

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

*PERFORMANCE MEASUREMENT OF THE OFFICE OF SELAGAI LINGGA DISTRICT,  
CENTRAL LAMPUNG REGENCY WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
APPROACH*

**Andy Irawan**

**Suharto**

**Bambang Suhada**

e-mail : [faisroisabdillah@gmail.com](mailto:faisroisabdillah@gmail.com)

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

---

**Abstract**

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**

**Andy Irawan** 2021. *Performance Measurement of the Office of Selagai Lingga District, Central Lampung Regency with Importance Performance Analysis Approach. Thesis. Master of Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Advisors (1) Suharto, Advisor (2) Bambang Suhada,*

*This study aims to determine how the performance measurement results of the Selagai Lingga District Office, Central Lampung Regency with the Importance Performance Analysis approach and what are the attributes that must be improved by the Selagai Lingga District Office, Central Lampung Regency to improve community performance and satisfaction. The method used is quantitative, data collection using interviews, documentation and questionnaires. The data analysis technique uses the Importance Performance Analysis method. The results showed that the overall performance of the Selagai Lingga District Office was in the good category, it can be seen from the 19 items /attributes that were included in quadrant I and II as many as 13 attributes or 68% of the total attributes as a whole. There are attributes that must be improved and their performance should be improved, namely attributes that include in quadrants III and IV.*

**Keywords** : *Performance, Importance, Performance Analysis*

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

A. Latar Belakang Penelitian

Layanan yang baik adalah salah satu kunci yang tidak dapat untuk dinomorduakan dalam perusahaan, dimana dengan hasil layanan yang memuaskan akan menimbulkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan barang dan jasa. Baik dan buruknya layanan berasal dari kualitas kinerja instansi yang melayani.

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.

pemerintahan Kecamatan Selagai Lingga bertanggung jawab untuk melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan daerah di wilayah kerjanya, antara lain pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan manusia dan pembangunan masyarakat, serta urusan pelayanan publik lainnya yang dipercayakan oleh

**IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS**

I. PENDAHULUAN

bupati. Peran manajemen pemerintahan di daerah, kegiatan untuk memajukan dan mengembangkan perekonomian nasional, mengumpulkan pendapatan daerah sesuai dengan kewenangan, mengelola pelayanan sosial dan memperkuat masyarakat, mengembangkan Kelurahan, memberikan dukungan administrasi untuk pelaksanaan pendidikan dasar daerah, mempromosikan perdamaian dan ketertiban daerah, dan menjalin kontak Situs, lembaga/lembaga profesional, dan melaksanakan kegiatan promosi pembangunan dan partisipasi warga.

Dari hasil pra survey didapatkan 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 biro jasa daripada harus datang langsung.

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 digunakan 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).

*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***.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 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?

## II. KAJIAN TEORITIK

### A. Deskripsi Teori

#### 1. Kinerja

Baik dan tidaknya sebuah instansi pemerintahan salah satunya ditentukan oleh kinerja.

"Kinerja organisasi merupakan jawaban atas berhasil tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan" (Onibala dkk, 2017).

Menurut Syafril (2009), "Kinerja adalah kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi. Dalam instansi

pemerintah, kinerja dapat diartikan sebagai prestasi pegawai pemerintah atau instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Bastian (2010) menyatakan Kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan/rencana/kebijakan untuk mencapai tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi yang dijabarkan dalam rumusan rencana strategis. (*strategic planning*) suatu organisasi".

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disintesis bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang telah dicapai oleh individu dan atau sekelompok orang dalam organisasi berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka menjalankan fungsi dan tugas pemerintahan.

#### 2. Tingkat Kinerja

Terkait dengan konsep kinerja, menurut Rummler dan Brache (Sudarmanto, 2009 : 7) mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja, yaitu:

##### a. Kinerja Organisasi

Ini adalah hasil (outcome) yang diperoleh pada tingkat atau unit analisis organisasi. Kinerja organisasi berkaitan dengan tujuan organisasi, desain organisasi, dan manajemen organisasi.

##### b. Kinerja Proses

ini adalah kinerja setiap tahap dalam proses menghasilkan produk atau layanan. Kinerja tingkat proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, desain proses, dan manajemen proses. Kinerja Individu

##### c. Kinerja Individual

Merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Dari ketiga level kinerja di atas yang dijelaskan oleh Rummler dan Brache, peneliti dalam penelitian ini mengkaji kinerja organisasi. Kajian difokuskan pada kinerja organisasi pemerintahan khususnya Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah.

