

## ANALISIS KEPUASAN BIMBINGAN TEKNIS ANALISIS JABATAN DAN BEBAN KERJA KABUPATEN MUSI RAWAS

*Analysis of Satisfaction Technical Guidelines for Position and Workload Analysis of Musi Rawas Regency*

<sup>1</sup>Iwan Kurniawan, <sup>2</sup>Budi Setiawan, <sup>3</sup>Raisa Rafifiti Choerunnisa

<sup>1,2,3</sup>STIA LAN Bandung

e-mail : <sup>1</sup>awanblues89@gmail.com, <sup>2</sup>buchesetiawan@yahoo.com, <sup>3</sup>raisachoerunnisa@gmail.com

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article history:

Dikirim Tgl. : 20 Oktober 2019

Revisi Pertama Tgl. : 03 Desember 2019

Diterima Tgl. : 06 Desember 2019

#### Kata Kunci :

Bimbingan Teknis; *Customer Satisfaction Index (CSI)*; *Importance Performance Analysis (IPA)*.

#### Keywords :

*technical guidance*; *Customer Satisfaction Index (CSI)*; *Importance Performance Analysis (IPA)*.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden dan tingkat kepentingan atribut-atribut yang berkaitan dengan penyelenggaraan bimbingan teknis di Kabupaten Musi Rawas. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dari survei pengguna bimbingan teknis yaitu seluruh SKPD Kabupaten Musi Rawas pada bulan Juli tahun 2019. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan metode analisis CSI, nilai tingkat kepuasan responden secara keseluruhan untuk semua atribut sebesar 77,42 persen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap berbagai atribut pada penyelenggaraan bimtek termasuk kepada kategori baik atau memuaskan. Dari hasil metode analisis IPA, atribut yang masuk dalam kuadran I (tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan rendah) yaitu : penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan, kesesuaian biaya, kesesuaian hasil pelayanan yang merupakan atribut prioritas utama untuk diperbaiki sedangkan atribut yang termasuk dalam kuadran II (tingkat kepuasan tinggi dan kepentingan tinggi) yaitu kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan bimtek, dengan kata lain dipertahankan dan ditingkatkan.

#### Abstract

*The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of respondents and the level of importance of the attributes associated with the implementation of technical guidance in Musi Rawas Regency. The data used in this study are primary data collected from a technical guidance user survey that is all Musi Rawas Regency SKPD in July 2019. The method used in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis and Importance Performance Analysis (IPA) analysis. Based on the CSI analysis method, the overall level of satisfaction of respondents for all attributes amounted to 77.42 percent. These results indicate that the level of satisfaction of respondents to various attributes in the implementation of technical guidance included in the good or satisfactory category. From the results of the IPA analysis method, the attributes included in quadrant I (high level of importance and low satisfaction), namely: handling complaints, suggestions, and input, suitability of costs, suitability of service results which are the main priority attributes to be improved while the attributes included in the quadrant II (high level of satisfaction and high importance), namely the ease of service procedures and the speed of bimtek services, in other words maintained and improved.*

### A. PENDAHULUAN

Tuntutan peningkatan kompetensi sumber daya manusia semakin meningkat. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok di

bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan berdasarkan Peraturan Bupati Musi Rawas Nomor 41 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi BKPSDM Kabupaten Musi Rawas. BKPSDM merealisasikan program-program Pemerintah Kabupaten Musi Rawas, salah satu

diantaranya adalah pelayanan administrasi yang prima dan sumber daya aparatur yang profesional. Melalui program penyelenggaraan analisis jabatan dan beban kerja, BKPSDM ingin melakukan pemetaan dari setiap kompetensi aparatur yang ada di Kabupaten Musi Rawas. Kompetensi aparatur merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di Kabupaten Musi Rawas memerlukan upaya yang terarah dan terencana yaitu dengan bimbingan teknis (bimtek) analisis jabatan dan beban kerja. BKPSDM melibatkan STIA LAN Bandung dalam pelaksanaan bimtek ini.

Analisis jabatan dan beban kerja merupakan dua hal yang berbeda namun pada penerapannya saling beririsan. Analisis jabatan merupakan salah satu kegiatan untuk mencatat, mempelajari, dan menyimpulkan keterangan atau fakta berkenaan dengan masing-masing jabatan/pekerjaan secara sistematis dan teratur (Pujangkoro, 2004). Adapun analisis beban kerja adalah serangkaian kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu (Dotulong, 2019). Dalam konteks yang lainnya metode yang lazim dipergunakan untuk menentukan jenis atau kualitas tenaga kerja yang diperlukan disebut analisis jabatan, sedangkan metode yang lazim dipergunakan untuk menentukan jumlah atau kuantitas tenaga kerja yang diperlukan disebut *work-load analysis* (analisis beban kerja) dan *time study* (studi waktu).

Analisis jabatan juga merupakan suatu prosedur, melalui fakta-fakta yang berhubungan dengan masing-masing jabatan diperoleh atau dikumpulkan dan dicatat secara sistematis. Analisis jabatan menyelidiki tugas, proses, tanggung jawab, kondisi kerja dan syarat-syarat perseorangan. Analisis jabatan berhubungan dengan jabatan dan syarat-syarat mengenai orangnya untuk melakukan jabatan itu dengan sebaik-baiknya. Standar hasil pelaksanaan yang didasarkan atas pengalaman yang terkadang terbukti tidak benar. Studi waktu yang sistematis tentang pelaksanaan pekerjaan dapat menghasilkan suatu standar yang lebih nyata, terutama apabila perhatian dicurahkan untuk mengusahakan metode-metode pelaksanaan yang lebih baik. Kecuali, apabila diadakan dorongan upah, maka hasil per jam orang akan bertambah lagi. Hal ini mengakibatkan pengurangan jumlah

minimum pegawai yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan dibagi dengan pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh satu orang adalah sama dengan jumlah orang yang diperlukan. Akibat analisis beban kerja selanjutnya ialah penentuan jumlah pegawai yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan selama jangka waktu tertentu. Gambaran demikian umumnya adalah tidak benar/tepat, karena output tiap orang itu dipengaruhi oleh banyak faktor. Meskipun demikian kenyataan menunjukkan bahwa studi yang sistematis dan terinci mengenai hasil dan beban kerja mengakibatkan penghematan dalam pengisian lowongan jabatan. Analisis beban kerja harus diikuti dengan analisis tenaga kerja untuk menentukan dengan lebih tepat berapa jumlah pegawai yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Bimtek analisis jabatan dan beban kerja bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian dan keterampilan para pegawai dalam mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada. Peserta dalam penyelenggaraan bimtek ini adalah seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Musi Rawas.

