenggara layanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Hal ini bertujuan menciptakan sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Dalam rangka mendukung amanat tersebut, Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disusun sebagai panduan bagi penyelenggara dalam melibatkan masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan, sarana dan prasarana, hingga mekanisme pengaduan, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi, sebagai salah satu penyedia layanan publik, telah mengukur tingkat kepuasan masyarakat sejak tahun 2021 dengan skor berturut-turut sebesar 87,5 (2021), 80,77 (2022), dan 90,92 (2023) (Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, 2023). Meski demikian, fluktuasi skor tersebut menunjukkan adanya dinamika dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, sesuai pedoman dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, pengukuran lebih lanjut diperlukan untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat secara mendalam. Selain itu, peneliti juga akan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan digunakan untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam kuadran prioritas, sehingga memungkinkan identifikasi area strategis yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik (Zuhaira, Pujiani, &

Rachmat, 2024). Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai kekuatan dan kelemahan layanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi. Hasilnya diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang mendukung tercapainya target nasional dan daerah, termasuk upaya mencapai indeks kepuasan sebesar 80,53 sebagaimana tertuang dalam Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan pada Rencana Strategis Perangkat Daerah (Kabupaten Banyuwangi, 2021). Dengan demikian, evaluasi ini menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa layanan publik di Banyuwangi tetap relevan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2 METODE

2.1 Data Penelitian

2.1.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan melakukan survei menggunakan kuesioner elektronik yang dilakukan pada tanggal 4 November 2024 sampai dengan 17 November 2024. Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert 1-4 seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner yang Digunakan dalam Penelitian

No	Pertanyaan	Skala Jawaban
1	Bagaimanakah tingkat kesesuaian persyaratan dalam mendapatkan pelayanan (menyebut jenis pelayanan) ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
2	Bagaimanakah kemudahan prosedur pelayanan (menyebut jenis pelayanan) ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah
3	Bagaimanakah kecepatan pelayanan (menyebut jenis pelayanan) ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat
4	Bagaimanakah kewajaran biaya (apabila dikenakan biaya) terhadap jenis pelayanan (menyebut jenis pelayanan) ?	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar
5	Apakah (menyebut jenis pelayanan) sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna/pemohon data	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
6	Bagaimanakah kemampuan petugas Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kab. Banyuwangi dalam memberikan pelayanan (menyebut jenis pelayanan)?	1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu 3. Mampu 4. Sangat Mampu

No	Pertanyaan	Skala Jawaban
7	Bagaimanakah sikap (kesopanan dan keramahan) petugas Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kab. Banyuwangi dalam memberikan pelayanan?	1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Sangat Ramah
8	Bagaimanakah sarana dan prasarana pelayanan (menyebut jenis pelayanan) yang dimiliki Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kab. Banyuwangi?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap
9	Bagaimanakah penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan pelayanan?	1. Tidak Memuaskan 2. Kurang Memuaskan 3. Memuaskan 4. Sangat Memuaskan
10	Menurut anda, bagaimanakah keamanan pelayanan di Dinas Kominfo dan Persandian Kab. Banyuwangi?	1. Tidak Aman 2. Kurang Aman 3. Aman 4. Sangat Aman

2.1.2 Teknik Penentuan Responden

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam penentuan responden dimana responden yang dipilih adalah individu / instansi pemerintahan yang telah memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, yaitu sebagaimana pada Tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Responden
Pelayanan Data Statistik (Portal Satu Data Banyuwangi)	1. OPD 2. Pemerintah Kecamatan 3. Masyarakat Umum
Pelayanan Jaringan dan Pengembangan Aplikasi	1. OPD 2. Pemerintah Kecamatan 3. Pemerintah Kelurahan 4. Pemerintah Desa
Pelayanan Tanda Tangan Elektronik dan Keamanan Informasi	1. Pemerintah Kelurahan 2. Pemerintah Desa
Pelayanan Publikasi dan Komunikasi Publik	1. OPD 2. Pemerintah Kecamatan

2.1.3 Penentuan Ukuran Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan Metode Slovin. Metode Slovin adalah teknik yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian. Dalam bukunya, Sugiyono (2019) menjelaskan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N*e^2} \quad (1)$$

dimana, n: ukuran sampel yang diambil
 N: jumlah populasi
 e: *margin of error* atau tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi

Sehingga, didapatkan total jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 263 sampel dengan rincian sebagaimana tercantum pada Tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Sampel Penelitian

Responden	Jumlah Sampel
Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	$n = \frac{29}{1+29*(0,05)^2} = 27$ OPD
Pemerintahan Kecamatan	$n = \frac{25}{1+25*(0,05)^2} = 23$ Kecamatan
Pemerintahan Kelurahan	$n = \frac{28}{1+28*(0,05)^2} = 26$ Kelurahan
Pemerintahan Desa	$n = \frac{189}{1+189*(0,05)^2} = 128$ Desa
Masyarakat Umum	$n = \frac{70}{1+70*(0,05)^2} = 59$ Orang

2.2 Metode Penelitian

2.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan memenuhi standar kelayakan penggunaan, penting untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Suatu data dapat dianggap valid jika nilai r_{hitung} melebihi nilai r_{tabel} . Di sisi lain, pengujian reliabilitas dapat dilakukan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Data dapat dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2018). Dengan melakukan kedua uji ini, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data tidak hanya mengukur apa yang seharusnya diukur (validitas) tetapi juga menghasilkan hasil yang konsisten ketika diulang (reliabilitas).

2.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, peneliti melanjutkan dengan melakukan dua analisis yaitu menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat merujuk pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut,

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} * \text{bobot nilai rata - rata tertimbang} \quad (2)$$

dimana *bobot nilai rata – rata tertimbang* = $\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$

Klasifikasi nilai persepsi, interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam menilai kualitas layanan disajikan pada Tabel 4. Setiap kategori kinerja unit pelayanan dapat diidentifikasi berdasarkan rentang nilai yang telah ditetapkan.

Tabel 4. Jumlah Sampel Penelitian

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik yang sederhana untuk mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dicapai. Metode ini digunakan dalam pengembangan program pemasaran yang efektif, dengan hasil analisis yang disajikan dalam bentuk kuadran, di mana setiap kuadran memiliki kategori tersendiri (D. Ruhimat, 2015). Rumus yang dijabarkan oleh Pranatasari & Sidqi (2021), digunakan dalam menentukan tingkat kesesuaian kualitas layanan yaitu sebagai berikut.

$$TK_i = \frac{x_i}{y_i} * 100\% \quad (3)$$

dimana TK_i = tingkat kesesuaian responden
 x_i = skor tingkat kinerja
 y_i = skor tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian kualitas layanan :

1. Tingkat kesesuaian >100% artinya kualitas layanan yang diberikan melampaui tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengguna layanan, menunjukkan bahwa pelayanan tersebut sangat memuaskan bagi pengguna layanan.
2. Tingkat kesesuaian sama dengan 100% artinya kualitas layanan yang disediakan berhasil memenuhi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tersebut telah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan sesuai dengan harapan yang diinginkan.
3. Tingkat kesesuaian di bawah 100% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum mencapai aspek-aspek yang dianggap penting oleh pengguna layanan. Dengan kata lain, layanan yang disediakan belum sepenuhnya mampu memuaskan pengguna layanan.

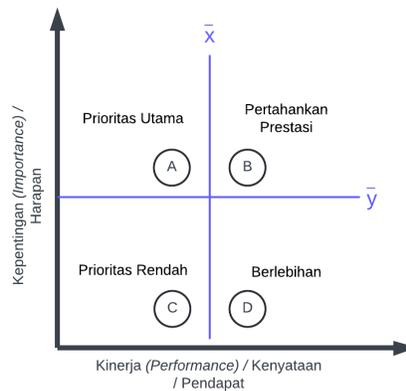
Farida, Kurniawan, Sediono, & Amelia (2023) mengungkapkan bahwa untuk menganalisis hubungan antara tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi yang dirasakan oleh pengguna layanan, digunakan diagram Kartesius yang terbagi menjadi empat bagian. Diagram ini dibatasi oleh dua

garis yang berpotongan secara tegak lurus, yaitu \bar{x}_i dan \bar{y}_i , dimana \bar{x}_i merupakan rata-rata skor persepsi dan \bar{y}_i adalah rata-rata skor ekspektasi. Pembagian area pada diagram tersebut didasarkan pada titik perpotongan kedua garis tegak lurus di \bar{x}_i dan \bar{y}_i dengan rumus berikut.

