

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DITJEN ILMATE MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Try Achmad Bachri^{1*}, Hendang Setyo Rukmi¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional, Bandung, Indonesia
Email: tryachmadb98@gmail.com

Received 05 02 2023 | Revised 12 02 2023 / Accepted 12 02 2023

ABSTRAK

Direktorat Jenderal Industri Logam, Mesin, Alat Transportasi, dan Elektronika (Ditjen ILMATE) merupakan salah satu Direktorat di Kementerian Perindustrian Republik Indonesia yang membina sekitar 40% sektor industri manufaktur. Terjadi permasalahan pada Ditjen ILMATE dimana terdapat complain terhadap kinerja pelayanan Ditjen ILMATE khususnya untuk pelayanan konsultasi dan pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor. Oleh karena itu dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ditjen ILMATE dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil dari pengolahan data menggunakan Importance Performance Analysis jenis pelayanan konsultasi terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan yaitu kesesuaian antara persyaratan pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE yang harus dipenuhi dengan aturan ditetapkan, kesesuaian antara prosedur pelayanan konsultasi yang dijalankan di Ditjen ILMATE dengan standar yang ditetapkan, integritas pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan konsultasi, kualitas ruang pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE. Sedangkan untuk jenis pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor terdapat 6 atribut yang dijadikan prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan yaitu Kesesuaian antara persyaratan pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE yang harus dipenuhi dengan aturan yang ditetapkan, Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE, Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor, Profesionalisme pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor, Kesopanan dan keramahan pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor, Kualitas ruang pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE. Hasil dari analisis dari kuadran 1 yang dijadikan prioritas utama untuk perbaikan adalah Merevisi lagi persyaratan pelayanan konsultasi agar sesuai dengan aturan yang ditetapkan, perlu diadakannya pelatihan untuk para pegawai Ditjen ILMATE, perlu diperbesar lagi ruangan untuk konsultasi dan diperbanyak kursi untuk menunggu.

Kata Kunci: *Importance performance analysis*

ABSTRACT

The Directorate General of Metal, Machinery, Transportation Equipment, and Electronics Industry (Ditjen ILMATE) is one of the Directorates in the Ministry of Industry of the Republic of Indonesia which fosters around 40% of the manufacturing industry sector. There is a problem with the Directorate General of ILMATE where there are complaints about the performance of the services of the Directorate General of ILMATE, especially for consulting services and technical consideration services in the context of imports. Therefore, further research was carried out on the quality of services provided by the Directorate General of ILMATE using Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of data processing using Importance Performance Analysis of the type of consulting services, there are 4 attributes that are the main priority for improvement, namely the conformity between the requirements of consulting services at the Directorate General of ILMATE which must be met with the established rules, the conformity between the consulting service procedures carried out in the Directorate General of ILMATE with the established standards, integrity employees of the Directorate General of ILMATE in providing consulting services, quality room consulting services at the Directorate General of ILMATE. As for the type of technical consideration service in the context of importation, there are 6 attributes that are made the top priority for improvement, namely Conformity between technical consideration service requirements in the context of import at the Directorate General of ILMATE which must be met with the established rules, Ease of fulfillment of technical consideration service requirements in the context of import at the Directorate General of ILMATE, Knowledge, expertise, skills, and experience of employees of the Directorate General of ILMATE in providing technical consideration services in the context of imports, Professionalism of employees of the Directorate General of ILMATE in providing technical consideration services in the context of imports, Courtesy and friendliness of employees of the Directorate General of ILMATE in providing technical consideration services in the context of imports, The quality of the service room is technically considered in the context of imports at the Directorate General of ILMATE. The result of the analysis of quadrant 1 that is made the top priority for improvement is to revise the requirements for consulting services to comply with the established rules, the Company needs to revise the consultation service process to comply with the established standards, it is necessary to enlarge the room for consultation and expand the seats to wait.

Keywords: Importance performance analysis

1. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Berdasarkan hal tersebut maka upaya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Menurut

Supranto (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Dengan ditetapkannya tugas dan fungsi tersebut, pelayanan publik menjadi salah satu unsur penting dalam pencapaian target dan visi Ditjen ILMATE sebagaimana yang tercantum dalam Rencana Strategis Ditjen ILMATE 2020 – 2024. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Direktorat Jenderal Industri Logam, Mesin, Alat Transportasi, dan Elektronika (Ditjen ILMATE) merupakan salah satu Direktorat di Kementerian Perindustrian Republik Indonesia yang membina sekitar 40% sektor industri manufaktur. Ditjen ILMATE memiliki tugas dan fungsi dalam lingkup perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi, serta pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

Upaya peningkatan pelayanan publik harus juga dilakukan Ditjen ILMATE seperti pelayanan konsultasi, pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor dan pelayanan tanda pendaftaran tipe. Agar akurat, upaya peningkatan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan kondisi yang ada. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan berdasarkan aspek-aspek yang dinilai publik penting tapi belum sepenuhnya memuaskan. Selama ini belum pernah diukur tingkat kualitas pelayanan Ditjen ILMATE sehingga belum diketahui seberapa bagus tingkat kualitas pelayanan Ditjen ILMATE. Kualitas pelayanan yang pernah diukur adalah tingkat kualitas pelayanan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia secara keseluruhan. Beberapa keluhan pernah disampaikan pihak industri selaku konsumen yang menggunakan layanan di Ditjen ILMATE.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Identifikasi Masalah

Terjadinya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ditjen ILMATE disebabkan karena banyaknya publik yang membutuhkan jasa dari Ditjen ILMATE mengakibatkan semakin meningkat konsumen yang datang ke kantor Ditjen ILMATE, tetapi sering terjadi keluhan dari publik terhadap kantor aparaturnegara tersebut. Oleh sebab itu, kantor Ditjen ILMATE perlu menganalisis penyebab permasalahan untuk memperbaiki kualitas dan meningkatkan pelayanan yang ada di Ditjen ILMATE. Kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan terhadap aparaturnegara. Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pelayanan di Ditjen ILMATE dapat menggunakan metode *Importance Performance Analysis*(IPA).

2.2 Studi Literatur

Dasar-dasar teori yang digunakan seperti kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, *importance performance analysis* (IPA), skala pengukuran, tipe skala literatur, teknik *sampling*, Teknik pengumpulan data dan pengujian alat ukur.

2.3 Penentuan Metode Pemecahan Masalah

Berdasarkan perbandingan dari setiap metode, metode yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada di Ditjen ILMATE merupakan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

2.5 Perancangan Alat Ukur

Alat ukur dirancang dengan item-item pertanyaan yang dirancang berdasarkan indikator pelayanan di Ditjen ILMATE. Alat ukur yang akan dirancang yaitu data dari pelayanan yang ada di Ditjen ILMATE.

2.6 Penentuan Jumlah Sampel

Populasi yang berkepentingan dengan Ditjen ILMATE tidak diketahui jumlahnya. Metode yang cocok untuk memecahkan permasalahan tersebut yaitu menggunakan rumus *lemeshow*. Menurut Lemeshow dan David (1997) apabila sebuah populasi tidak diketahui atau jumlahnya tidak menentu maka dapat ditentukan dengan rumus dibawah ini:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat Kepercayaan 90% = 1,65

P = maksimal Estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

2.7 Pegolahan Data Importance Performance Analysis

Setelah hasil pengumpulan data sudah terkumpul, hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

1. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan:

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

dimana:

$\bar{X}_i$ = Nilai rata-rata tingkat kepuasan

n = ukuran sampel

2. Menghitung nilai rata-rata tingkat Kepentingan:

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

dimana:

$\bar{X}_i$ = Nilai rata-rata tingkat kepentingan

n = ukuran sampel

3. Menghitung nilai tingkat kesesuaian dengan rumus:

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$\bar{X}_i$ = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}_i$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

4. Menghitung nilai garis tengah pada diagram :

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

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

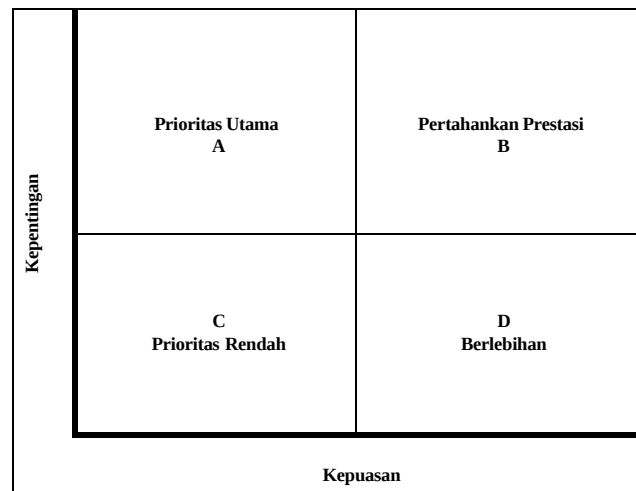
dimana:

$\bar{X}_i$ = Nilai rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut

$\bar{Y}_i$ = Nilai rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut

k = Jumlah atribut

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui prioritas dari setiap atribut pertanyaan, diagram kartesius dibatasi dua garis yang berpotongan pada sumbu X dan Y sehingga akan didapatkan 4 kuadran di dalamnya. 4 kuadran tersebut dapat dilihat pada Gambar



Gambar 1 Kuadran diagram Kartesius
Sumber: Supranto, (2006)

2.7 ANALISIS

Tahapan ini berisikan hasil analisis yang dilakukan terhadap nilai tingkat kesesuaian berdasarkan nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan melihat prioritas yang harus ditingkatkan. Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* dimana terdapat diagram yang masing masing kuadran mempunyai prioritas berbeda. Setelah hasil dari pengolahan data ditemukan, maka dapat di analisis prioritas atribut khususnya pada atribut 1 yang perlu perbaikan.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Atribut Pernyataan Yang Terpilih

Atribut Indikator pertanyaan yang dipilih mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengenai indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Berikut ini merupakan atribut-atribut pertanyaan yang telah terpilih dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Rekapitulasi Atribut Indikator Pertanyaan Pada Kuesioner

No.	Pernyataan
1	Kesesuaian antara persyaratan pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE yang harus dipenuhi dengan aturan yang ditetapkan (X1).
2	Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X2).
3	Kesesuaian antara prosedur pelayanan konsultasi yang dijalankan di Ditjen ILMATE dengan standar yang ditetapkan (X3).
4	Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X4).
5	Kesesuaian antara jangka waktu untuk menyelesaikan pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE dengan aturan yang ditetapkan (X5)
6	Jangka waktu (lamanya) proses pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X6)
7	Kesesuaian antara output pelayanan konsultasi yang diberikan Ditjen ILMATE dengan ketentuan yang telah ditetapkan (X7).
8	Kemampuan komunikasi interpersonal pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan konsultasi (X8).
9	Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan konsultasi (X9)
10	Profesionalisme pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan konsultasi (X10).
11	Kesopanan dan keramahan pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan konsultasi (X11)
12	Kesigapan pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan konsultasi (X12).
13	Integritas pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan konsultasi (X13).
14	Pegawai Ditjen ILMATE tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan konsultasi (X14).
15	Kemudahan tata cara penanganan pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X15)
16	Kecepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X16)
17	Ketepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X17)
18	Kualitas ruang pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X18).
19	Kelancaran akses Sistem Informasi Industri Nasional (SIINAS) untuk pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X19).
20	Kemudahan penggunaan Sistem Informasi Industri Nasional (SIINAS) untuk pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE (X20).

3.2 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur sendiri dilakukan dengan dua tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang disebar kepada 86 dan 76 responden dengan tingkat ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diberikan Ditjen ILMATE.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk membandingkan nilai rhitung dan rtabel. Jika nilai rhitung $\geq$ rtabel maka atribut pertanyaan tersebut akan dinyatakan valid. Nilai rhitung yang digunakan yaitu sebesar 0,868 dengan taraf signifikan 5%. Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS seluruh atribut yang berjumlah 76 dan 86 dinyatakan valid karena nilai rhitung $\geq$ rtabel.

2. Uji Reliabilitas

Atribut yang sudah dinyatakan valid kemudian dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah atribut-atribut yang telah dibuat dapat dikatakan reliabel, data yang dikatakan reliabel adalah apabila nilai Alpha Cronbach yang didapat $\geq 0,990$. Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS seluruh atribut yang berjumlah 76 dan 86 dinyatakan reliabel karena nilai didapat $\geq 0,60$.

3.3 Pengolahan Data Importance Performance Analysis (Ipa)

Perhitungan data terdiri dari perhitungan nilai indeks tingkat kepuasan, perhitungan nilai tingkat kepentingan, perhitungan nilai tingkat kesesuaian, berdasarkan perbandingan nilai tingkat kepuasan dan nilai tingkat kepentingan, dan pembuatan diagram *importance performance analysis* dapat dilihat Tabel 3 dan Tabel 4.

Berikut merupakan hasil total perhitungan pada hasil kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan beserta tingkat kesesuaian.

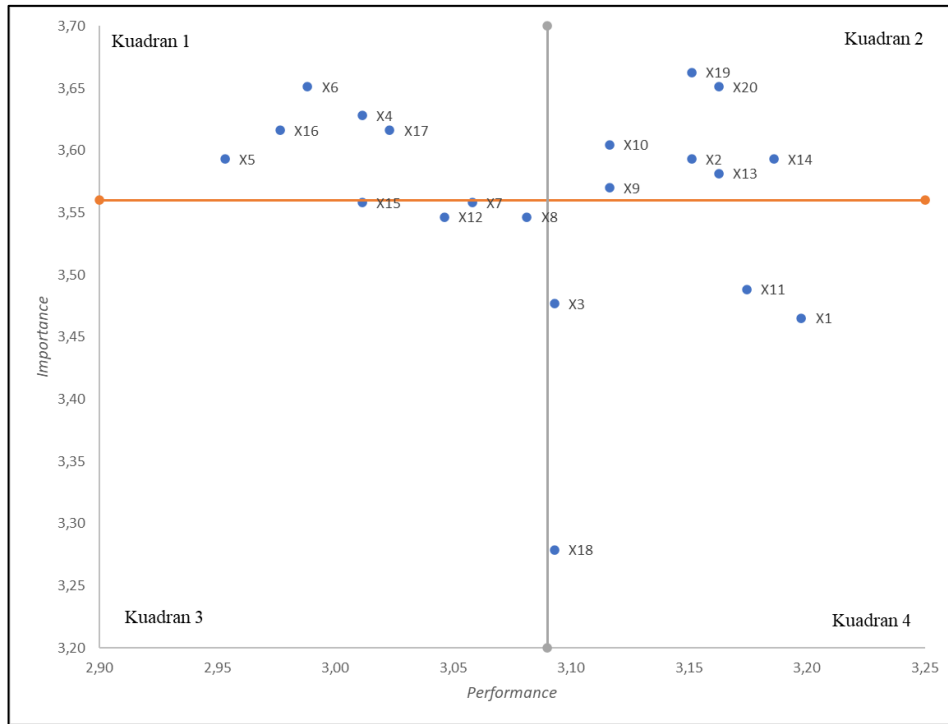
Tabel 3 Pengolahan Kuesioner Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian

No. Atribut	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
I1	3,20	3,47	92,28%
I2	3,15	3,59	87,70%
I3	3,09	3,48	88,96%
I4	3,01	3,63	83,01%
I5	2,95	3,59	82,20%
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
I20	3,16	3,65	86,62%

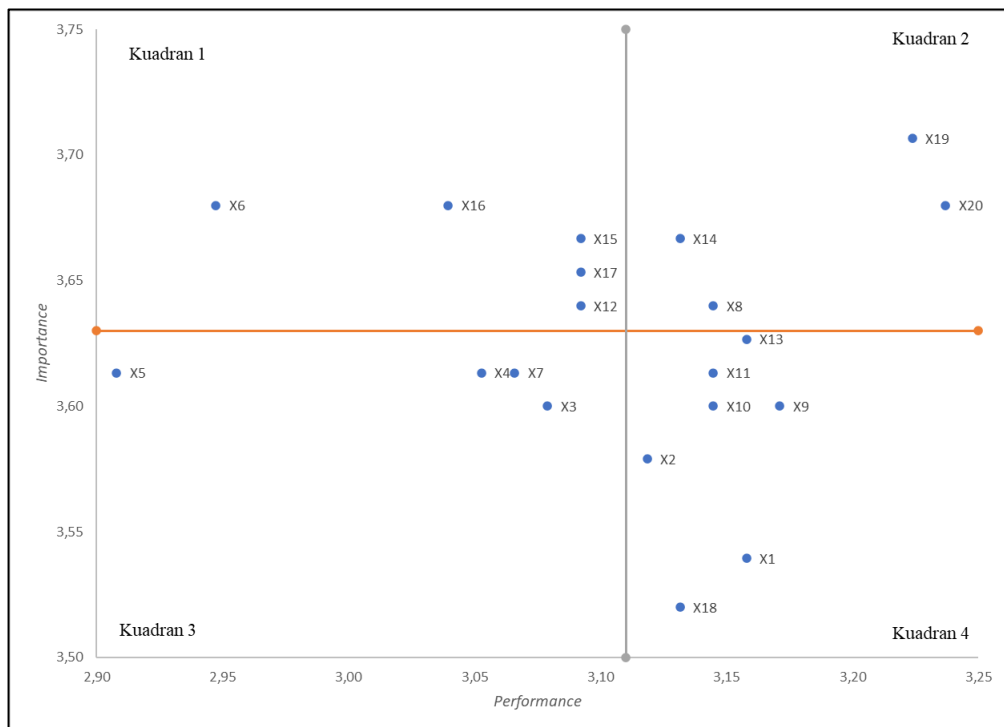
Tabel 4 Pengolahan Kuesioner Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian

No. Atribut	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
I1	3,16	3,54	89,22%
I2	3,12	3,58	87,13%
I3	3,08	3,59	85,71%
I4	3,05	3,61	84,67%
I5	2,91	3,61	80,66%
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
I20	3,24	3,67	88,17%

Data yang sudah didapat kemudian diolah menggunakan *excel* langkah selanjutnya yaitu membuat diagram kartesius, dimana dapat terlihat prioritas dari setiap atribut pertanyaan yang dimiliki. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan dapat dilihat pada Gambar 3 dan 4.



Gambar 3 Diagram Kartesius Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Konsultasi



Gambar 4 Diagram Kartesius Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Pertimbangan Teknis Dalam Rangka Impor

3.4 ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KONSULTASI

Berdasarkan hasil yang telah didapat sebelumnya, terdapat beberapa atribut pernyataan kualitas pelayanan konsultasi yang masuk dalam kuadran 1 yang menjadi prioritas utama. Atribut kuadran 1 pelayanan konsultasi dapat dilihat pada point berikut :

1. Atribut X4 (Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab terjadinya masalah yaitu tidak banyaknya prosedur yang digunakan menjadikan para pemakai jasa menjadi bingung dan kurang paham.
2. Atribut X5 (Kesesuaian antara jangka waktu untuk menyelesaikan pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE dengan aturan yang ditetapkan). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan ternyata tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan dikarenakan tidak mahirnya pegawai Ditjen ILMATE yang menjadi tidak sesuainya antara jangka waktu untuk menyelesaikan pelayanan dengan aturan yang ditetapkan.
3. Atribut X6 (Jangka waktu (lamanya) proses pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu terlalu banyaknya publik yang menggunakan layanan menjadikan proses pengerjaan menjadi lama
4. Atribut X16 (Kecepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu lambatnya tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan yang diakibatkan kurangnya wawasan dan kinerja dari pegawai menjadikan tindak lanjut pengaduan menjadi lambat.
5. Atribut X17 (Ketepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu kurangnya pengetahuan dari para pegawai yang mengakibatkan tidak tepatnya tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi.

3.5 ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PERTIMBANGAN TEKNIS DALAM RANGKA IMPOR

Berdasarkan perhitungan yang telah didapat sebelumnya, terdapat beberapa atribut pernyataan kualitas pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor yang masuk dalam kuadran 1 menjadi prioritas utama. Atribut kuadran 1 pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor dapat dilihat pada point berikut :

1. Atribut X12 (Kesigapan pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu tidak sigapnya pegawai Ditjen ILMATE Ketika bekerja yang di akibatkan kurangnya wawasan yang diterima.
2. Atribut X6 (Jangka waktu (lamanya) proses pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu terlalu banyaknya publik yang menggunakan layanan menjadikan proses pengerjaan menjadi lama

3. Atribut X15 (Kemudahan tata cara penanganan pengaduan terkait pemberian pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu banyaknya aturan untuk melakukan penanganan pengaduan yang menjadikan para pengguna layanan merasa kesulitan. Seharusnya pihak Ditjen ILMATE memberikan arahan atau edukasi kepada para perusahaan yang akan melakukan pengaduan.
4. Atribut X16 (Kecepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu lambatnya tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan yang diakibatkan kurangnya wawasan dan kinerja dari pegawai menjadikan tindak lanjut pengaduan menjadi lambat.
5. Atribut X17 (Ketepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE). Setelah dilakukan analisis, terlihat penyebab permasalahan yang ada yaitu kurangnya pengetahuan dari para pegawai yang mengakibatkan tidak tepatnya tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi

4. KESIMPULAN

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan dibuat berdasarkan posisi atribut, untuk pelayanan konsultasi pada kuadran 1 diagram *importance performance analysis* yang mencakup atribut X4 (Kemudahan prosedur pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE), X5 (Kesesuaian antara jangka waktu untuk menyelesaikan pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE dengan aturan yang ditetapkan), X6 (Jangka waktu (lamanya) proses pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE), X16 (Kecepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE) dan X17 (Ketepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan konsultasi di Ditjen ILMATE). Prioritas peningkatan kualitas pelayanan dibuat berdasarkan posisi atribut, untuk pelayanan dalam rangka impor pada kuadran 1 diagram *importance performance analysis* yang mencakup atribut X12 (Kesigapan pegawai Ditjen ILMATE dalam memberikan pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor), X6 (Jangka waktu (lamanya) proses pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE), X15 (Kemudahan tata cara penanganan pengaduan terkait pemberian pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE), X16 (Kecepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE), dan X17 (Ketepatan tindak lanjut pengaduan terkait pemberian pelayanan pertimbangan teknis dalam rangka impor di Ditjen ILMATE).

DAFTAR PUSTAKA

- Supranto, Johannes. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Tse, David & Peter, C. Wilton. (1998). "Journal of Marketing Research". *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension*. 25:204-212.