Pada pelaksanaan bimtek dimungkinkan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan bimtek tidak sesuai diantaranya berkenaan materi yang disampaikan, biaya yang dikeluarkan, pelaksanaan pelayanan, hasil pelayanan dan sebagainya. Hal ini merupakan ketidaksesuaian kognitif yang dirasakan oleh seorang individu antara dua sikap atau lebih atau antara perilaku dan sikap (Festinger, 1957). Selain itu juga sikap profesional dan responsif juga diperlukan pada kegiatan bimtek ini seperti kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan, dan disertai kemampuan penyelenggara bimtek, penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

Permasalahan yang ingin dikaji secara mendalam pada penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan bimtek dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sampai dengan hari ini, kepuasan pengguna masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari para pelaku bisnis adalah bahwa apabila pelanggannya puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka di masa

yang akan datang. Penilaian tingkat kepuasan responden akan menggunakan definisi Gronroos (Rizal et.al, 2014): *technical quality* yaitu meliputi perlengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pengguna dan *corporate image* yaitu berhubungan dengan reputasi terhadap penyelenggaraan bimtek.

Pada penelitian Anggraeni, Deoranto, & Ikasari, (2015) yang dilakukan di Ria Jenaka Coffe and Resto dengan metode CSI dan IPA menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh berdasarkan CSI adalah sebesar 0.66 dan terletak di rentang nilai 0.66-0.80 yang menunjukkan hasilnya bahwa indeks kepuasan pengunjung adalah berada pada kriteria puas. Selain itu juga, Umam & Hariastuti (2018) yang melakukan penelitian di OIS Photography menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap OIS Photography berdasarkan CSI adalah sebesar 74.19% (puas). Berdasarkan metode IPA terdapat 3 (tiga) atribut pada kuadran A yang menjadi atribut perbaikan yaitu variasi pilihan jasa fotografi yang beragam, masa tunggu hasil cetak foto yang tidak lama, kemampuan karyawan dalam memahami keinginan konsumen. Peneliti tertarik menerapkan metode CSI dan IPA pada penyelenggaraan bimtek yang dilakukan BKPSDM Kabupaten Musi Rawas dan STIA LAN Bandung.

Berdasarkan program penyelenggaraan bimtek, penelitian ini akan melakukan evaluasi juga terkait tingkat kepentingan melalui atribut-atribut yang ada dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Rangkuti (2002) menjelaskan metode IPA merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan melalui atribut-atribut yang diamati dengan mempertimbangkan kinerja layanan bimtek.

## B. LANDASAN TEORITIS

### *Non Probability Sampling*

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* (NPS). Penggunaan NPS digunakan oleh peneliti dikarenakan tidak mengetahui peluang elemen populasi yang dijadikan sampel. Hasil yang diperoleh dari sampel NPS ini tidak dapat ditentukan (Monette, Sullivan, & DeJong, 2013).

Jenis-jenis *non probability sampling* diantaranya yaitu sebagai berikut ini:

1. *Convenience Sampling*  
*Convenience sampling* akan dipilih seorang peneliti apabila penelitian sudah memiliki informasi mengenai elemen yang telah memenuhi syarat untuk dijadikan sebagai sebuah sample penelitian tersebut.
2. *Purposive Sampling*  
*Purposive sampling* adalah sebuah metode untuk penetapan sample yang dilakukan dengan cara menentukan target dari elemen populasi yang diperkirakan paling cocok untuk dikumpulkan datanya.
3. *Quota Sampling*  
*Quota sampling* yaitu jenis lain dari *purposive sampling*, untuk jenis *sampling* ini dalam menentukan banyaknya jumlah element yang terpilih sebagai sample akan ditentukan berdasarkan dari quota maksimal sebanding dengan komposisi tiap-tiap kelompok tersebut.
4. *Judgement Sampling*  
*Judgement Sampling* adalah metode yang dipilih peneliti apabila peneliti menentukan subjek dari sample yang dipilih berdasarkan *judgmemnt/* penilaian dari peneliti saja.
5. *Snowball Sampling*  
*Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang awalnya jumlahnya kecil, lalu sampel ini disuruh untuk mememilih teman-temannya untuk dijadikan sebagai samel. Seperti itu seterusnya, sehingga jumlah sampel akan menjadi semakin banyak.
6. *Accidental Sampling*  
*Accidental sampling* yaitu metode penentuan sampel atas dasar kebetulan yaitu siapa pun yang kebetulan bertemu dengan peneliti bisa digunakan sebagai sampel, jika rasa orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2015).

Teknik NPS yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Menurut Monette et.al (2013). *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan dan pengetahuan awal peneliti tentang populasi sesuai dengan tujuan penelitian.

## Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan merupakan kegiatan yang sangat bermanfaat dan menjadi timbal balik dari penyelenggara kegiatan.

Berikut adalah karakteristik tentang pelayanan yang menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak nyata, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan merupakan tindakan nyata yang sifatnya mempengaruhi tindakan sosial.
- c. Secara nyata produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan, karena kejadiannya bersamaan terjadi ditempat yang sama (Arif & Rianto, 2010).

Pelayanan prima adalah dikenal dengan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang baik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan (Arif & Rianto, 2010). *Excellent service* adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan diistimewakan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Barata (2003) yang mengatakan bahwa *excellent service* merupakan pengembangan dari *customer care* dan *customer service*, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan optimal (Majid, 2009).

Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. pelayanan tersebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (Arif & Rianto, 2010). Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan

pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya (Rahmayanti, 2013).

Tujuan pelayanan prima adalah untuk membangun loyalitas pelanggan. Pelanggan yang berpaling disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Selain itu tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi pada profit. Bagi institusi atau perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja akan mengecewakan pelanggannya.

Menurut (Rahmayanti, 2013) menjelaskan bahwa bentuk pembelotan pelanggan disebabkan karena kesalahan dalam:

1. Pembelotan Nilai
  - a. Pelanggan membelot ketika menerima nilai kurang baik dari produk yang jelek atau pekerjaan yang buruk.
  - b. Ketidaksesuaian nilai yang diterima pelanggan dalam arti kualitas yang berhubungan dengan harga yang dibayar pelanggan.
2. Pembelotan Sistem  
Sistem menggambarkan proses atau kebijakan atau prosedur yang digunakan perusahaan untuk menghantarkan jasa dan produk kepada pelanggan
3. Pembelotan Orang  
Pembelotan yang terjadi akibat pegawai gagal berkomunikasi dengan baik secara verbal atau non verbal/*body language*.  
Contoh-contoh:
  - a. Tidak mau salam, tidak mau senyum, tidak peduli, tidak tanggap, kasar, penampilan yang tidak tepat, kotor dan lain-lain.
  - b. Komunikasi pesan yang membuat pelanggan tidak nyaman.
  - c. Cara bicara/menerima telepon dengan mengabaikan pelanggan.

Adapun menurut Daryanto et.al. 2014 tujuan lain pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang

- berkualitas kepada pelanggan
- Untuk menimbulkan kepuasan dari pihak pelanggan agar segera membeli produk/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
  - Untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap produk/jasa yang ditawarkan
  - Menghindari terjadinya komplain yang tidak perlu dikemudian hari terhadap perusahaan.
  - Menjaga pelanggan agar pelanggan terus merasa kebutuhannya dipenuhi
  - Untuk mempertahankan pelanggan, agar pelanggan tetap setia

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Berdasarkan paparan mengenai pelayanan prima yang digunakan pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa atribut untuk mengukur kepuasan penyelenggaraan bimtek ini yaitu Kesesuaian Materi, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Panitia Bimtek, Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan, Kesesuaian Materi, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Panitia Bimtek, dan Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

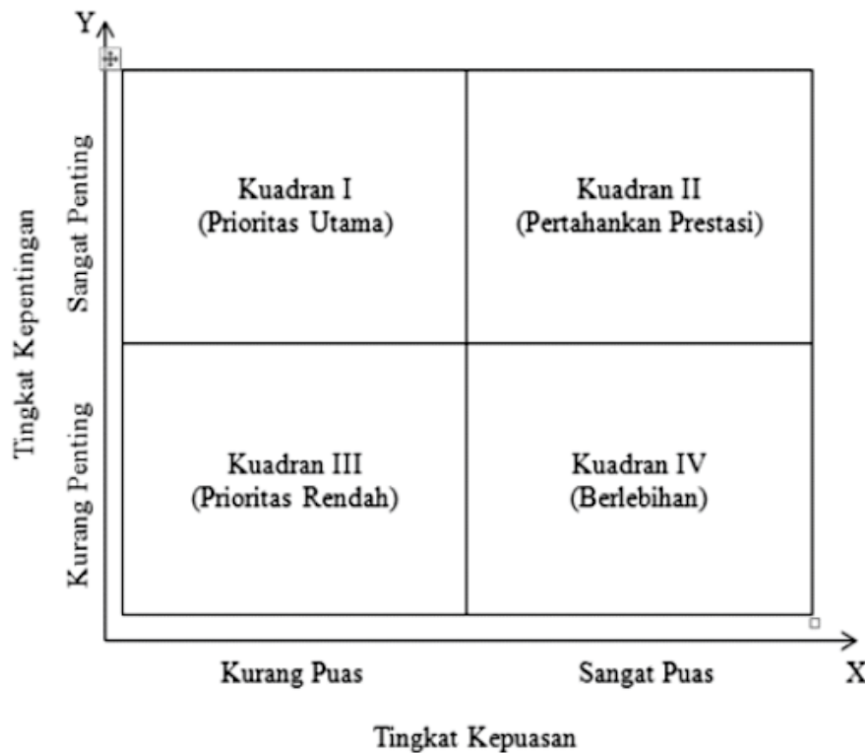
Rangkuti (2002) menyebutkan bahwa analisis IPA adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan atribut dengan menghubungkan dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna.

Teknik ini diperkenalkan pertama kali oleh Martilla & James (Tjiptono & Chandra, 2005) dalam artikel mereka "*Important Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan tingkat kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-*

*Performance Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang yang spesifik, dimana perbaikan kinerja akan berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu, matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi mengenai prioritasnya. Kendati demikian, Martilla dan James menyatakan bahwa: batas antara "tingkat kepentingan tinggi" dan "tingkat kepentingan rendah" serta "tingkat kinerja tinggi" dan "tingkat kinerja rendah" relatif *arbitrary*, tergantung konteks dari penelitian yang bersangkutan (Tjiptono & Chandra, 2005).

Tingkat kinerja dan kepentingan atribut akan dijabarkan dan diplotkan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius seperti pada Gambar 1. Interpretasi grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran adalah Rangkuti (2002):

- Kuadran I, daerah yang memuat atribut-atribut memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi namun pada realitanya belum sesuai dengan harapan pengguna. Atribut-atribut yang termasuk pada daerah ini harus ditingkatkan lagi kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
- Kuadran II, daerah yang memuat atribut ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan. Atribut yang ada pada daerah ini dianggap sebagai faktor pendukung bagi kepuasan pengguna dan perlu dipertahankan karena semua atribut menjadikan fasilitas unggul oleh pengguna.
- Kuadran III, daerah yang berisikan atribut-atribut dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap kebermanfaatan pengguna.
- Kuadran IV, daerah yang memuat atribut-atribut dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang atribut yang termasuk dalam kuadran ini, dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.



Gambar 1 Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

### Customer Satisfaction Index (CSI)

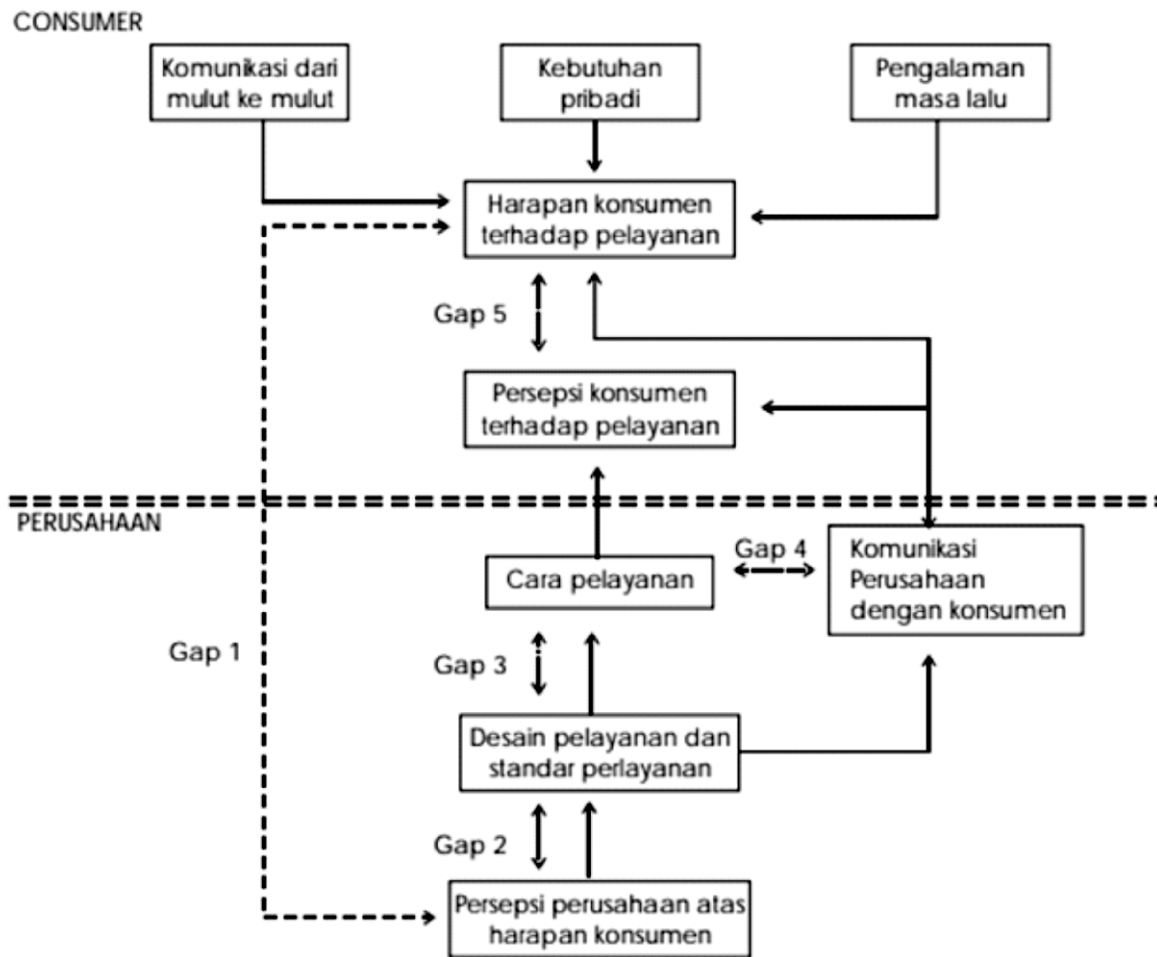
*Customer Satisfaction Index* (CSI) sangat berguna untuk kepentingan internal lembaga/institusi/perusahaan. Misalnya, memantau perbaikan pelayanan, memotivasi pegawai maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan lembaga/institusi/perusahaan.