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \quad (4)$$

dimana \bar{x}_i = rata-rata skor persepsi
 \bar{y}_i = rata-rata skor ekspektasi
 n = banyaknya atribut

Wisudawati, Irfani, Hastarina, & Santoso (2023) menyebutkan tahap selanjutnya yang dapat dilakukan adalah menempatkan setiap atribut ke dalam salah satu dari empat kuadran diagram, berdasarkan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerjanya. Pendekatan ini bertujuan untuk menentukan posisi masing-masing atribut dalam diagram sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

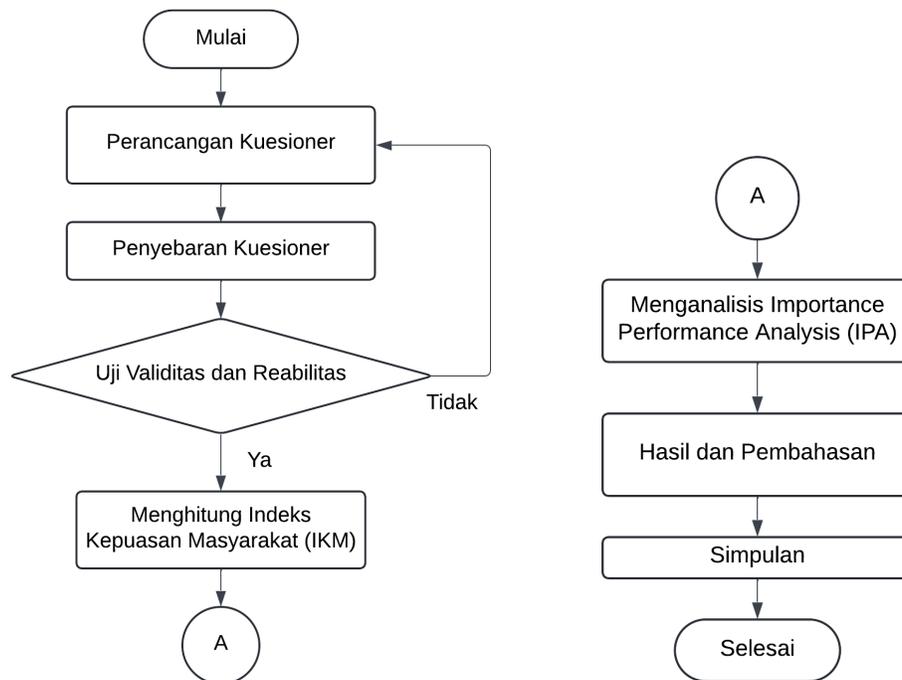
Penjelasan dari masing-masing kuadran dalam diagram Kartesius pada Gambar 1 adalah sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)
 Kuadran ini berisi atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerjanya belum memenuhi harapan mereka. Atribut di kuadran ini memerlukan perhatian segera untuk peningkatan kualitas.
2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
 Di kuadran ini terdapat atribut yang memiliki tingkat harapan dan kinerja tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut sangat penting dan kinerjanya sudah memuaskan. Kinerja atribut-atribut di kuadran ini perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan pelanggan.
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)
 Atribut dalam kuadran ini dinilai kurang penting oleh pelanggan dan memiliki kinerja yang biasa saja. Artinya, atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah, sehingga tidak memerlukan prioritas dalam peningkatan.
4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Atribut-atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan rendah dari pelanggan namun kinerjanya sangat baik, sehingga dinilai berlebihan. Atribut ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggapnya kurang penting, meskipun pelaksanaannya telah dijalankan dengan baik.

2.2.3 Rancangan Penelitian

Tahapan rancangan penelitian disajikan dalam bentuk bagan atau diagram alir untuk mempermudah pemahaman alur proses penelitian. Penjelasan mengenai tahapan-tahapan tersebut dapat dilihat secara lebih jelas pada Gambar 2, yang menggambarkan setiap langkah secara terstruktur dan sistematis.



Gambar 2. Rancangan Penelitian

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan melakukan analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), langkah awal yang sangat penting adalah memastikan bahwa instrumen pertanyaan pada kuesioner memenuhi standar validitas dan reliabilitas instrumen pertanyaan pada kuesioner.

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya. (Farida, Kurniawan, Sediono, & Amelia, 2023).

$H_0: \rho = 0$ (tidak terdapat korelasi antara skor pengamatan dengan skor total)

$H_1: \rho \neq 0$ (terdapat korelasi antara skor pengamatan dengan skor total)

Daerah kritis : Tolak H_0 jika $r_{hitung} > r_{tabel}(r_{\alpha,n})$ dan $p_{value} < \alpha$
 Tolak H_0 jika $r_{hitung} > r_{0,05; 523}$ dan $p_{value} < 0,05$

Tabel 5. Hasil Uji Validitas pada Instrumen Pertanyaan

Variabel	r_{hitung}	p_{value}	Variabel	r_{hitung}	p_{value}
$X_{1,1}$	0,820	0,000	$X_{2,1}$	0,848	0,000
$X_{1,2}$	0,818	0,000	$X_{2,2}$	0,849	0,000
$X_{1,3}$	0,793	0,000	$X_{2,3}$	0,823	0,000
$X_{1,4}$	0,726	0,000	$X_{2,4}$	0,757	0,000
$X_{1,5}$	0,829	0,000	$X_{2,5}$	0,860	0,000
$X_{1,6}$	0,825	0,000	$X_{2,6}$	0,855	0,000
$X_{1,7}$	0,829	0,000	$X_{2,7}$	0,823	0,000
$X_{1,8}$	0,821	0,000	$X_{2,8}$	0,845	0,000
$X_{1,9}$	0,816	0,000	$X_{2,9}$	0,840	0,000
$X_{1,10}$	0,822	0,000	$X_{2,10}$	0,855	0,000

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 5, didapatkan bahwa semua instrumen pertanyaan (10 pertanyaan kinerja dan 10 pertanyaan harapan) memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari $r_{tabel} = 0,0858$ dan p_{value} lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti tolak H_0 . Item atau pernyataan tersebut valid. Artinya, butir instrumen tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan total skor (variabel yang diukur), sehingga dapat digunakan dalam pengukuran karena instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dianggap sah dan relevan untuk analisis lebih lanjut.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian yang terdiri dari 20 instrumen pertanyaan (10 pertanyaan kinerja dan 10 pertanyaan harapan). Pengukuran ini dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk menentukan sejauh mana item-item dalam instrumen saling berhubungan dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur. Sebuah instrumen dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi apabila nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih dari 0,8. Reliabilitas dianggap tinggi jika nilai koefisien berada dalam rentang 0,6 hingga 0,8, sedangkan reliabilitas sedang berada dalam kisaran 0,4 hingga 0,6. Sementara itu, jika nilai koefisien Cronbach's Alpha berada antara 0,2 dan 0,4, reliabilitasnya dinilai rendah. (Farida, Kurniawan, Sediono, & Amelia, 2023)

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas pada Instrumen Pertanyaan

Variabel	Cronbach's Alpha	Variabel	Cronbach's Alpha	Variabel	Cronbach's Alpha
$X_{1,1}$	0,973	$X_{2,1}$	0,973		
$X_{1,2}$	0,973	$X_{2,2}$	0,973		
$X_{1,3}$	0,973	$X_{2,3}$	0,973	Total	0,974
$X_{1,4}$	0,974	$X_{2,4}$	0,974		
$X_{1,5}$	0,973	$X_{2,5}$	0,973		

Variabel	Cronbach's Alpha	Variabel	Cronbach's Alpha	Variabel	Cronbach's Alpha
$X_{1,6}$	0,973	$X_{2,6}$	0,973		
$X_{1,7}$	0,973	$X_{2,7}$	0,973		
$X_{1,8}$	0,973	$X_{2,8}$	0,973		
$X_{1,9}$	0,973	$X_{2,9}$	0,973		
$X_{1,10}$	0,973	$X_{2,10}$	0,973		

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 6, didapatkan Instrumen ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha = 0,974. Sama halnya dengan nilai Cronbach's Alpha pada tiap variabel instrumen yang menunjukkan nilai Cronbach's Alpha antara 0,973-0,974. Sehingga, instrumen ini layak digunakan untuk pengukuran karena konsisten dan dapat dipercaya.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan (*Customer Satisfaction Index/CSI*) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap suatu layanan atau produk (Syarif & Widodo, 2020). Berikut adalah hasil perhitungan nilai IKM untuk keseluruhan jenis pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi yang ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Nilai IKM Keseluruhan

Variabel	Jumlah Skor	Rata-Rata Skor (NRR)	Rata-Rata Skor Tertimbang
$X_{1,1}$	1901	3,635	0,363
$X_{1,2}$	1894	3,621	0,362
$X_{1,3}$	1872	3,579	0,358
$X_{1,4}$	1880	3,595	0,359
$X_{1,5}$	1886	3,606	0,360
$X_{1,6}$	1929	3,688	0,369
$X_{1,7}$	1921	3,673	0,367
$X_{1,8}$	1891	3,616	0,362
$X_{1,9}$	1890	3,614	0,361
$X_{1,10}$	1899	3,631	0,363
Total =			3,626
Nilai IKM =			90,645

Melihat tren capaian IKM dari tahun ke tahun, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi telah berhasil meningkatkan kualitas layanan publiknya. Pada tahun 2021, skor IKM tercatat sebesar 87,5, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Meskipun ada penurunan kecil pada tahun 2022 dengan skor 80,77, angka tersebut masih menunjukkan hasil yang positif. Namun, capaian IKM tahun 2023 kembali meningkat menjadi 90,92, menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan berhasil memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan Tabel 7, didapatkan hasil perhitungan IKM tahun 2024 sebesar 90,645 yaitu mutu pelayanannya A atau kinerja unit pelayanannya sangat baik. Artinya OPD, Kecamatan, Kelurahan, Desa dan Masyarakat pengguna layanan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pencapaian ini juga membuktikan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian telah berhasil melampaui target yang ditetapkan dalam Rencana Strategis Perangkat Daerah, yang sebesar 80,53. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian secara konsisten berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan berhasil memperoleh kepercayaan masyarakat, yang tercermin dari tingkat kepuasan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Selanjutnya, dilakukan proses perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian.

Tabel 8. Nilai IKM per Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Total Skor Tertimbang	Nilai IKM
Pelayanan Data Statistik (Portal Satu Data Banyuwangi)	3,797	94,932
Pelayanan Jaringan dan Pengembangan Aplikasi	3,5	87,4
Pelayanan Tanda Tangan Elektronik dan Keamanan Informasi	3,64	91
Pelayanan Publikasi dan Komunikasi Publik	3,741	93,529

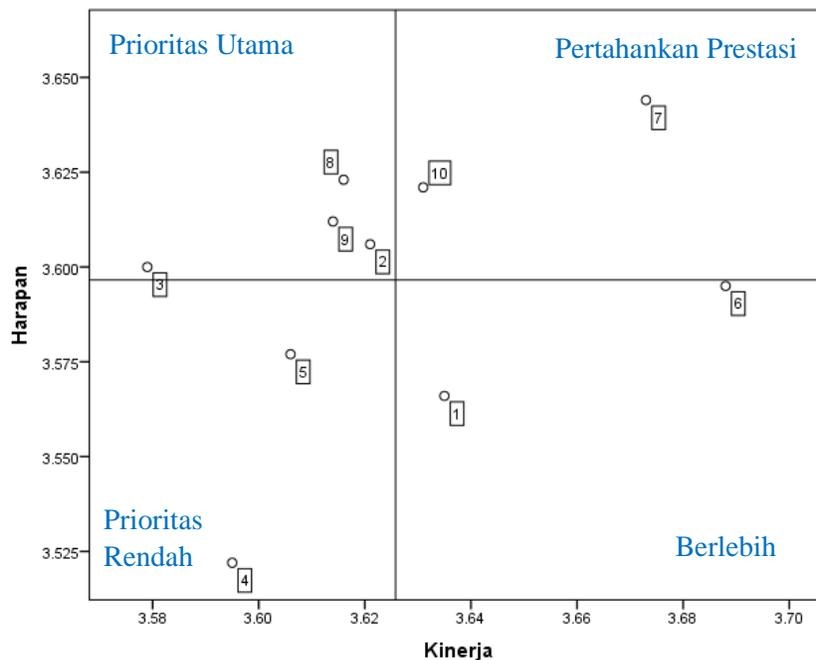
Berdasarkan Tabel 8, hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per jenis layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi menunjukkan variasi kualitas pelayanan. Pelayanan Data Statistik (Portal Satu Data Banyuwangi) memperoleh IKM sebesar 94,932 dengan mutu pelayanan A, yang berarti kinerja unit pelayanannya sangat baik. Pelayanan Tanda Tangan Elektronik dan Keamanan Informasi mendapatkan IKM sebesar 91, dengan mutu pelayanan A, juga menunjukkan kinerja sangat baik. Pelayanan Publikasi dan Komunikasi Publik memiliki IKM 93,529, dengan mutu pelayanan A, yang berarti sangat baik. Sementara itu, Pelayanan Jaringan dan Pengembangan Aplikasi memperoleh IKM 87,4, dengan mutu pelayanan B, yang menunjukkan kinerja unit pelayanan baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas terhadap Pelayanan Data Statistik (Portal Satu Data Banyuwangi), Tanda Tangan Elektronik dan Keamanan Informasi, serta Publikasi dan Komunikasi Publik. Namun, untuk Pelayanan Jaringan dan Pengembangan Aplikasi, pengguna layanan merasa puas, tetapi kinerjanya masih dapat ditingkatkan untuk mencapai kategori yang lebih baik.

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk menentukan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, diperlukan analisis tingkat kepentingan atribut menggunakan diagram kartesius. Pendekatan ini melibatkan analisis data berdasarkan tingkat kepentingan atau harapan pelanggan dan tingkat kepuasan atau persepsi yang dirasakan oleh pelanggan. Diagram kartesius mempermudah visualisasi hubungan antara kedua

variabel tersebut, sehingga dapat mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan perhatian lebih besar untuk peningkatan kualitas (Yulianti & Umbara, 2020).



Gambar 3. Grafik IPA Keseluruhan

Berdasarkan Gambar 3, hasil analisis menunjukkan bahwa atribut yang masuk dalam Kuadran I (prioritas utama untuk Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi) adalah X_2 (kemudahan prosedur pelayanan), X_3 (kecepatan pelayanan), X_8 (kelengkapan sarana dan prasarana), serta X_9 (penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya masih perlu ditingkatkan. Fokus pada kuadran ini sangat penting karena mencerminkan aspek layanan yang paling memengaruhi harapan pengguna.

Untuk Kuadran II, atribut yang termasuk adalah X_7 (sikap/kesopanan dan keramahan petugas) dan X_{10} (keamanan pelayanan). Atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi telah berhasil memenuhi harapan masyarakat pada aspek ini. Atribut-atribut di kuadran ini merupakan keunggulan organisasi yang perlu dipertahankan untuk memastikan kepuasan tetap optimal.

Sedangkan, atribut X_4 (kewajaran biaya) dan X_5 (kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pemohon data) masuk ke dalam Kuadran III, yang sering disebut sebagai "Prioritas Rendah". Meskipun tingkat kepentingan dan kinerja atribut ini relatif rendah, organisasi tetap perlu memantau aspek-aspek ini untuk menghindari potensi masalah di masa mendatang. Perbaikan dapat dilakukan secara bertahap tanpa mendesak.

Atribut yang berada di Kuadran IV adalah X_1 (tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan) dan X_6 (kemampuan petugas). Kuadran ini disebut sebagai "Prioritas Berlebih", di mana kinerja sudah dinilai sangat baik, tetapi perhatian yang diberikan mungkin tidak sebanding dengan tingkat kepentingannya menurut pengguna layanan. Dinas dapat mempertimbangkan untuk mengalihkan sebagian sumber daya dari atribut ini ke area prioritas seperti yang ada di Kuadran I.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dinyatakan memenuhi syarat, dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,0858) dan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,974 yang menunjukkan tingkat konsistensi yang sangat tinggi. Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi menunjukkan hasil memuaskan, dengan nilai rata-rata IKM sebesar 90,645, yang masuk kategori mutu pelayanan A (sangat baik) dimana telah berhasil melampaui target (80,53). Perincian per jenis layanan menunjukkan bahwa Pelayanan Data Statistik (Portal Satu Data Banyuwangi) memperoleh nilai IKM tertinggi sebesar 94,932 (kategori A), diikuti oleh Pelayanan Publikasi dan Komunikasi Publik dengan 93,529 (kategori A), serta Pelayanan Tanda Tangan Elektronik dan Keamanan Informasi sebesar 91 (kategori A). Namun, Pelayanan Jaringan dan Pengembangan Aplikasi mendapatkan nilai 87,4 (kategori B), yang masih menunjukkan ruang untuk peningkatan.

