



## **Pemetaan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun**

*Priority Mapping Of Service Quality Improvement Using Importance  
Performance Analysis (Ipa) Method In The Office Of Archives And Library Of  
Sarolangun Regency*

**Endah Utami<sup>1</sup>, Novri Teddy Saputra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Prodi T.Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

<sup>2</sup> Prodi T.Industri Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

Corresponding author: [endah.utami@ie.uad.ac.id](mailto:endah.utami@ie.uad.ac.id)

### **Abstrak**

*Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Sarolangun telah berusaha untuk memberikan layanan dan fasilitas terhadap pengunjung perpustakaan. Namun, berdasarkan hasil observasi dan pengamatanyang dilakukan di lapangan kepada responden masih terdapat keluhan berbagai masalah yaitu kurangnya sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi dan kurangnya bahan pustaka, pengunjung mengeluhkan koleksi buku yang tidak update, dan penataan koleksi buku yang tidak teratur. Penelitian ini bertujuan merumuskan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner kepada 100 sampel yang dihitung berdasarkan metode Slovin. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi parasuraman (Tangible, Reability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance) menggunakan teknik sampling Purposive. Hasil dari Customer Satisfaction Index menunjukkan index kepuasan menyeluruh sebesar 71,30% yang berarti kepuasan pengguna terhadap pelayanan Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun secara keseluruhan dapat dikatakan puas. Hasil diagram IPA yang menjadi penilaian peningkatan kualitas layanan terdapat 5 atribut pada Kuadran I yang harus dilakukan peningkatan kualitasnya yaitu Perpustakaan menyediakan peralatan yang sesuai dengan kebutuhan, perpustakaan memiliki koleksi bacaan sesuai kebutuhan pengunjung, perpustakaan mengelompokkan buku sesuai dengan bidang ilmu, pengguna menerima informasi secara cepat dan tepat, dan perpustakaan melakukan penataan buku sesuai dengan penomoran yang ditentukan.*

**Kata kunci :** Satisfaction, Performance, IPA Methods, Kualitas Layanan, 5 Parasuraman Dimension

### **PENDAHULUAN**

Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun berdiri pada tahun 2005 merupakan salahsatu instansi pemerintah yang ditetapkan dengan peraturan daerah nomor 76 tahun 2016 mengenai susunan organisasi, kedudukan, fungsi dan tata kerja. Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun dipimpin oleh kepala dinas yang bertanggung jawab terhadap bupati yang mempunyai tugas pokok membuat kebijakan, membina pelaksanaan yang ada dan bertanggung jawab terhadap Kantor Perpustakaan.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Sarolangun berusaha untuk memberikan layanan dan fasilitas terhadap pengunjung perpustakaan. Namun, masih terdapat beberapa masalah diantaranya SDM yang menguasai



teknologi informasi masih kurang, masih kurangnya bahan pustaka, jumlah komputer dan peralatan multimedia lainnya yang masih sedikit, sarana dan prasarana gedung yang tidak memenuhi syarat, serta didukung dengan adanya keluhan dari para pengguna perpustakaan antaralain karyawan perpustakaan yang terlalu lama memberikan informasi kepada pengunjung, penataan buku yang tidak teratur, koleksi buku yang tidak *update*, katalog online yang belum tersedia, pelayanan yang kurang ramah, tempat parkir yang tidak luas, belum tersedianya kartu parkir, tidak ada satpam yang menjaga lokasi parkir dan belum terdapat tempat penitipan barang sehingga penempatan barang pengunjung masih asal-asalan.

Mengingat bahwa layanan Kantor Perpustakaan dan Arsip ini juga merupakan layanan publik maka pihak penanggungjawab berusaha memberikan layanan kepada publik sebaik baiknya. Namun saat ini pihak pengelola belum pernah melakukan survey tentang index kepuasan konsumen. Survey ini penting bagi pengelola perpustakaan guna mengukur tingkat kepuasan para pengguna layanan Kantor Perpustakaan dan Arsip tersebut. Kegiatan evaluasi kinerja layanan tidak hanya berhenti pada pengukuran index kepuasan konsumen namun akan lebih bermakna jika aktivitas pengukuran index kepuasan konsumen dilanjutkan dengan prioritas perbaikan layanan yang harus dilakukan pihak pengelola.

Penelitian ini bertujuan mengukur *Customer Satisfaction Index* (CSI) layanan Kantor Arsip dan Perpustakaan serta melakukan prioritas perbaikan atribut layanannya dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). Beberapa penelitian yang terkait dengan kualitas layanan yang menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* juga pernah dilakukan oleh para peneliti meskipun dengan obyek penelitian yang berbeda. Yudi Siyamto (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kepuasan nasabah. Kemudian juga Fitriyanto (2018) dan Rachmadita (2018) masih menggunakan metode yang sama hanya dengan obyek yang berbeda.

Penelitian ini masih sama dengan penelitian penelitian sebelumnya yaitu menggunakan metode IPA untuk memprioritaskan perbaikan kualitas layanannya akan tetapi *Servqual* hanya digunakan pada lima dimensi menurut Parasuraman (Budiman, 2014) dan tidak menggunakan metode analisis kesenjangan ( analisis gap) atau metode *Servqual*.

Berikut teori-teori yang digunakan di dalam penelitian

## 1. Dimensi Kualitas

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai tingkat kepentingan relative sebagai berikut :

- a. **Kehandalan** (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang sudah dijanjikan.

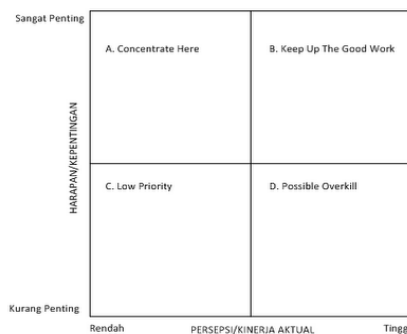
- b. **Tanggapan** (*Responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan dalam menanggapi, membantu dan menghadapi permintaan yang diinginkan pengguna.
- c. **Jaminan kepastian** (*Assurance*) merupakan kemampuan dari karyawan dalam meyakini dan menumbuhkan rasa percaya pengguna terhadap layanan yang ada.
- d. **Perhatian** (*Emphaty*) merupakan kemampuan memahami dan bertindak demi kepentingan pengguna
- e. **Wujud** (*Tangible*) merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan tampilan fisik dan fasilitas perusahaan.

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

*Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu teknik analisis deskriptif yang dikemukakan John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 .

*Importance Performance Analysis* yaitu teknik analisis sebagai metode identifikasi faktor-faktor kinerja yang harus ditingkatkan kualitas layanan oleh sebuah badan organisasi untuk kepuasan pengguna (konsumen).

Kelebihan dari metode IPA yaitu hasil penelitian ditunjukkan dalam kuadran berbentuk 2 dimensi yang bersifat grafis serta mudah diinterpretasi. Contoh Matriks IPA ditunjukkan dalam penelitian Yang (2010):



Gambar1. Matrik *Performance Importance Analysis*

Sumber : Yang, African Journal of Bussiness Management Vol.4(8) pp 1619-1628, 18 Juli 2010

## METODE

Beberapa tahapan dilakukan dalam penelitian ini, diantaranya:

### 1. Observasi lapangan dan studi pustaka

Di dalam aktivitas ini peneliti melakukan pengamatan di lapangan terkait dengan kualitas layanan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan. Penggalan informasi dari beberapa sumber dilakukan guna melengkapi kebutuhan data. Dari hasil observasi lapangan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi masalah hingga merumuskan tujuan penelitian. Adapun studi pustaka adalah studi yang dilakukan terhadap teori teori kualitas layanan dan metode metode yang digunakan relevan dengan kebutuhan penelitian

### 2. Menentukan definisi operasional variabel

Adapun yang dimaksud dengan definisi operasional variabel adalah penentuan

alat ukur di dalam penelitian ini . Alat ukur yang dimaksud adalah butir butir kuesioner yang akan digunakan. Beberapa referensi digunakan untuk menentukan butir butir kuesioner tersebut.

### 3. Melakukan *Face Validity*

Uji ukur relevan dengan obyek yang diukur, kelayakan, kejelasan bahasa yang digunakan dan bacaan (Taheerdoost,2018)

### 4. Penyebaran kuesioner awal

Kuesioner yang telah melalui tahap *face validity* selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Skala penilaian dengan menggunakan skala Linkert. Penilaian dilakukan terhadap *Performance* dengan nilai skala kepuasan dan *Importance* dengan nilai skala kepentingan Sejumlah 30 sampel awal digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas. Teknik Sampling yang digunakan yaitu dengan *purposive sampling* (Umar,2007)

### 5. Penyebaran kuesioner formal

Setelah dinyatakan valid dan reliabel maka langkah selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner formal dengan mengambil sampel menurut teori Slovin (Sugiyono,2016) yaitu sejumlah 100 responden

### 6. Pengolahan data

Data yang diperoleh digunakan untuk mengetahui *Customer Satisfaction Index* dan membuat matrik *Importance and Performance Analysis*

### 7. Analisa dan Pembahasan

a.Pembahasan dilakukan pada hasil CSI dan matrix IPA. Pada hasil CSI jika nilai di bawah 50% menunjukkan bahwa layanan yang diterima responden tidak memuaskan dan sebaliknya jika di atas 50% layanan tersebut dirasakan memuaskan oleh responden

#### b.Pembahasan Matrix IPA

Dari hasil Matrix IPA akan diketahui sebaran atribut layanan ke dalam 4 kuadran. Ada 4 kuadran di dalam matrix IPA. Fokus utama upaya peningkatan kualitas layanan dilakukan pada Kuadran 1 yaitu atribut atribut yang dinilai tinggi tingkat kepentingannya oleh para responden namun dirasa rendah tingkat kepuasannya.

Peningkatan kualitas layanan dilakukan dengan merumuskan upaya upaya perbaikan kualitas layanannya.

### 8. Kesimpulan

Pada tahap ini dilakukan kesimpulan atas hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Berikut data atribut layanan dengan merujuk dari hasil penelitian Renanda Nia Rachmadita dan Wibowo Arninputranto (2018) tentang kualitas pelayanan.

Perpustakaan menyediakan perlengkapan yang layak (X1); Perpustakaan menyediakan peralatan yang sesuai dengan kebutuhan (X2) ; Perpustakaan menyediakan tempat yang memadai dan nyaman (X3); Perpustakaan menyediakan ruangan ruangan khusus untuk pengunjung Misalnya : tersedianya ruangan baca referensi, diskusi dan ruang baca rekreasi (X4); Perpustakaan memiliki koleksi bacaan sesuai kebutuhan pengunjung (X5); Perpustakaan



mengelompokkan buku sesuai dengan bidang ilmu (X6); Pengguna menerima informasi secara cepat dan tepat (X7); Perpustakaan memiliki papan petunjuk yang bermanfaat bagi pengunjung (X8); Perpustakaan memiliki catatan peminjaman yang akurat (X9); Perpustakaan menyediakan catatan *online* yang memadai (X10); Perpustakaan melakukan penataan buku sesuai dengan penomoran yang telah ditentukan (X11); Pengguna menerima pelayanan yang cepat dari perpustakaan (X12); Perpustakaan memberikan pelayanan pertama kepada pengunjung dengan tepat (X13); Perpustakaan memberikan layanan seperti yang dijanjikan kepada pengunjung (X14); Pustakawan dapat memahami setiap kebutuhan pengunjung (X15); Perpustakaan memiliki pustakawan yang sigap membantu pengunjung (X16); Perpustakaan memiliki pustakawan yang mampu memecahkan permasalahan pengunjung (X17); Perpustakaan memiliki pustakawan yang memberikan perhatian khusus kepada pengunjung perpustakaan (X18); Perpustakaan menyediakan jam berkunjung sesuai dengan kebutuhan pengunjung (X19); Perpustakaan mempunyai pustakawan yang sopan dan baik terhadap pengunjung (X20); Perpustakaan memiliki pustakawan tidak sibuk sendiri saat melayani pengunjung (X21); Perpustakaan memiliki pustakawan berpengetahuan dan ingin membantu pengunjung (X22).

## 2. Uji Validitas dan reliabilitas

Butir butir kuesioner yang telah diperoleh kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden

### a. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas diketahui bahwa dari 22 atribut dinyatakan *valid*, indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dibandingkan  $r$ -tabel nya ( $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$ ). Setelah pengujian *validitas* selanjutnya dilakukan pengujian *reabilitas*.

### b. Uji Reliabilitas

Instrument akan dikatakan *reliabel* jika menghasilkan ukuran yang konsisten walaupun telah digunakan untuk mengukur berkali-kali dan instrument akan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 ( $CA > 0,6$ ). Apabila nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 ( $CA < 0,6$ ) maka dikatakan tidak *reliabel* sehingga perlu ditambah sampai nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6 agar data *reliabel*. Hasil uji *reabilitas* dilakukan terhadap 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Realibility*, *Responsiveness*, dan *Assurance* dapat dilihat selengkapnya pada Tabel 1.