Menurut Rangkuti (2002) menjelaskan CSI adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan atribut-atribut yang diamati. Pada umumnya kepuasan atau ketidakpuasan dibentuk oleh adanya gap antara harapan pengguna dengan

kinerja yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut (Rangkuti, 2002).

Bimtek dapat dikategorikan sebuah usaha di bidang jasa pendidikan dan pelatihan dimana konsumen sebagai pengguna layanan bimtek dan perusahaan sebagai penyelenggara bimtek tersebut. Usaha yang bergerak di bidang jasa mempunyai model tersendiri untuk meningkatkan kualitas. Model kualitas jasa dibentuk untuk mengetahui tingkat pencapaian kepuasan konsumen yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (Yamit, 2001) dalam upaya mengenali kesenjangan (gap), ada 5 macam gap yaitu: 1) gap tentang mengetahui harapan konsumen akan pelayanan, 2) gap tentang memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat, 3) gap tentang memberikan layanan berdasarkan standar, 4) gap tentang memberikan pelayanan sesuai dengan janji, dan 5) gap tentang perbedaan persepsi dengan harapan konsumen terhadap pelayanan. Penelitian yang dilakukan Parasuraman, V.A. Zeithaml dan Berry (1988) menghasilkan model gap kualitas jasa untuk mencapai kepuasan konsumen dalam 5 langkah (Yamit, 2001), seperti dalam Gambar 2 berikut:



Gambar 2 Model Gap Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen

Kesenjangan 1: Gap tentang mengetahui harapan konsumen akan pelayanan. Tidak mengetahui apa yang diharapkan konsumen merupakan akar kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Kesenjangan 1 merupakan perbedaan harapan konsumen dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Kesenjangan 2: Gap tentang tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat. Persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Perusahaan harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen kedalam desain dan standar kinerja pelayanan dikembangkan atas dasar persyaratan konsumen dan prioritasnya. Munculnya kesenjangan ini dapat dikatakan bahwa persepsi harapan konsumen tidak teridentifikasi secara akurat. Kesenjangan 3: Gap tentang memberikan layanan berdasarkan standar. Kesenjangan ketiga merupakan perbedaan standar

pelayanan yang diciptakan berdasarkan kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kesenjangan 4: Gap tentang memberikan pelayanan sesuai dengan janji. Kesenjangan keempat merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi perusahaan dengan pihak eksternal. Janji yang dibuat oleh pemberi layanan atau perusahaan melalui iklan dan kegiatan komunikasi lainnya akan menciptakan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Kesenjangan 5: Gap tentang perbedaan persepsi dengan harapan konsumen terhadap pelayanan. Kesenjangan kelima berada di luar perusahaan yang terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya.

Kepuasan terjadi apabila kenyataan yang diharapkan lebih tinggi sedangkan sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka terjadi ketidakpuasan para pengguna. Menurut

Stafford (Handayani, 2018) menyatakan bahwa metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menghitung *Importance Weighting Factor*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh WF sebesar 100%.
2. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan *Importance Weighted Factor* masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Total* yaitu menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut kualitas layanan.
4. Menghitung *Satisfaction Index* yaitu *Weighted Total* dibagi dengan skor maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skor maksimal 4)

Tingkat kepuasan dapat ditinjau dari kriteria responden. Penilaian kepuasan mempunyai rentang kisaran antara 0% - 100%. Menurut Rangkuti (2002) menentukan rentang skor (RS) dengan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - a}{b}$$

dengan m adalah skor tertinggi dan a adalah skor terendah, dimana b adalah banyaknya kategori yang digunakan. Banyak kategori yang digunakan dalam penelitian adalah empat kategori maka sebagai berikut:

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{4} = 25\%$$

Berdasarkan skor yang diperoleh, rentang skor penilaian kepuasan dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Rentang Skala Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan Bimtek

Rentang Skala	Kategori
$0\% \leq CSI \leq 25\%$	Kurang Puas
$25\% < CSI \leq 50\%$	Cukup Puas
$50\% < CSI \leq 75\%$	Puas
$75\% < CSI \leq 100\%$	Sangat Puas

### C. METODE

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2019 di Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dari para peserta bimtek. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Musi Rawas. Instrumen yang digunakan berupa kuisisioner. Banyaknya responden yang digunakan berjumlah 55. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik *purposive sampling*, sehingga responden yang diamati mengacu pada peserta bimtek yang ikut serta.

Cara pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan. Teknik penyebaran

dengan cara manual. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dimana pada penelitian ini tidak dilakukan secara konsensus namun secara terfokus yaitu dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kuisisioner yang disebar merupakan harapan (IPA). Untuk menggambarkan jawaban responden menggunakan skala linked 1 sampai dengan 4 dengan ukuran angka terendah mempunyai arti sangat tidak setuju (STS) sampai angka tertinggi yang mempunyai arti sangat setuju (SS).