### 3. Pengukuran Kinerja

Evaluasi kinerja dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Baik itu evaluasi kinerja anggota, atau evaluasi kinerja organisasi. Melalui pengukuran dan evaluasi kinerja, dapat ditentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Agusta (2013) menyatakan bahwa "Pengukuran kinerja merupakan alat untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dengan melakukan pengukuran kinerja maka kita bisa memastikan apakah pengambilan keputusan dilakukan secara tepat dan objektif. Selain itu, kita juga bisa memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkan kinerja periode berikutnya".

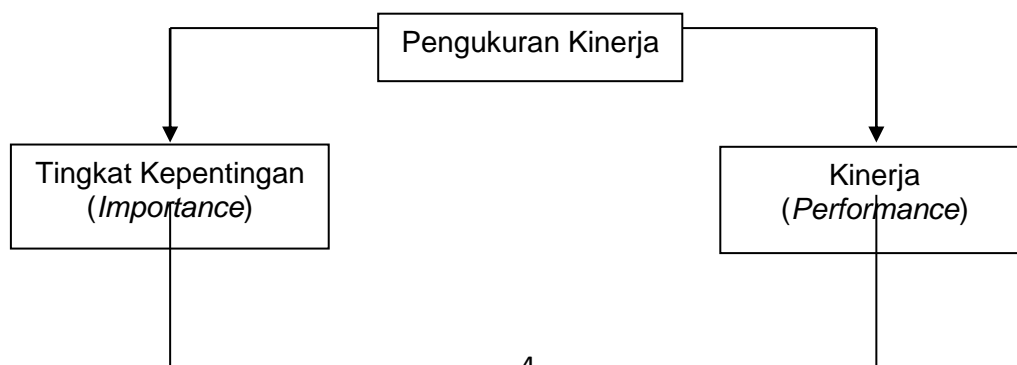
Menurut Mowen dan Hansen (2004), ada yang membedakan pengukuran kinerja secara tradisional dan kontemporer. Pengukuran kinerja tradisional dilakukan dengan membandingkan kinerja aktual dengan kinerja yang dianggarkan atau biaya standar sesuai dengan karakteristik pertanggungjawabannya. Pengukuran kinerja kontemporer menggunakan aktivitas sebagai pondasinya. Ukuran kinerja dirancang untuk menilai seberapa baik aktivitas dilakukan dan dapat mengidentifikasi apakah telah dilakukan perbaikan yang berkesinambungan.

### 4. Elemen Pokok Pengukuran kinerja

Menurut Mahsun (2013 : 26), elemen pokok suatu pengukuran kinerja antara lain:

- a. Menetapkan Tujuan, Sasaran, dan Strategi Organisasi.

#### B. Kerangka Pemikiran



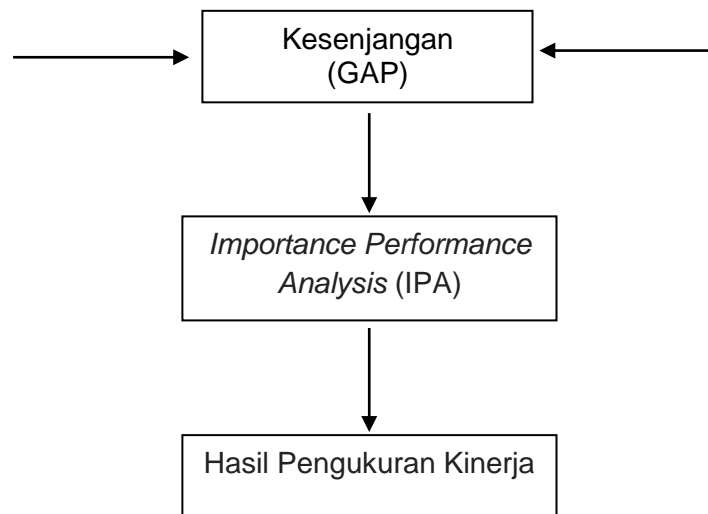
- b. Merumuskan Indikator dan Ukuran Kinerja
- c. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi organisasi
- d. Evaluasi kerja

### 5. Indikator Kinerja

Ukuran keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi dapat dilakukan melalui penilaian kinerja. Baik itu penilaian kinerja anggota, maupun penilaian kinerja organisasi. Kinerja anggota pada akhirnya akan bermuara pada kinerja organisasi. Untuk menilai suatu kinerja anggota dibutuhkan indikator-indikator kinerja.

Dwiyanto (2008) mengemukakan beberapa indikator kinerja yakni :

- a. Produktivitas  
produktifitas Karakteristik kepribadian individu yang berupa sikap psikologis mengandung keinginan dan usaha individu untuk terus menerus berupaya meningkatkan kualitas hidupnya.
- b. Kualitas pelayanan  
Karena masyarakat tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, banyak pandangan negatif terhadap organisasi publik yang terbentuk. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter untuk mengevaluasi kinerja organisasi publik.
- c. Kemampuan respons  
Kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap perlu dimasukkan dalam indikator kinerja karena secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya. Responsibilitas



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

### III. METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis kuantitatif berdasarkan informasi statistika. Pendekatan penelitian yang dalam menjawab permasalahan penelitian memerlukan pengukuran yang Menurut Sugiyono (2016: 11) "metode kuantitatif dapat diartikan sebagai suatu cara yang digunakan penelitian sebagai dasar filsafat positivisme. pengumpulan data

cermat terhadap variabel-variabel dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terlepas dari konteks waktu, tempat dan situasi

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

#### B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian dalam tesis ini adalah pengukuran kinerja kantor kecamatan dengan pendekatan *importance performance analysis (IPA)*.

Kegiatan penelitian ini di lakukan pada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah

#### C. Metode Penelitian

##### 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016: 48) "Ini adalah area umum yang terdiri dari objek/tema dengan sifat dan karakteristik tertentu, ditentukan dan digambar oleh peneliti kesimpulannya untuk dijadikan sebagai sumber data dalam suatu penelitian".

Pada penelitian ini populasi masyarakat Kecamatan Selagai Lingga yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah.

##### 2. Sampel

Peneliti menggunakan contoh ataupun sampel warga yang ingin melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah.

statistik yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan

200 orang dalam satu bulan. Sesuai dengan besarnya sampel tersebut maka perhitungan dalam

pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

Keterangan:

n : Sampel yang ditargetkan

N : Ukuran Populasi

(e)<sup>2</sup> : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini diambil nilai e = 10% (0.1)

Maka bila dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini yakni sebagai berikut :

$$n = \frac{200}{1+200(0.1)^2}$$

$$n = \frac{200}{1+2}$$

$$n = 66,67$$

$$n = 67$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin* diatas sampel dalam penelitian ini berjumlah 66,67 dan disini peneliti membulatkan anggota sampel menjadi 67 sampel masyarakat yang datang ke di Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung

Tengah untuk mendapatkan pelayanan.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Alasan pengambilan sampel dengan cara *Acidental Sampling* adalah atas pertimbangan bahwa masyarakat atau penduduk Kantor Kecamatan

Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah setiap harinya selalu berdatangan ke Kantor Kecamatan untuk mendapatkan pelayanan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran umum Objek Penelitian

#### 1. Profil Kecamatan Selagai Lingga

Selagai Lingga adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah di Provinsi Lampung, Indonesia, dengan jumlah penduduk 35.570 jiwa dan 14 desa di bawah yurisdiksinya. Selagai Lingga adalah kecamatan paling barat di Kabupaten Lampung Tengah, 50 kilometer dari Gunung Sugih (ibu

kota kabupaten). Selagai Lingga meliputi wilayah seluas 308,52 kilometer persegi atau mencakup 6,44% dari luas wilayah Kabupaten Lampung Tengah. Memiliki salah satu dari dua gunung di Kabupaten Lampung Tengah yang bernama Gunung Anak pada ketinggian 1.614 meter

**Tabel 4. Jumlah penduduk Kec. Selagai Lingga**

No	Kampung	Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Marga Jaya	2343	1943	4326
2	Linggapura	2473	2262	4735
3	NyukangHarjo	3197	3109	6306
4	Sidoharjo	821	912	1733
5	Taman Sari	469	446	915
6	NegeriKaton	621	628	1249
7	KarangAnyar	1400	1379	2779
8	Gilikarangjati	746	716	1462
9	GedungHarta	1068	972	2040
10	NegeriAgung	1480	1449	2929
11	TanjungRatu	1204	1153	2357
12	GedungAji	1002	883	1885
13	Negeri Jaya	590	560	1150
14	MekarHarjo	863	841	1704
Jumlah		18277	17297	35570

Sumber: BPS Kab. Lampung Tengah, 2019

## B. Hasil Penelitian

### 1. Uji Persyaratan Instrumen

#### a. Uji Validitas

Pengukuran data terbilang valid dapat untuk mendapatkan tingkat mengukur data dengan pas sesuai data. kevalidan/kesahihan instrumen.