**Tabel 1. Output uji reliabilitas**

No	Dimensi	Alpa		nilai Kritis	Keterangan
		Kepuasan	Harapan		
1	<i>Tangible</i>	0.835	0.714	0.6	<i>Reliable</i>
2	<i>Reliability</i>	0.898	0.761	0.6	<i>Reliable</i>
3	<i>Responsiveness</i>	0.879	0.878	0.6	<i>Reliable</i>
4	<i>Empathy</i>	0.961	0.756	0.6	<i>Reliable</i>



5	<i>Assurance</i>	0.895	0.616	0.6	<i>Reliable</i>
---	------------------	-------	-------	-----	-----------------

### 3. Nilai *Customer Satisfaction Index*

Hasil Perhitungan nilai CSI sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS}{HS}$$

Keterangan :

$$\sum_{i=1}^p MIS = \text{Total keseluruhan mean skor kepentingan dari ke } i \text{ ke } -p$$

HS (High Scale) = skala maksimum yang digunakan = 5

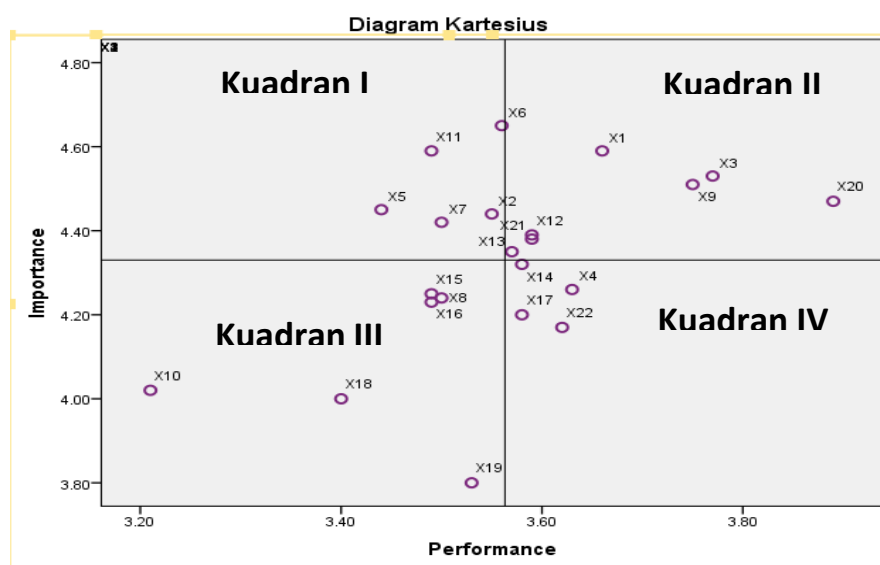
$$CSI = \frac{356.48}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 71.30\%$$

Berdasarkan hasil penilaian member perpustakaan, hasil pengolahan *Customer Satisfacton Index* dari 22 atribut secara keseluruhan sebesar 71.30%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan member terhadap pelayanan Kantor Arsip dan Perpustakaan Sarolangun secara keseluruhan dikatakan Puas. Kepuasan member didasari pada tabel interpretasi *Customer Satisfacton Index* dalam jurnal Fitriana, *et,al* (2014) yang menampilkan bahwa hasil CSI yang didapatkan pada penelitian ini berada pada kisaran 66%-80,99%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun hampir sesuai dengan harapan member, sehingga banyak member yang merasa puas dengan layanan yang ada di Perpustakaan. Apabila kinerja sudah sesuai dengan harapan maka pengguna akan merasa puas.

### 4. *Improtance Performance Analysis*

Analisis ini diawali dengan menghitung skor penilaian kepentingan konsumen dan perhitungan skor penilaian konsumenterhadap kinerja pelayananan. Skor penilaian kepentingan dan kinerja kemudian dirata-ratakan yang selanjutnya akan dimasukkan ke dalam diagram *Importance Performance Analysis*. Nilai rata-rata di setiap atribut penilaian kepentingan dan kinerja tersebut terbagi ke dalam empat kuadran, yang menunjukan faktor layanan apa saja yang harus diperbaiki dan faktor mana saja yang harus dipertahankan. Berikut gambar 2 hasil matrix IPA



Gambar 2. *Importance-Performance Matrix*

Berdasarkan hasil pengolahan data IPA dan pemetaan yang telah dilakukan pengolahan didapatkan bahwa Kuadran I merupakan atribut-atribut yang harus ditingkatkan dan dilakukan perbaikan oleh perpustakaan. Ada sejumlah 5 Atribut yang diprioritaskan akan dilakukan perbaikan yaitu atribut X2, X5, X6, X7 dan X11, berikut upaya peningkatan kualitas yang dilakukan terhadap atribut tersebut

- Perpustakaan menyediakan peralatan yang sesuai dengan kebutuhan (X2)

Peralatan atau fasilitas yang dimaksud diantaranya fasilitas komputer, multimedia dan wifi.. Upaya peningkatan kualitas jaringan internet dengan menambah kecepatan *bandwidth* serta pelatihan pengoperasian multimedia bagi para pustakawan

- Perpustakaan memiliki koleksi bacaan sesuai kebutuhan pengunjung (X5)

Berdasarkan kategori koleksi buku di perpustakaan Kabupaten Sarolangun sudah melebihi syarat yang ditetapkan. Namun dari jumlah koleksi buku yang ada banyak buku yang belum melakukan *update* sehingga ketika pengunjung mencari buku yang diinginkan tetapi perpustakaan belum menyediakannya.

Berdasarkan kondisi tersebut, upaya perbaikan yang harus dilakukan pihak perpustakaan yaitu dengan melakukan permohonan kepada pihak PemProp Jambi agar permohonan anggaran update literatur dalam APBD dapat disetujui.

- Perpustakaan mengelompokkan buku sesuai dengan bidang ilmu (X6)

Pada perpustakaan Kabupaten Sarolangun terdapat beberapa buku yang tergabung dalam bidangnya masing-masing seperti bidang agama, ilmumurni dan ilmu terapan. Namun koleksi buku keilmuan tersebut banyak yang tidak beraturan seperti ketika ingin mencari buku agama tapi buku tersebut berada di rak buku ilmumurni.

Berdasarkan kondisi tersebut, upaya perbaikan yang harus dilakukan pihak perpustakaan yaitu mengupayakan agar lebih sering melakukan pengecekan apabila ada buku yang tidak diletakkan pada kategori ilmu buku tersebut.

- Pengguna menerima informasi secara cepat dan tepat (X7)



Perpustakaan Kabupaten Sarolangun pustakawan yang ada tidak ada yang berasal dari jurusan pustaka, berdasarkan kondisi tersebut pihak perpustakaan mengupayakan untuk lebih meningkatkan kualitas pustakawan dengan memberikan bintek (pelatihan) kepada pustakawan yang akan bekerja di perpustakaan Kabupaten Sarolangun.

- e. Perpustakaan melakukan penataan buku sesuai dengan penomoran yang telah ditentukan (X11)

Kondisi buku yang tidak diletakkan di rak yang seharusnya, sehingga pengunjung merasa kesulitan karena buku yang diletakkan di rak yang tidak sesuai.

Berdasarkan kondisi tersebut, pihak pengelola melakukan pengecekan buku minimal 1 kali dalam seminggu, dan membuat kebijakan berupa peraturan bagi pengunjung yang menggunakan ruang baca perpustakaan untuk dapat mengembalikan buku yang selesai digunakan dan dapat meletakkan kembali buku tersebut ke rak yang seharusnya

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan secara index kepuasan layanan kualitas perpustakaan Kabupaten Sorolangun sudah cukup bagus karena nilai index di atas 50% yaitu sebesar 71,3%. Namun begitu beberapa atribut layanan harus diprioritaskan dengan dilakukan upaya peningkatan kualitas layanannya. Ada 5 (lima atribut) yang berada pada Kuadran 1 pada matrix IPA yaitu diantaranya perpustakaan menyediakan peralatan yang memadai, perpustakaan menyediakan buku sesuai dengan kebutuhan pengunjung, perpustakaan mengelompokkan buku sesuai bidang keilmuan, perpustakaan memberikan informasi secara cepat dan tepat, dan Perpustakaan menata koleksi buku sesuai dengan penomoran yang telah ditentukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, Agung. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Suzuki Nusantara Jaya Sentosa*. Soekarno Hatta Bandung. E-Journal Graduate Unpar I(2) : 211-32
- Fitriyanto, M. A. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanandengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus pada PT. Lion Superindo)*. 87.
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode Servqual dan Importance-Performace Analysis*. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(2), 214. <https://doi.org/10.22146/bip.32602>
- Siyamto, Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), 63–76





- Sugiyono, P.D 2016. *Pengaruh Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi di PT. Tuntex Garment Indonesia*. *Jurnal of Industrial Engineering & Management Research*,1(1) 70-82. <http://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/28>
- Taherdoost, H, 2018. *Validity and Reliability of the Research Instrument: How to Test the Valid of a Questionnaire/Survey in a Research*. *SSRN Electronic Journal*, 5(3), 28-36. <http://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2011. *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, Andi Offset,
- Umar, Husein (2007). *Metodologi Penelitian : Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama
- Yang, 2010. *Importance and Performance Analysis*, *African Journal of Business Management* Vol.4(8) pp 1619-1628, 18 Juli 2010