Atribut yang diamati untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna layanan penyelenggaraan bimtek di Kabupaten Musi Rawa menggunakan definisi Gronroos (Nugraha et.al., 2013) sebagai berikut:



Tabel 2  
 Atribut-Atribut Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan Bimtek

Technical Quality	Atribut	Corporate Image	Atribut
	1. Kesesuaian Materi		1. Kesesuaian Biaya
	2. Kemudahan Prosedur		2. Kesesuaian Hasil Pelayanan
	3. Kecepatan Pelayanan		3. Sikap
	4. Kemampuan Panitia Bimtek		4. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan
	5. Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan		

Pengukuran kepuasan secara keseluruhan akan digunakan menggunakan rentang skala (RS) sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-a}{b} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

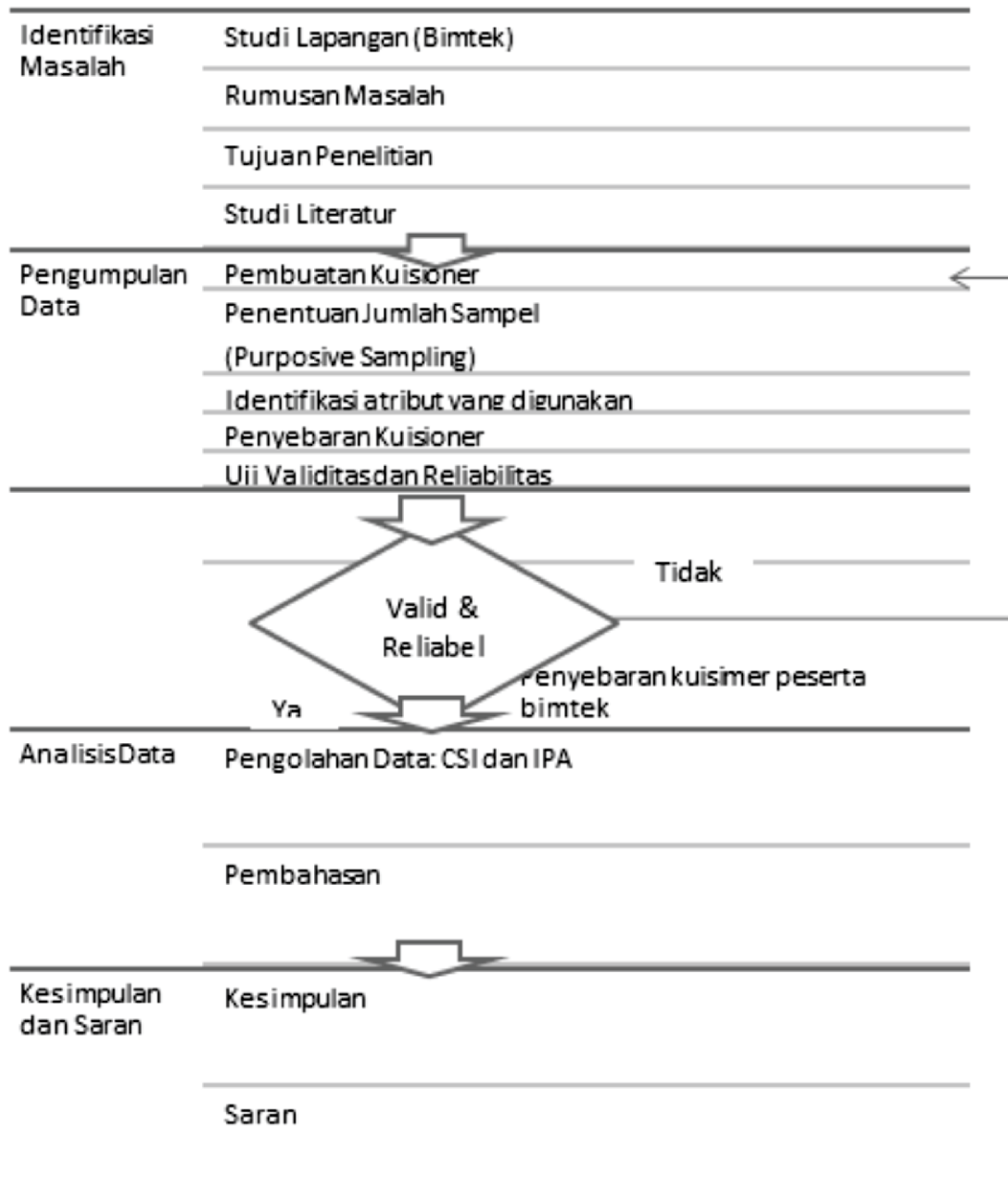
Tabel 3 Rentang Skala Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan Bimtek

Rentang Skala	Kategori
1.0 - 1.75	Kurang Puas
1.76 - 2.50	Cukup Puas
2.56 - 3.25	Puas
3.26 - 4.00	Sangat Puas

Tahapan-tahapan analisis yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Merapikan data yang telah didapatkan melalui survey
  - 1.1. Mengurutkan kuesioner sesuai dengan nomor yang telah ditetapkan
  - 1.2. Melakukan entry data survei
  - 1.3. Cleaning data

2. Menjelaskan gambaran umum berbagai karakteristik responden pengguna layanan bimtek di Kabupaten Musi Rawas.
3. Melakukan analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan bimtek di Kabupaten Musi Rawas.
4. Tahapan-tahapan untuk pengukuran IPA sebagai berikut:
  - 4.1. Menghitung rata-rata dari atribut kepentingan dan kepuasan
  - 4.2. Menghitung rata-rata keseluruhan dari setiap rata-rata atribut kepentingan dan kepuasan
  - 4.3. Plotkan nilai dari rata-rata keseluruhan atribut kepentingan dan kepuasan pada diagram kartesius
5. Melakukan interpretasi berdasarkan hasil yang diperoleh melalui metode IPA dan CSI terkait atribut-atribut yang digunakan. Secara garis besar penelitian diagram alir pada penelitian penyelenggaraan bimtek ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3 Diagram Alir Penelitian

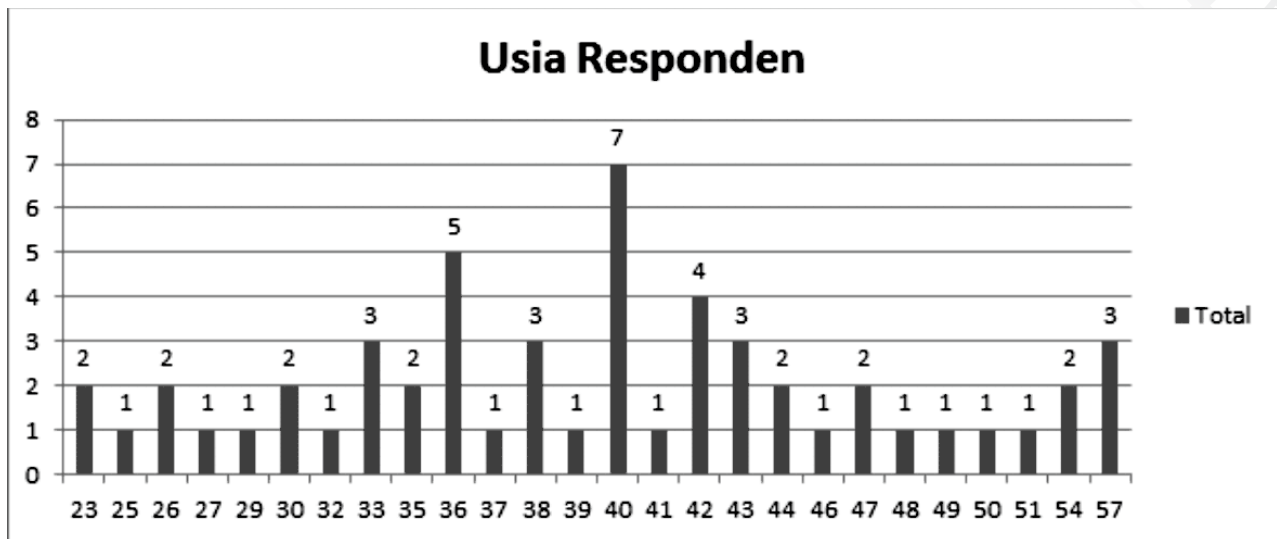
#### D. PEMBAHASAN

Responden yang dijadikan objek penelitian adalah peserta bimtek analisis jabatan dan beban kerja. Karakteristik responden yang digunakan pada penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Survei ini dilakukan terhadap 98 responden yaitu peserta bimtek. Hasil yang terisi dari survei ini adalah 54 peserta. Harapannya, karakteristik responden yang didapatkan dapat mewakili populasi responden

yaitu peserta bimtek. Gambaran secara keseluruhan dari responden yang telah memberikan kontribusi terhadap pengisian terhadap kuesioner (angket) pelaksanaan bimtek adalah sebagai berikut:

##### 1. Usia

Hasil rekapitulasi responden berdasarkan komposisi usia yang turut serta dalam menjawab kuisisioner survei pelaksanaan bimtek yaitu sebagai berikut.



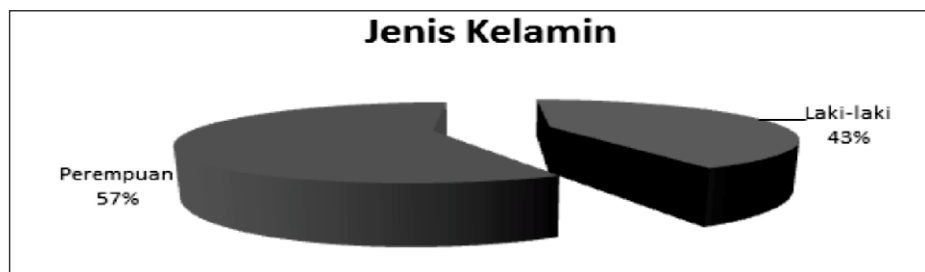
Gambar 4 Usia Responden

Berdasarkan hasil rekapitulasi responden dari hasil survei menurut tingkatan usia, responden dihadiri rata-rata oleh usia produktif (23 – 57 tahun). Responden paling banyak dan aktif dalam kegiatan bimtek tersebut adalah pada usia 40 tahun.

2. Jenis kelamin

Berdasarkan hasil rekapitulasi responden dari

hasil survei menurut jenis kelamin, maka dari 54 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 43%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 57%. Untuk selengkapnya profil dari responden berdasarkan kriteria jenis kelamin dapat disajikan dalam bentuk grafik berikut ini:

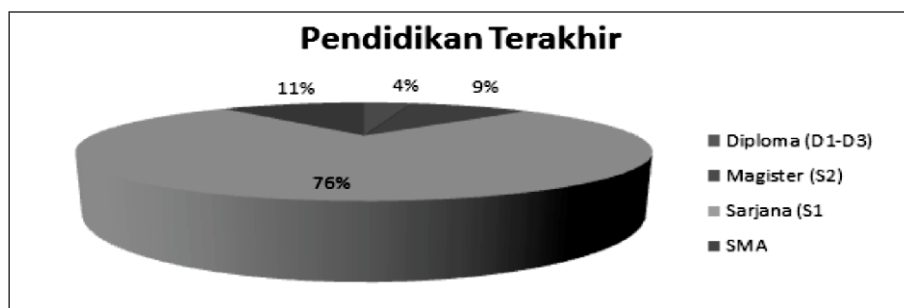


Gambar 5 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3. Pendidikan Terakhir

Untuk komposisi jenis pendidikan responden dari 54 responden yang telah mengisi kuesioner bimtek Anjab dan ABK dari Kabupaten Musi Rawas, maka yang paling banyak adalah 76%

berpendidikan S1, 11 % SLTA, dan 4% Diploma sedangkan Magister sebanyak 9%. Gambaran selengkapnya dapat disajikan dalam bentuk grafik seperti berikut ini:



Gambar 6 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Kepuasan responden diukur dengan cara melihat sejauh mana responden merasa puas terhadap kinerja dari suatu atribut. Jika kinerja melebihi dari harapan maka responden akan merasa puas begitu juga sebaliknya jika kinerja lebih rendah dari harapan maka kepuasan responden tidak

terpenuhi. Kepuasan atau ketidakpuasan responden dipengaruhi dalam pelaksanaan suatu atribut dari penyelenggaraan bimtek. Hasil perhitungan tingkat kepuasan responden dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Hasil Perhitungan CSI Responden Pengguna Penyelenggaraan Bimtek

No.	Atribut	Mean Importance Score	Mean Satisfaction Score	WF	WS
U1	Kesesuaian Materi	3.40	3.20	0.108	0.346
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.53	3.15	0.112	0.353
U3	Kecepatan Pelayanan Bimtek	3.55	3.13	0.113	0.352
U4	Kesesuaian Antara Biaya	3.56	2.78	0.113	0.315
U5	Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan	3.51	2.96	0.111	0.330
U6	Kemampuan Panitia Bimtek	3.44	3.18	0.109	0.347
U7	Sikap (Keramahan dan Kesopanan) Panitia	3.45	3.33	0.110	0.365
U8	Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan	3.47	3.11	0.110	0.343
U9	Penanganan Terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan.	3.56	3.05	0.113	0.346
	CSI				77.44%

Dari Tabel 4 menunjukkan bahwa pengukuran tingkat pengguna bimtek atau peserta bimtek di Kabupaten Musi Rawas. Nilai tingkat kepuasan peserta bimtek yang dihasilkan adalah sebesar 77.44 persen. Hasil tersebut diperoleh melalui metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kriteria tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pada rentang skala dapat dilihat pada Tabel 1. Nilai 77.44 persen tersebut termasuk pada kategori sangat puas. Penyelenggaraan bimtek yang dilakukan oleh STIA LAN Bandung bersama BKPSDM Kabupaten Musi Rawas terkait komponen atribut sudah sesuai dengan harapan atau keinginan dari responden.

Selain hal tersebut, penelitian ini melakukan perbandingan hasil tingkat kepuasan responden terhadap penyelenggaraan bimtek dengan metode CSI dengan pengukuran tingkat kepuasan peserta bimtek secara keseluruhan. Pengukuran tingkat kepuasan peserta bimtek secara keseluruhan dilakukan dengan menggunakan kuisisioner secara personal kepada responden terkait kepuasan pengguna terhadap penyelenggaraan bimtek.

Pengukuran tersebut menghasilkan nilai tingkat kepuasan responden dengan rata-rata sebesar 3.10.

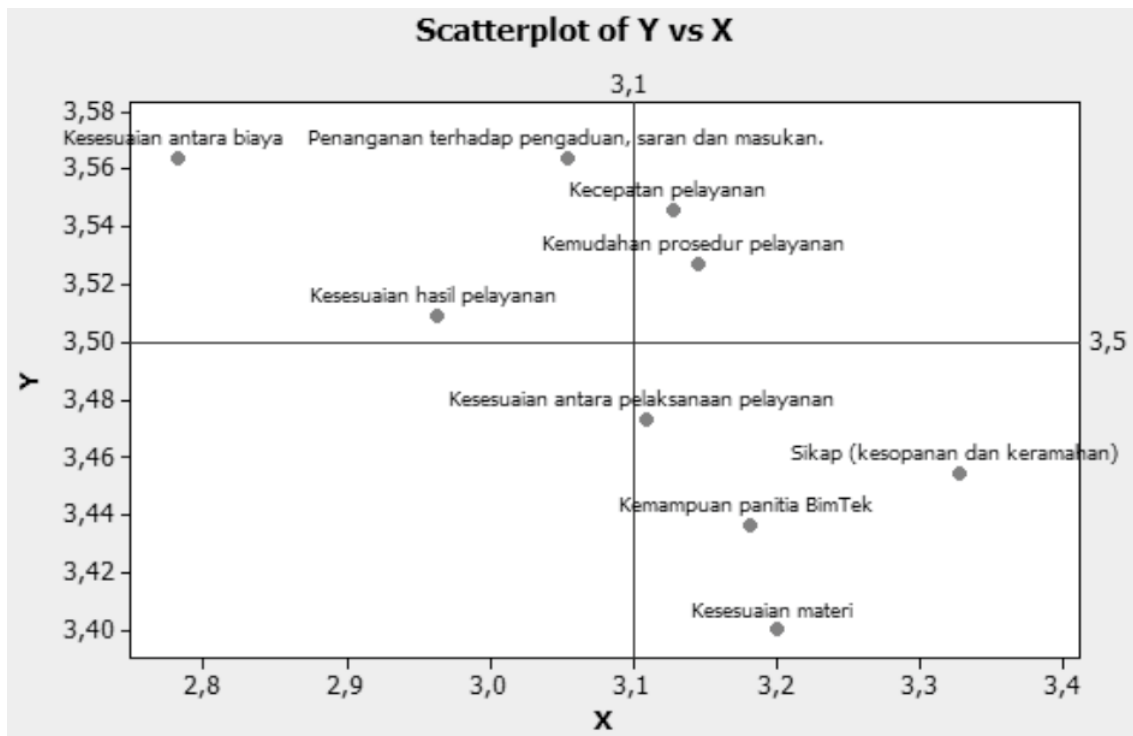
Nilai rata-rata sebesar 3.10 termasuk dalam kategori puas (Tabel 3). Pengukuran tingkat kepuasan secara keseluruhan memiliki kategori yang sedikit berbeda dengan pengukuran menggunakan metode alat CSI. Hasil kedua pengukuran tersebut menunjukkan harus ada perbaikan dari beberapa komponen untuk beberapa atribut pada penyelenggaraan bimtek.

Peningkatan tingkat kepuasan pengguna layanan bimtek tidak dapat dilakukannya secara cepat. Untuk itu, diperlukan pengukuran tingkat kepentingan dari suatu atribut yang tujuannya dapat meningkatkan atau mempertahankan nilai kepuasan responden terhadap kinerja penyelenggaraan bimtek oleh STIA LAN Bandung bersama Pemerintah Kabupaten Musi Rawas. Salah satu alternatif untuk mempertajam hasil analisis serta menentukan atribut mana yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

### Importance Performance Analysis

Gambaran melalui pemetaan dengan menggunakan kuadran kartesius pada tingkat kepentingan suatu atribut dapat digunakan untuk memberikan informasi yang lebih komplit dan mendetail kepada penyelenggara bimtek. Perbaikan komponen

atribut akan menjadikan suatu prioritas utama sedangkan atribut yang sudah baik harus terus dipertahankan kinerjanya. Analisis kuadran berdasarkan metode IPA untuk posisi semua atribut yang diperoleh dari data pengamatan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 7 Hasil evaluasi metode IPA

**Kuadran I (Prioritas Utama).** Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran I adalah atribut-atribut yang menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kinerja untuk kepuasan pengguna. Atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna, tetapi kinerja yang dirasakan oleh pengguna masih dianggap kurang memuaskan atau masih belum sesuai dengan harapan. Atribut yang termasuk pada kuadran I adalah sebagai berikut:

**Penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan.** Selama pelaksanaan bimtek tentunya terdapat hal-hal yang tidak sesuai diharapkan oleh peserta. Hal tersebut dapat menjadi pengaduan, saran, dan masukan kepada penyelenggara bimtek. Peserta bimtek menilai sangat penting pada penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan kepada penyelenggara bimtek untuk melaksanakan bimtek lebih baik lagi. Namun, peserta bimtek menilai belum merasa puas dengan kinerja pada atribut ini. Oleh karena itu, perbaikan

mekanisme untuk atribut ini sangat perlu dilakukan agar peserta bimtek dapat terfasilitasi pada saat penyelenggaraan bimtek selanjutnya.

**Kesesuaian Biaya.** Atribut ini memiliki tingkat kepentingan paling tinggi di daerah kuadran IV. Kesesuaian biaya merupakan hal yang bersifat relatif diantara semua peserta bimtek. Hasil analisis metode IPA menjelaskan bahwa atribut ini memiliki kinerja yang belum dapat memuaskan peserta bimtek keseluruhan.

**Kesesuaian hasil pelayanan.** Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang cukup tinggi namun kepuasan yang dirasakan oleh peserta masih di bawah rata-rata. Ketentuan yang telah ditetapkan sesuai permintaan awal dari peserta masih belum cukup memuaskan pada penyelenggaraan bimtek. Perbaikan pengaturan pada ketentuan dapat diidentifikasi menjadi skala prioritas pada penyelenggaraan bimtek.

**Kuadran II (Pertahankan Prestasi).** Kuadran II menggambarkan bahwa tingkat kepentingan suatu atribut dinilai sangat penting oleh pengguna dan kinerja yang diberikan penyelenggara bimtek telah sesuai harapan dengan peserta bimtek sehingga peserta merasa puas. Maka dari itu, atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

**Kemudahan Prosedur Layanan.** Pelayanan bimtek merupakan salah satu hal yang paling diperhatikan oleh pengguna bimtek. Hal tersebut menjadi poin daya tarik pengguna layanan bimtek. Peserta bimtek akan lebih tertarik dan berminat mengikuti bimtek apabila memiliki kemudahan dalam prosedur keikutsertaan bimtek. Oleh karena itu, penyelenggara memberikan fasilitas yang memudahkan peserta bimtek terhadap prosedur layanan melalui penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi tersebut diharapkan dapat mengajak para peserta yang cenderung memiliki variasi dari segi usia dan pendidikan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi bertujuan untuk memudahkan segala proses kinerja termasuk penyelenggaraan bimtek ini. Penyelenggara bimtek perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja dari atribut dengan tetap selalu memberikan kemudahan prosedur pada pelayanan kegiatan ini.