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut prioritas utama (Kuadran I) mencakup kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kinerja. Atribut-atribut yang sudah optimal (Kuadran II) adalah sikap petugas dan keamanan pelayanan, yang perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan pengguna. Sementara itu, atribut dalam Kuadran III, seperti kewajaran biaya dan kesesuaian kebutuhan pemohon data, memiliki prioritas perbaikan rendah. Kuadran IV menunjukkan atribut dengan kinerja baik, seperti tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dan kemampuan petugas, tetapi dianggap kurang penting oleh pengguna. Dengan demikian, rekomendasi utama adalah mengalokasikan sumber daya pada atribut Kuadran I untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan sambil terus memantau atribut lain untuk menjaga stabilitas kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan penuh apresiasi, kami mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi atas izin dan dukungan yang memungkinkan terlaksananya penelitian ini, serta kepada Universitas Terbuka atas fasilitas dan bantuan yang diberikan. Penghargaan khusus kami sampaikan kepada dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan masukan yang konstruktif, serta kepada seluruh pihak yang turut berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian jurnal "Evaluasi Kepuasan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)". Semoga kontribusi yang diberikan dapat memberikan manfaat berkelanjutan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- D. Ruhimat. (2015). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Farida, P. N., Kurniawan, A., Sediono, & Amelia, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Surabaya Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Importance Performance Analysis. *J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori Dan Aplikasi Statistika*, 16(1), 462-473. doi:<https://doi.org/10.36456/jstat.vol16.no1.a6966>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriastuti. (2020). MEMAHAMI KEMBALI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 10 No. 1, 60-75. doi:<https://doi.org/10.38156/gjkmp.v10i1.76>
- Kabupaten Banyuwangi, D. (2021). *Rencana Strategis Perangkat Daerah*. Kabupaten Banyuwangi: Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.
- Kementerian Dalam Negeri, B. (2023). Daftar Pemenang Innovative Government Award. Jakarta, Indoneisa. Retrieved from <https://indeks.inovasi.bskdn.kemendagri.go.id/v2/daftar-pemenang>
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Vol. 16, No. 02, 25-31. doi:<https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Nurasiah, S., Aden, & Rahman, A. N. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KANTOR DESA PEUSAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)(Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang). *Mathvision : Jurnal Matematika*, Vol. 04, No. 01, 19-29. doi:<https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.333>
- Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. (2023, Desember). *Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Banyuwangi*. Retrieved November 8, 2024, from Portal Satu Data Banyuwangi: <https://satudata.banyuwangikab.go.id/publikasi#>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012. (n.d.). *Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Indonesia, Pemerintah Pusat. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>
- Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. (n.d.). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Pranatasari, D., & Sidqi, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan. *J. Akunt. dan Manaj*, 18(2), 12-31. doi:10.36406/jam.v18i02.438
- Ridirio, S. N. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA BATU. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 8 No. 2, 166-172. doi:<https://doi.org/10.33366/jisip.v8i2.1749>

- Suandi. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Volume 1 No. 2, 13-22. doi:<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif, A., & Widodo, A. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (csi) DAN IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (ipa) PADA BENGKEL AUTO2000 ASIA AFRIKA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 4 no. 3, 685-701. doi:<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17903.36007>
- Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009. (n.d.). *Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara RI. Jakarta: Indonesia, Pemerintah Pusat. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32-39. Retrieved from <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, Vol. 8 No. 2, 78-86. doi:<https://doi.org/10.21063/jtif.2020.V8.2.78-86>
- Zuhaira, I. A., Pujiani, I., & Rachmat, S. (2024, Desember). ANALISIS MANAJEMEN DATA KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE. *Infotech Journal*, Vol. 10 No. 2, 245-251. doi:<https://doi.org/10.31949/infotech.v10i2.10933>