**Tabel 6. Hasil uji validitas variabel Kinerja (*Performance*)**

No Item	Tingkat Validitas	Keterangan
A1	.844**	Valid
A2	.822**	Valid
A3	.331*	Valid
A4	.319**	Valid
B5	.331**	Valid
B6	.513**	Valid
B7	.735**	Valid
C8	.567**	Valid
C9	.497**	Valid
C10	.668**	Valid
C11	.331**	Valid
D12	.513**	Valid
D13	.735**	Valid
D14	.901**	Valid
D15	.901**	Valid
E16	.844**	Valid
E17	.920**	Valid
E18	.451**	Valid
E19	.563*	Valid

Sumber : SPSS 21

Dari data di atas diketahui semua kuesioner yang digunakan layak untuk nilai R hitung di atas 0,3 maka semua diolah sebagai data penelitian. item dinyatakan valid. Untuk itu

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan (*Importance*)**

No Item	Tingkat Validitas	Keterangan
A1	.604**	Valid
A2	.667**	Valid

No Item	Tingkat Validitas	Keterangan
A3	.508*	Valid
A4	.309**	Valid
B5	.583**	Valid
B6	.426**	Valid
B7	.353**	Valid
C8	.426**	Valid
C9	.540**	Valid
C10	.489**	Valid
C11	.453**	Valid
D12	.551**	Valid
D13	.549**	Valid
D14	.487**	Valid
D15	.726**	Valid
E16	.536**	Valid
E17	.445**	Valid
E18	.551**	Valid
E19	.726*	Valid

Sumber: SPSS 21

Dari data di atas, diketahui semua nilai R hitung di atas 0,3 maka semua item dinyatakan valid. Untuk itu

kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*, jika nilai  $\alpha > 0,60$  maka

suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2009). Reliabilitas untuk kuesioner masing-masing variabel disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Hasil <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kinerja ( <i>Performance</i> )	0,755	Reliabel

Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	0,738	Reliabel
--	-------	----------

Sumber : Lampiran uji validitas reliabilitas  
Berdasarkan data tabel di atas,  
ternyata seluruh item pernyataan  
reliabel karena hasil alpha lebih dari 0,6.

## 2. Analisis Data Menggunakan Teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*

### a. Menentukan tingkat kesesuaian antar tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Menentukan tingkat kesesuaian antar tingkat kepentingan dan tingkat kinerja  
diteliti melalui perbandingan skor kinerja dan skor kepentingan.  
yang digunakan.

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor Penilaian Kinerja (*Performance*)

Yi : Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

**Tabel 10. Skor Tingkat Kesesuaian**

Kinerja ( <i>Performance</i> )	Skor	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	Skor	Tingkat Kesesuaian Tki
A1	274	A_1	294	93,2
A2	276	A_2	289	95,5
A3	282	A_3	282	100
A4	255	A_4	268	95,1
B5	263	B_5	294	89,5
B6	269	B_6	269	100
B7	268	B_7	289	92,7
C8	277	B_8	295	93,9
C9	269	C_9	303	88,8
C10	277	C_10	277	100
C11	242	C_11	242	100
D12	275	D_12	275	100
D13	282	D_13	289	97,6
D14	277	D_14	283	97,9
D15	280	D_15	289	96,9
E16	260	E_16	297	87,5
E17	255	E_17	285	89,5
E18	276	E_18	298	92,6
E19	248	E_19	297	83,5

	5105		5417	94,3
--	------	--	------	------

Kriteria Penilaian Keseluruhan:

- 0.81 – 1.00 (Sangat Baik)
- 0.66 – 0.80 (Baik)
- 0.51 – 0.65 (Cukup Baik)
- 0.35 – 0.50 (Kurang Baik)
- 0.00 – 0.34 (Sangat Tidak Baik)

Dari hasil skor tersebut diatas dengan hasil 94,3 maka secara keseluruhan kinerja berada pada kategori Sangat Baik.

**b. Tahap Analisis Kuadran**

1. Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk setiap item atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$X_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i  
 $n$  = Jumlah responden

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$Y_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i  
 $n$  = Jumlah responden

**Tabel 11. Nilai rata – rata**

No Atribut	Skor KINERJA (Performance)	Tingkat Kinerja $X_i$	Skor Tingkat Kepentingan (Importance)	Tingkat Kepentingan (Importance) $Y_i$
A1	274	4,1	294	4,4
A2	276	4,1	289	4,3
A3	282	4,2	282	4,2
A4	255	3,8	268	4
B5	263	3,9	294	4,4
B6	269	4	269	4
B7	268	4	289	4,3
C8	277	4,1	295	4,4
C9	269	4	303	4,5
C10	277	4,1	277	4,1
C11	242	3,6	242	3,6
D12	275	4,1	275	4,1
D13	282	4,2	289	4,3
D14	277	4,1	283	4,2
D15	280	4,2	289	4,3
E16	260	3,9	297	4,4
E17	255	3,8	285	4,4
E18	276	4,1	298	4,3
E19	248	3,7	297	4,4

Tahap selanjutnya yakni :

**c. Menghitung rata-rata penilai tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk keseluruhan atribut**

Menghitung rata-rata dan kinerja (*performance*) penilai tingkat kepentingan (*importance*) untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$X_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i  
 $n$  = Jumlah atribut

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

$Y_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i  
 $n$  = Jumlah atribut

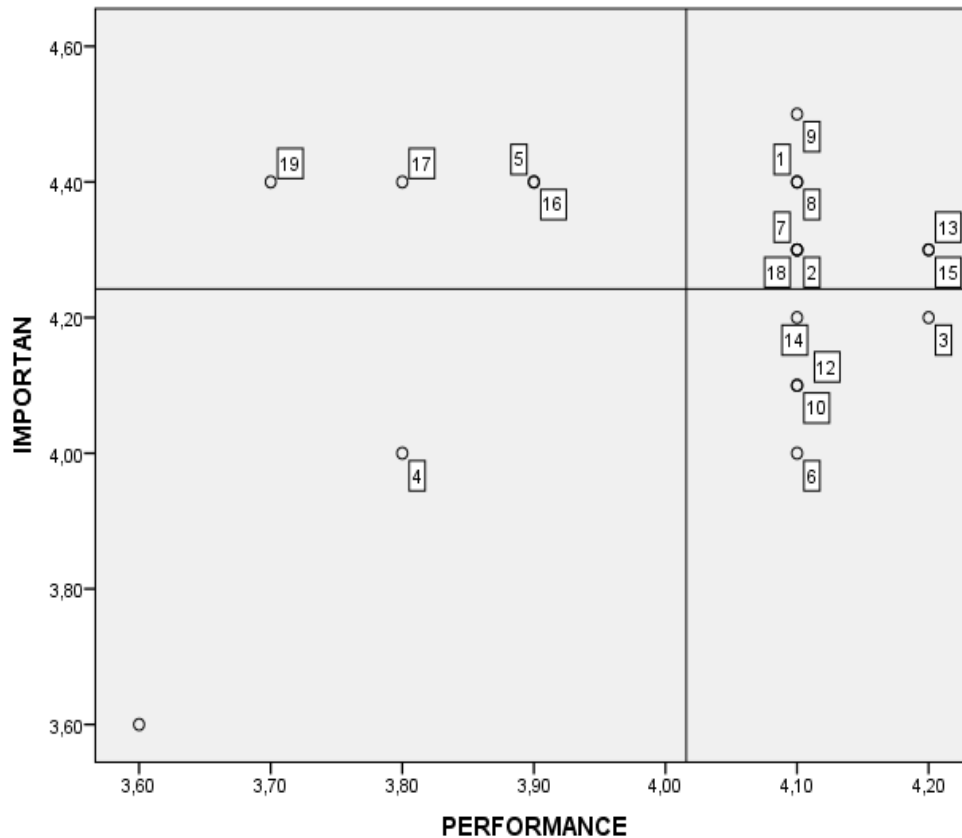
**Tabel 12. Nilai Rata-rata Kinerja Atribut**

No Atribut	Tingkat Kinerja $X_i$	Tingkat Kepentingan (Importance) $Y_i$
A1	4,1	4,4
A2	4,1	4,3
A3	4,2	4,2
A4	3,8	4
B5	3,9	4,4
B6	4	4
B7	4	4,3
B8	4,1	4,4
C9	4	4,5
C10	4,1	4,1
C11	3,6	3,6
D12	4,1	4,1
D13	4,2	4,3
D14	4,1	4,2
E15	4,2	4,3
E16	3,9	4,4
E17	3,8	4,4
F18	4,1	4,3
F19	3,7	4,4
Rata-rata	<b>4</b>	<b>4,2</b>

Nilai  $\bar{X}$  motong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan Evaluasi kinerja ASN atribut (X). Sedangkan nilai  $\bar{Y}$  motong tegak setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, kemudian nilai-

klurus  $\bar{Y}$  idasumbu vertikal, yakni sumbu yang  $\bar{Y}$  mencerminkan kepentingan atribut (Y).

nilai tersebut diplotkan ke dalam kuadran kartesius.



Gambar 7. Hasil Diagram Kudran Kartesius

### C. Pembahasan

Dari hasil analisis di atas, diperoleh beberapa hasil yakni atribut yang masuk kedalam kuadran I harus dipertahankan, karena atribut tersebut menjadi sumber kepuasan pelanggan seperti petugas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, fasilitas yang ditawarkan oleh kantor kecamatan lengkap sesuai dengan harapan pengunjung, ruang tunggu tamu Kantor Kecamatan nyaman dan Kebersihan halaman kantor terjaga dengan baik dan tersedia petunjuk evakuasi, jalur evakuasi dan titik berkumpul evakuasi serta tersedia perlengkapan untuk penanganan bencana darurat seperti alat pemadam kebakaran. Sebagian besar atribut yang ada pada kuadran I berasal dari indikator Bukti Fisik / *Tangible*.

Dari hasil analisis diperoleh hasil yakni atribut yang masuk kedalam kuadran II harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan, karena pelanggan sudah cukup puas namun ingin lebih puas lagi dalam mendapatkan pelayanan, seperti petugas memiliki kemampuan yang baik dalam

menyelesaikan pekerjaan, pegawai kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja, pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai harapan / memuaskan, pegawai Kecamatan selalu merespon permohonan dan keluhan pengunjung, pegawai kecamatan selalu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keinginan pengunjung, persyaratan administrasi yang ada tidak memberatkan masyarakat, pegawai melaksanakan pekerjaan tepat waktu, tersedia tempat bermain untuk anak-anak dan fasilitas Kantor Kecamatan ramah dengan anak-anak.

Hasil analisis juga diperoleh hasil yakni atribut yang masuk kedalam kuadran III memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna yakni seperti pegawai kecamatan selalu bersemangat dalam

memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaannya. Hasil analisis juga diperoleh hasil yakni atribut yang masuk kedalam kuadran IV harus segera ditingkatkan kinerjanya, karena pada kuadran tersebut memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna seperti mutu hasil kerja pegawai kecamatan selalu

memenuhi standar yang telah ditetapkan, petugas dapat membuat masyarakat yakin dan percaya masalahnya dapat terselesaikan dengan baik, pegawai kecamatan selalu siap untuk membantu pengunjung kantor kecamatan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan tarif dan aturan yang ada.

## **BAB V SIMPULAN**

### **A. Kesimpulan**

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 seperti pegawai kecamatan selalu bersemangat dalam memberikan pelayanan dan

menyelesaikan pekerjaannya, mutu hasil kerja pegawai kecamatan selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan, petugas dapat membuat masyarakat yakin dan percaya masalahnya dapat terselesaikan dengan baik, pegawai kecamatan selalu siap untuk membantu pengunjung kantor kecamatan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan tarif dan aturan yang ada.

### **B. SARAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah hendaknya mempertahankan kinerja atribut yang masuk kedalam kuadran I dan II, karena atribut-atribut tersebut merupakan sumber kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Kantor Kecamatan Selagai Lingga hendaknya lebih meningkatkan lagi kinerja pada atribut-atribut yang masuk pada kuadran III dan IV, karena atribut yang masuk pada kuadran tersebut menunjukkan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Selagai

Lingga Kabupaten Lampung Tengah.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Agusta & Sutanto. (2013). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja

- Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 1(3), 1-9.
- Bastian, Indra. (2010). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*. Penerbit Erlangga :Jakarta
- BPS Kabupaten Lampung Tengah 2019
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Entedaim, A. P. (2019). Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-ktip). *Jurnal Katalogis*, 4(11).
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Mahsun, M (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE: Yogyakarta.
- Mowen & Hansen. (2004). *Manajemen Biaya, Edisi Bahasa Indonesia. Buku Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Onibala, N. R., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2017). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(3).
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafrial. (2009). Pengaruh Ketepatan Skedul Penyusunan Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran Dan Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajerial SKPD Pada Pemerintah Kabupaten Sarolangun. *Tesis*.