**Kecepatan Pelayanan.** Kecepatan pelayanan merupakan seberapa cepat aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan layanan yang diberikan. Kecepatan pelayanan akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pengguna layanan yaitu peserta bimtek. Nilai yang baik dari peserta menunjukkan kepuasan penyelenggaraan bimtek. Kondisi ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya.

**Kuadran III (Prioritas Rendah).** Pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan daerah yang memiliki atribut-atribut bernilai kurang penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dinilai kurang memuaskan. Prioritas perbaikan kinerja pada atribut ini di daerah ini dikatakan rendah karena pengaruhnya tidak

signifikan terhadap kepuasan responden. Berdasarkan hasil analisis IPA, tidak terdapat atribut yang berada pada daerah kuadran III.

**Kuadran IV (Berlebihan).** Kuadran IV memuat atribut yang dinilai pengguna kurang penting, tetapi kinerja yang dihasilkan dari atribut ini sudah memenuhi harapan pengguna layanan sehingga kinerja atribut pada kuadran ini dinilai berlebihan. Penyelenggara mempertimbangkan untuk memindahkan atribut pada kuadran ini ke kuadran I. Berdasarkan hasil analisis IPA, terdapat 4 atribut pada kuadran II.

**Sikap (kesopanan dan keramahan).** Sikap yang diberikan oleh penyelenggara bimtek akan memberikan pengaruh yang baik kepada pengguna layanan. Ramah dan sopan merupakan sikap yang diperlukan kepada pengguna karena sikap tersebut akan menimbulkan kenyamanan sehingga tidak merasakan canggung apabila pengguna layanan yaitu peserta bimtek memerlukan bantuan. Situasi layanan pengguna yang paling umum adalah pengguna layanan yang memerlukan bantuan sehingga sangat penting untuk mendapatkan interaksi atau pertolongan dengan sikap ramah dan sopan. Namun, responden memandang bahwa sikap ini tidak cukup strategis penyelenggaraan bimtek. Atribut ini masuk dalam kuadran II karena tingkat kepentingan rendah tetapi responden merasakan kepuasan terhadap sikap pelayanan yang diberikan penyelenggara.

**Kesesuaian Materi.** Materi bimtek yang diberikan kepada peserta bimtek yaitu Analisis Jabatan dan Beban Kerja. Berdasarkan hasil metode IPA, kesesuaian materi ini dianggap tingkat kepentingannya rendah karena peserta bimtek telah mengetahui dari informasi bimtek itu sendiri mengenai Analisis Jabatan dan Beban Kerja. Namun, peserta bimtek sudah merasa puas mengenai materi yang diberikan pada saat bimtek.

**Kemampuan Panitia Bimtek.** Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah bagi peserta bimtek. Peserta bimtek sudah tidak meragukan lagi kemampuan panitia bimtek dan merasakan puas terhadap pelayanan bimtek karena hal tersebut yang membuat tingkat kepentingan menjadi rendah.

**Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan.** Kesesuaian pelaksanaan pelayanan merupakan salah satu indikator penyelenggaraan bimtek. Pelaksanaan layanan bimtek dirasakan puas oleh responden dan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan sesuai permintaan awal dari peserta Bimtek. Namun, hal tersebut memiliki tingkat kepentingan rendah karena sedari awal para peserta Bimtek sudah mengetahui gambaran besar pelaksanaan Bimtek ini. Untuk itu, pelaksanaan bimtek terutama terkait pelayanan harus mempunyai inovasi agar para peserta bimtek merasakan hal tersebut memiliki peranan penting untuk dilakukan oleh penyelenggara.

## E. PENUTUP

### Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengguna penyelenggaraan bimtek di Kabupaten Musi Rawas yang dilihat melalui kinerja atribut seperti, kesesuaian materi, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan bimtek, kesesuaian antara biaya, kesesuaian antara hasil pelayanan, kemampuan panitia bimtek, sikap (kesopanan dan keramahan) panitia, kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan, dan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan. menghasilkan tingkat kepuasan responden sebesar 77.44 persen. Berdasarkan hasil metode CSI, nilai rata-rata keseluruhan responden terhadap atribut yang berada di Kabupaten Musi Rawas termasuk pada kategori puas. Berarti beberapa harapan responden yang digambarkan dalam atribut sudah sesuai dengan kinerja yang dirasakan. Tingkat kepentingan dari atribut-atribut penyelenggaraan bimtek di Kabupaten Musi Rawas menghasilkan beberapa atribut yang harus diperbaiki serta dipertahankan kinerjanya.

Melalui metode IPA dapat terlihat atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil metode IPA tersebut menghasilkan atribut yang termasuk dalam kuadran I (kepentingan tinggi dan kepuasan rendah) yaitu: penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan, kesesuaian biaya, kesesuaian hasil pelayanan. Atribut ini merupakan prioritas utama bagi penyelenggara bimtek untuk melakukan perbaikan. Namun, atribut yang sudah baik dan dapat lebih ditingkatkan adalah atribut

yang termasuk dalam kuadran II (kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi) yaitu: kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan bimtek. Atribut yang termasuk dalam kuadran III dan IV pengaruhnya tidak signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna penyelenggaraan bimtek dan kinerjanya dinilai berlebihan untuk atribut di Kabupaten Musi Rawas. Untuk itu, sebaiknya penyelenggara bimtek mengalihkan perbaikan dan peningkatan atribut pada kuadran I dan II.

### Rekomendasi

Metode CSI dan IPA merupakan dua metode yang saling berkolaborasi dan fleksibel untuk melihat sejauh mana deskripsi mengenai kepuasan pengguna layanan dan melihat sisi kepentingan pengguna layanan. Penilaian unsur, atribut, atau konten masih dapat dikembangkan lagi untuk penelitian lanjutan dengan berdasarkan teori pelayanan yang ada. Hal tersebut akan menjadi menarik jika dibuat suatu sistem informasi berupa aplikasi mengenai kepuasan pengguna dengan melihat berbagai faktor yang ada secara berkelanjutan dalam setiap waktu sehingga dapat diketahui perkembangan kepuasan pengguna.

### REFERENSI

- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74–81.
- Arif, A., & Rianto, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Daryanto, S. I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media*.
- Dotulong, S. K. (2019). Pengaruh Analisis Jabatan, Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 141–150.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive*

- Dissonance (Row, Peterson, Evanston, IL). In *Festinger A Theory of Cognitive Dissonance* 1957.
- Handayani, N. M. M. . (2018). *Analisis Kepuasan Pengguna Fasilitas Trotoar Seputar Kebun Raya Bogor*. Institut Pertanian Bogor.
- Majid, S. A. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Monette, D. R., Sullivan, T. J., & DeJong, C. R. (2013). *Applied social research: A tool for the human services*. Nelson Education.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).
- Pujangkoro. (2004). Analisis Jabatan (job Analysis). *EUSU Repository*, 1-14.
- Rahmayanti, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima* (Kedua). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction: Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kualitas pelanggan*. Edisi keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). In *Bandung: Alfabeta*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 6(1), 339-344.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII.