

ANALISIS KEPUASAN PUBLIK TERHADAP PATEN (LAYANAN ADMINISTRASI TERPADU) LOLONG BELANTI MENGGUNAKAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN DAN ANALISIS KINERJA PENTING

Della Marsita

Universitas Muhammadiyah Semarang
email: dellamarsita2@gmail.com

Abstract

PATEN is the name adopted from "PATEN Kecamatan". One analysis that can determine the level of community satisfaction is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The purpose of this research is know the level of satisfaction (performance) with the quality of services provided by PATEN Lolong Belanti and know what services should be improved and maintained. Based on the research results, the level of community satisfaction with the performance of PATEN Lolong Belanti with the Customer Satisfaction Index (CSI) method is 82.18%, which means that the community is very satisfied with the performance of PATEN Lolong Belanti. Community assessment regarding the level of public interest and satisfaction with PATEN service quality is based on Importance Performance Analysis (IPA) that there are 2 indicators that need to be improved and 13 indicators maintained. Then, there are 6 indicators that have low priority and 5 indicators whose performance is too much from the public interest. The performance that needs to be improved by PATEN or officers from Lolong Belanti Village is the completion of the service process in accordance with the time provisions on the information board and the officers' indicators put the interests of the community.

Keywords: *PATENT, Community Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).*

1. PENDAHULUAN [Times New Roman 11 bold]

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Pelayanan memiliki 3 jenis yang di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu (1) Pelayanan administratif, (2) Pelayanan barang, (3) Pelayanan jasa.

Masyarakat mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Maka dari itu, pemerintah perlu memberikan pelayanan yang optimal dari unit pemerintahan yang terkecil seperti halnya Kelurahan. Tetapi pelayanan yang optimal dari pemerintah tersebut belum sesuai dengan harapan masyarakat khususnya wilayah Sumatera Barat. Pada tahun 2014 lalu Ombudsman (lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik) wilayah Sumatera Barat melakukan penelitian tentang Pelayanan Publik di Sumatera Barat. Dari hasil laporan masyarakat yang dikadukan kepada Ombudsman bahwa Kota Padang memiliki pelayanan publik yang buruk serta ada 18 Kelurahan dilaporkan memiliki masalah dalam pelayanan kepada masyarakat (www.infosumbar.net).

Dalam hal ini pemerintah terus melakukan usaha atau kebijakan dalam hal pelayanan yang merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat termasuk halnya dengan lingkup Kelurahan. Kepala Lurah Lolong Belanti yaitu Rini Anggraini, S.Stp, M.Si. , melakukan inovasi dengan menerapkan pelayanan prima yang biasanya hanya dilakukan dari tingkat Kecamatan saja. Pelayanan prima tersebut dinamakan dengan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan). PATEN merupakan nama yang diadopsi dari "PATEN Kecamatan". PATEN berguna untuk mempermudah dan

mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh PATEN tersebut yaitu seperti pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB dan kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran dan akte kematian).

Saat di wawancarai, kepala Lurah Lolong Belanti tersebut menyatakan bahwa masih banyak kekurangan terhadap PATEN Kelurahan. Kekurangan tersebut terkait sarana yang terdapat pada loket PATEN. Kelengkapan dari sarana yang mencukupi juga termasuk ke dalam kesanggupan dari penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang termasuk ke dalam indikator maklumat pelayanan.

Selain melakukan wawancara dengan Kepala Lurah Lolong Belanti dilakukan juga wawancara dengan masyarakat Lolong Belanti yang cukup sering mengunjungi kantor lurah. Masyarakat tersebut menyatakan bahwa meskipun sudah cukup baik dalam pelayanan tapi masih ada beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut seperti ada beberapa petugas yang tidak ramah kepada masyarakat meskipun tidak semua petugas. Selain itu, kekurangannya Kepala Lurah yang jarang berada di tempat yang akhirnya membuat pembuatan surat menjadi lama karena harus menunggu Kepala Lurah untuk menandatangani surat tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilihat apakah kinerja PATEN pada Kelurahan Lolong Belanti ini sudah mencukupi standar pelayanan yang baik. Selain mengukur kinerja PATEN pada Kelurahan Lolong Belanti perlu juga diukur tingkat kepentingan menurut masyarakat. Dengan mengukur tingkat kepentingan tersebut, dapat dilihat manakah kinerja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan menurut kepentingan masyarakat.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Menurut Tjiptono dalam Permana dan Kristanti (2012: 205) Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas layanan jasa yang diukur.

Pengukuran terhadap indeks kepuasan konsumen digunakan untuk mengetahui besarnya indeks kepuasan yang dihasilkan oleh suatu produk. Tanpa adanya CSI tidak mungkin manajer dapat menentukan tujuan dalam peningkatan kepuasan pelanggan konsumen (Irawan dalam Sukardi dan Cholidis, 2006:113).

Importance Performance Analysis (IPA) sering disebut dengan analisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan. IPA pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 lewat karya mereka yang dimuat dalam *Journal of Marketing* berjudul "Importance Performance Analysis". Menurut Martilla dan James (1977:77) bahwa IPA artinya sebagai teknik analisis yang dapat diaplikasikan secara mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang dapat mendorong pengembangan lebih lanjut dari program pemasaran secara lebih efektif.

Martilla dan James memakai teknik IPA untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Tujuan awalnya adalah hanya mengukur tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan suatu industri jasa berdasarkan persepsi pelanggan. IPA merupakan suatu teknik statistik yang bercorak deskriptif, sehingga membutuhkan ketelitian dalam menganalisis data hasil penelitian. Penerapan dengan teknik pendekatan model IPA yaitu bisa untuk mengevaluasi kualitas layanan. Menurut Kotler (2003) berpendapat bahwa IPA sebagai suatu model analisis yang digunakan untuk mengetahui peringkat dari berbagai elemen layanan dan dapat mengidentifikasi elemen apa saja yang perlu diperbaiki.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan yaitu data primer adalah data yang diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya (Santoso dan Tjiptono, 2001). Data primer dari penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden, meliputi identitas dan tanggapan responden. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Lolong Belanti yang datang dan telah mendapatkan pelayanan PATEN Lolong Belanti. Pada penelitian ini populasi

yang digunakan yaitu seluruh penduduk kelurahan Lolong Belanti yang datang dan telah mendapatkan layanan PATEN di Kelurahan Lolong Belanti. Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik nonprobability sampling, dengan metode consecutive sampling. Teknik nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2011: 66).

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Persyaratan (X1)	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	1. Kesesuaian persyaratan layanan yang diminta masyarakat. 2. Kemudahan dan Kejelasan memenuhi persyaratan pelayanan	Likert (1,2,3,4,5)
Prosedur (X2)	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur 2. Kejelasan alur dalam alur pelayanan 3. Kesederhanaan prosedur pelayanan	Likert (1,2,3,4,5)
Waktu pelayanan (X3)	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	1. Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan 2. Kejelasan waktu pelayanan 3. Tepat waktu dalam pelayanan	Likert (1,2,3,4,5)
Biaya /Tarif (X4)	Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	1. Kejelasan dan keterbukaan rincian biaya 2. Biaya terjangkau oleh masyarakat 3. Petugas memberikan bukti pembayaran 4. Biaya pelayanan yang wajar sesuai pelayanan	Likert (1,2,3,4,5)
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5)	Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	1. Pelayanan tuntas dan menyeluruh 2. Hasil layanan sesuai keinginan masyarakat 3. Kesesuaian layanan yang diminta masyarakat.	Likert (1,2,3,4,5)
Kompetensi Pelaksana (X6)	Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	1. Kecermatan petugas dalam melayani 2. Kemampuan memberikan solusi 3. Petugas melayani sesuai kewenangannya 4. Kemampuan komunikasi	Likert (1,2,3,4,5)
Perilaku Pelaksana (X7)	Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan	1. Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan 2. Kemerataan jangkauan/ cakupan dalam pelaksanaan pelayanan 3. Kesopanan dan keramahan petugas	Likert (1,2,3,4,5)

Maklumat Pelayanan (X8)	Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.	1. Petugas bertanggung jawab dan disiplin 2. Sarana dan prasarana terjamin 3. Tanggung jawab petugas	Likert (1,2,3,4,5)
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X9)	Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah salah satu cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	1. Masyarakat percaya kepada petugas 2. Petugas peduli kepada keluhan masyarakat 3. Mendengar seksama keluhan masyarakat	Likert (1,2,3,4,5)

Menurut Fatmawati (2013:274) cara menghitung Customer Satisfaction Index tersebut adalah

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% \quad (1)$$

Dengan skala pengukuran sebagai berikut

Tabel 2. Skala Customer Satisfaction Index (CSI)

No.	Nilai Index	Keterangan
1.	81% - 100%	Sangat puas
2.	66% - 80,99%	Puas
3.	51% - 65,99%	Cukup puas
4.	35% - 50,99%	Kurang puas
5.	0% - 34,99%	Tidak puas

IPA memplot pasangan titik-titik dari nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) yang masing-masingnya mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran Cartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan atas seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^n \bar{X}_{ij}}{m} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^n \bar{Y}_{ij}}{m} \quad (3)$$

Dimana : \bar{X} = Rata-rata Kinerja
 \bar{X}_{ij} = Rata-rata Kinerja Indikator
 \bar{Y} = Rata-rata Kepentingan
 \bar{Y}_{ij} = Rata-rata Kepentingan Indikator
 m = Jumlah indikator

Selanjutnya, tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Empat Kuadran Kartesius digambarkan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Diagram Kinerja PATEN menurut Masyarakat Lolong Belanti

1. Kuadran pertama (A), Tingkatkan Kinerja (High Importance and Low Performance).
2. Kuadran Kedua (B), Pertahankan Kinerja (High Importance and High Performance).
3. Kuadran Ketiga (C), Prioritas Rendah (Low Importance and Low Performance).
4. Kuadran Keempat (D), Cenderung Berlebihan (Low Importance and High Performance).

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05.

Adapun cara lain yang digunakan adalah dengan analisa item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi product moment⁷. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung > dari nilai r tabel. Adapun perhitungan korelasi product moment, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (2006: 220):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (4)$$

Dimana:

- r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
- n = Banyaknya sampel
- X = Skor tiap item
- Y = Skor total variabel

Uji reliabilitas menurut Arikunto (2006:145) dimaksudkan “untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan rumus alpha (Arikunto, 2006: 138) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (5)$$

Dimana:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N} \quad (6)$$

- r₁₁ = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan
- = jumlah varians butir
- = jumlah varians total

Menafsirkan uji reliabilitas, kriteria yang digunakan adalah jika r hitung lebih besar ($>$) dari nilai r tabel maka angket dinyatakan reliabel, dan jika nilai hitung α lebih kecil ($<$) dari nilai tabel r maka angket dinyatakan tidak reliabel. Menurut Arikunto (1999:260) koefisien reliabilitas ditentukan berdasarkan kriteria sebagai berikut :

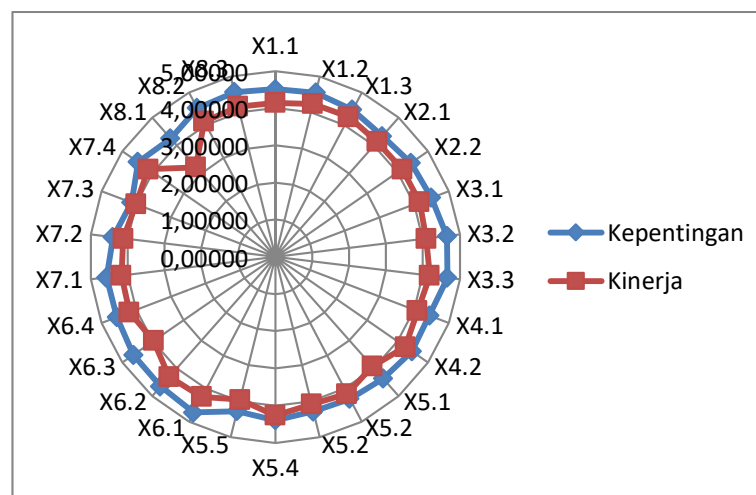
- $0.800 \leq r < 1.000$: tinggi
- $0.600 \leq r < 0.800$: cukup
- $0.400 \leq r < 0.600$: agak rendah
- $0.200 \leq r < 0.400$: rendah
- $0.000 \leq r < 0.200$ = sangat rendah (tak berkorelasi)

4. HASIL PENELITIAN

Kuesioner yang terbentuk terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan tahapan awal menyebarkan kuesioner kepada 40 responden terpilih secara acak. Sebelum pengujian reliabilitas, uji validitas terlebih dahulu oleh validator yaitu Kepala Lurah Lolong Belanti. Berdasarkan uji validitas oleh validator bahwa terdapat variabel dan indikator tidak valid. Variabel yang tidak valid adalah variabel biaya/ tarif dan beberapa indikator yang berada pada variabel prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan.

Berdasarkan output SPSS bahwa nilai Alpha Cronbach dari instrument/indikator yang diujikan adalah 0,893, nilai ini menandakan bahwa instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) karena memiliki koefisien keandalan atau alpha yang tinggi. Kemudian, pada uji validasi berdasarkan persamaan (4) yaitu product moment menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memenuhi syarat untuk dianggap valid.

Diagram radar mampu menggambarkan kondisi kinerja PATEN Lolong Belanti dengan yang dirasakan oleh masyarakat.



Gambar 2. Diagram radar tentang indikator kepuasan Masyarakat

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa radar berwarna biru merupakan kepentingan dan radar berwarna merah merupakan kinerja. Untuk nilai kinerja pada PATEN Lolong Belanti dinilai secara umum sudah baik karena banyak indikator yang berada pada skala 4 (baik). Namun, pada diagram radar tersebut terlihat bahwa garis dari kinerja PATEN dari setiap indikator masih di bawah garis kepentingan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari PATEN Lolong Belanti belum memenuhi harapan atau kepentingan masyarakat. Kemudian terdapat Kinerja PATEN Lolong Belanti yang masih jauh dari harapan masyarakat terletak pada indikator X6.3 yaitu petugas mendahulukan kepentingan masyarakat dan terdapat nilai ekstrim pada indikator X8.1. Indikator X8.1 yaitu keefektifan kotak saran

memiliki nilai kinerja dengan skala 3 (cukup baik) sementara nilai kepentingan lebih dari 4 (penting).

Customer Satisfaction Index

$$1. \text{ Kinerja (P)} : \bar{X}_{ij} = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n}$$

$$\begin{aligned} \bar{X}_{1.1} &= \frac{\sum_{i=1}^{96} X_{1.1}}{96} \\ &= \frac{5+5+5+\dots+3}{96} = \frac{398}{96} = 4.14583 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{X}_{1.2} &= \frac{\sum_{i=1}^{96} X_{1.2}}{96} \\ &= \frac{5+4+5+\dots+3}{96} = \frac{407}{96} = 4.23958 \end{aligned}$$

.

.

.

$$\begin{aligned} \bar{X}_{8.3} &= \frac{\sum_{i=1}^{96} X_{8.3}}{96} \\ &= \frac{5+5+5+\dots+3}{96} = \frac{400}{96} = 4.16667 \end{aligned}$$

$$2. \text{ Kepentingan (I)} : \bar{Y}_{ij} = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y}_{1.1} &= \frac{\sum_{i=1}^{96} Y_{1.1}}{96} \\ &= \frac{5+5+5+\dots+4}{96} = \frac{433}{96} = 4.51042 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y}_{1.2} &= \frac{\sum_{i=1}^{96} Y_{1.2}}{96} \\ &= \frac{5+4+5+\dots+4}{96} = \frac{437}{96} = 4.55208 \end{aligned}$$

.

.

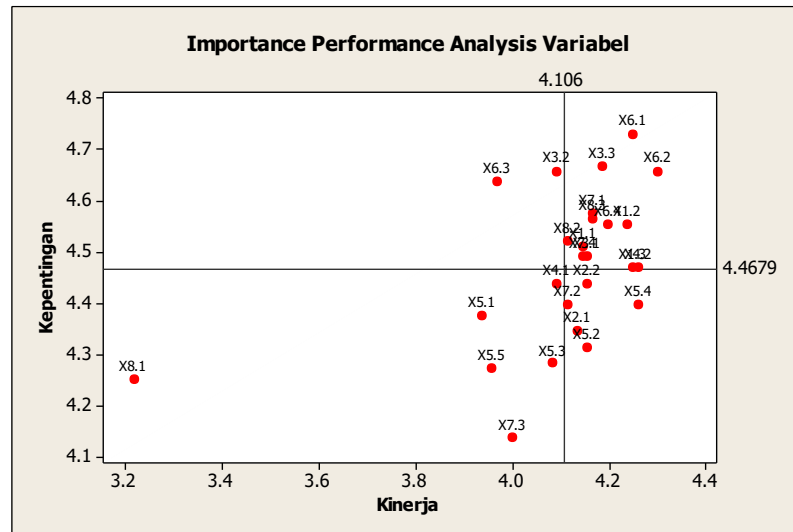
$$\begin{aligned} \bar{Y}_{8.3} &= \frac{\sum_{i=1}^{96} Y_{8.3}}{96} \\ &= \frac{5+5+5+\dots+3}{96} = \frac{438}{96} = 4.56250 \end{aligned}$$

Setelah itu untuk perhitungan *Customer Satisfactin Index* (CSI), setiap nilai rata-rata kepentingan (I) dan kinerja (2) dilakukan perhitungan dengan menggunakan Tabel 1 (lampiran 8). Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan persamaan (3) yaitu:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{477.3542}{5(116.1667)} \times 100 \% \\
 &= 0.8218436 \times 100 \% \\
 &= 82.18436
 \end{aligned}$$

Maka di dapatkan nilai *Customer Satisfactin Index* (CSI) adalah 82,18 %. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Lolong Belanti sangat puas atas kinerja PATEN Kelurahan Lolong Belanti, tetapi hal ini dirasakan belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih lagi dimasa yang akan datang, maka PATEN Lolong Belanti harus memperbaiki kinerja yang belum memuaskan masyarakat.



Gambar 3. Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan indikator kinerja PATEN

Tabel 3. Pengelompokan indikator menurut Kuadran pada IPA

Kuadran	No	Indikator	Keterangan
Kuadran I	1	X3.2	Tingkatkan Kinerja
	2	X6.3	
Kuadran II	1	X1.1	Pertahankan Kinerja
	2	X1.2	
	3	X1.3	
	4	X3.1	
	5	X3.3	
	6	X4.2	
	7	X6.1	
	8	X6.2	
	9	X6.4	
	10	X7.1	
	11	X7.4	
	12	X8.2	
	13	X8.3	

Kuadran III	1	X4.1	Prioritas Rendah
	2	X5.1	
	3	X5.3	
	4	X5.5	
	5	X7.3	
	6	X8.1	
Kuadran IV	1	X2.1	Cendrung Berlebihan
	2	X2.2	
	3	X5.2	
	4	X5.4	
	5	X7.2	

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh:

1. Nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja PATEN Lolong Belanti berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 82,18 % yang artinya masyarakat sangat puas dengan kinerja PATEN Lolong Belanti.
2. Penilaian masyarakat mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan PATEN berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) bahwa terdapat 2 indikator yang perlu ditingkatkan dan 13 indikator dipertahankan. Kemudian, terdapat 6 indikator yang memiliki prioritas rendah dan 5 indikator yang kinerjanya terlalu berlebihan dari kepentingan masyarakat.
3. Berdasarkan indikator kepuasan kinerja PATEN yang diteliti, ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh PATEN atau petugas dari Kelurahan Lolong Belanti yaitu adalah penyelesaian proses pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu di papan informasi Hal tersebut dikarenakan informasi yang terdapat pada papan informasi tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan. Meskipun proses pelayanan yang cepat tapi tidak sesuai pada papan informasi membuat masyarakat kurang puas akan informasi yang didapatkan. Kemudian untuk indikator petugas mendahulukan kepentingan masyarakat hal tersebut karena beberapa petugas terlalu mementingkan pekerjaan yang lain dibandingkan melayani masyarakat. Kinerja yang perlu dipertahankan seperti kemudahan persyaratan, pelayanan yang cepat, tidak adanya diskriminasi, kesabaran dan keramahan perugas, disiplin, tanggung jawab dan ketanggapan petugas.

Saran dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Kelurahan Lolong Belanti

Kepada petugas yang ditempatkan pada loket pelayanan PATEN agar dapat meningkatkan kinerjanya seperti mendahulukan kepentingan masyarakat dan melakukan penyesuaian waktu pelayanan dengan yang tertera pada papan informasi.

2. Bagi Pemerintah

Kepada pemerintah sebaiknya juga dapat menerapkan PATEN di setiap kelurahan di Kota Padang, karena penerapan PATEN di kelurahan dinilai efektif dan dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan analisis lanjutan seperti analisis biplot, analisis konfirmatori, Path, SEM dan yang lainnya dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

6. REFERENSI

- Afrizal, Rozy.2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Kecamatan Sebagai Perangkat daerah*. Ilmu Administrasi dan Organisasi Universitas Pasundan
- Ahmad, Irwingsyah.2014.*Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Sultan Agung Tirtayasa
- Ali,Faried.2011.*Teori dan Konsep Administrasi*.Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Arikunto, S.1999.Prosuder Penelitian : *Suatu Pendekatan Praktek, ed, Rev, IV*,Yogyakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VII)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiarini, Iis.2012. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Sidoarjo*. Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
- Fatmawati,Endang.2003. Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari *Servqual* ke *Libqual*.Semarang: Sagung Seto
- Fitriana, Dewi et.al.2014. “Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Kontruksi Swasta”. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol. 3, No.1, Tahun 2014.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri.2010. *Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Nomor 238 – 270
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.2014.*Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Nomor 16
- Kurniawati, Y., Nonong Amalita., dan Syafriandi.2016. *Penerapan Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Stakeholder Pada Kinerja Pkl Mahasiswa D3 Statistika*. Universitas Negeri Padang. Eksakta Vol.18 No.1 April 2017.E-ISSN:2549-7464,P-ISSN:1411-3724.<http://eksakta.ppj.unp.ac.id>
- Maheswari, Hesti.2014.Evaluasi Pemenuhan Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus: Kelurahan Joglo Jakarta Barat. Fakultas Ekonomi UMB
- Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatanmungkid Kabupaten Magelang*. Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas .Ekonomi .Universitas Negeri Yogyakarta
- Pasalong, Harbani.2010.*Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri.2010 . *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Nomor 4
- Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedi Pustaka Utama
- Ramdhani,Vintya Dwi.2015. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Sari, Lara Musvita.2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Sumatera Barat Menggunakan Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis*. Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang
- Sugiyono.1999.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta
- Suliyanto.2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Swarjana, I Ketut.2014.*Metodologi Penelitian Kesehatan*.Yogyakarta: Andi Offset
- Syafiee, Inu Kencana.2011.*Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga