

**PENERAPAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA KINERJA PELAYANAN PERIZINAN
(STUDI KASUS KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL KOTA BAUBAU)**

***APPLICATION OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD ON PERFORMANCE OF LICENSING SERVICES
(CASE STUDY OFFICE OF INVESTMENT OFFICE IN BAUBAU CITY)***

Jabal Nur¹, Henny Hamsinar², Hariati^{*3}

Program Studi Teknik Informatika

Universitas Dayanu Ikhsanuddin Baubau,

Jl. Dayanu Ikhsanuddin No. 124 Baubau, Sultra Telp. (0402)2821138

email: ¹jabalnur@unidayan.ac.id, ²hennyhamsinar@unidayan.ac.id, ^{*3}hariatii063@gmail.com

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Baubau merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal dan perizinan. Secara empiris pelayanan yang diberikan selama ini belum mampu memenuhi standar pelayanan prima. Masih sering terjadi masyarakat diposisikan melayani bukan dilayani. Ini bisa menimbulkan dampak buruk dalam peningkatan kinerja instansi dan perkembangan kualitas pelayanan yang baik. Penelitian bertujuan untuk merancang, membuat sebuah sistem yang dapat mengukur kinerja pelayanan perizinan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) serta mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Kota Baubau. Penelitian menghasilkan menghasilkan data sampel responden sebanyak 31 orang. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menyatakan 29 (dua puluh sembilan) variabel Puas sedangkan 11 (sebelas) variabel menyatakan Tidak Puas karena belum memenuhi harapan masyarakat.

Kata Kunci: Metode IPA, Masyarakat, Perizinan

Abstract

The Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Baubau City is a government agency that has the task and function of formulating and implementing policies in the investment sector as well as administering investment administration services and licensing. Empirically the services provided so far have not been able to meet excellent service standards. It is still common for people to be positioned to serve, not to be served. This can have a negative impact on improving agency performance and developing good service quality. The research aims to design and create a system that can measure the performance of licensing services using the Importance Performance Analysis (IPA) method and to find out the extent of community satisfaction with the performance of licensing services carried out by the Baubau City Investment Office. The research resulted in a sample data of 31 respondents. Based on the results of these calculations stated 29 (twenty nine) variables Satisfied while 11 (eleven) variables stated Dissatisfied because they have not met the expectations of society.

Keywords: Importance Performance Analysis Method, Society, Licence

1. PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Baubau merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Terdapat beberapa judul penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu dengan judul Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kepuasan pelanggan melalui analisis kesenjangan yang terjadi antara *customer* dan *provider* berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Kesimpulan penelitian yaitu dengan adanya sistem yang merupakan hal penting untuk dilakukan perubahan karena sangat kuat berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan faktor internal yang mempengaruhi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan prima[1].

Judul penelitian berikutnya yaitu Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan penilaian pengguna terhadap kualitas Website Portal Akademik, serta indikator yang harus ditingkatkan untuk mendukung peningkatan kualitas Website Portal Akademik. Hasil penelitian yaitu penilaian kinerja Website Portal Akademik memiliki skor rata-rata sebesar 1499.30 atau 68.31%, kualitas Website Portal Akademik masuk dalam kategori baik[2].

Selanjutnya membahas penelitian tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan *Facebook Commerce* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pemanfaatan *facebook Commerce* menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pengguna facebook commerce dalam melakukan transaksi online. Selain itu hasil pengujian juga diharapkan dapat memberikan masukan untuk perbaikan bagi para pengelola atau pemilik *e-commerce* pada *facebook* agar dapat lebih dipercaya sehingga dapat meningkatkan penjualan online yang dilakukan[3].

Persamaan penelitian lainnya yaitu berjudul Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan penelitian yaitu membuat sistem yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan mahasiswa. Hasil penelitian yaitu pengintegrasian metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), kepuasan mahasiswa MMT-ITS akan tercapai dengan meningkatkan beberapa variabel diantaranya adalah tempat parkir motor, kesiapan petugas kebersihan, kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan sarana dan prasarana, kesiapan Satpam mengatur parkir dan keamanan [4].

Referensi judul penelitian berikut membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode *Servqual*, IPA dan CSI. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat layanan dengan metode *servqual*, tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen (pengguna) secara menyeluruh diperoleh nilai CSI sebesar 86% dan nilai ini terletak di rentang 81% - 100% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen (pengguna) pada kriteria sangat puas[5].

Judul yang masih berkaitan dengan penelitian yaitu Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Servual* (Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta). Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari hasil atribut *GAP* kinerja aktual dengan harapan pelanggan, sehingga akan diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan yang sudah diberikan untuk pelanggan dan memberikan solusi alternatif dalam perbaikan. Hasil penelitian yaitu untuk kategori *must-be* pada atribut cepat dalam menyajikan pesanan dengan *GAP* -0,88 dan untuk kategori *One* –

dimensional pada atribut karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil dengan *GAP* sebesar -0,90. Untuk *GAP* sebesar -0,93 pada atribut hidangan dimasak oleh *chef* yang berpengalaman untuk kategori *Attractive* [6].

Studi kasus penelitian lainnya yaitu Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium Jaringan Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) serta sebagai bahan evaluasi dalam memaksimalkan tujuan pembelajaran, khususnya untuk matakuliah jaringan. Hasil penelitian yaitu dengan adanya analisis kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium Jaringan Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang diharapkan dapat dilakukan peningkatan dengan prioritas atribut yang berada di kuadran I[7].

Menurut (Bilyastuti, 2019) dalam penelitiannya yaitu Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis online dengan SIJITU belum berjalan secara maksimal terlihat dari belum banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perizinan berbasis online tersebut, karena adanya beberapa hambatan, antara lain ketidaktahuan masyarakat akan adanya sistem perizinan online, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi online tersebut.[8].

Referensi penelitian berikut yang terkait dengan penelitian yaitu Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Servqual* Yang Diintegrasikan Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus Pada *Cafe Kopi Manao Cirebon-Jawa Barat*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di *Kopi Manao* dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan yang diberikan *Kopi Manao* belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung = 1 dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya adalah sebesar 0,913427 dengan nilai kualitas pelayanan terbesar pada dimensi *Reliability* dan yang terkecil pada dimensi *Tangible* [9].

Sumber penelitian lainnya berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Tujuan penelitian yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama agar menjadi bahan acuan untuk evaluasi pelayanan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Prtama AP belum mampu memenuhi harapan pasien anggota BPJS dikarenakan peningkatan jumlah komplain yang disebabkan oleh adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan [10].

Berdasarkan beberapa referensi penelitian tersebut diatas maka, penelitian yang akan dilakukan yaitu Penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau. Pelayanan kinerja pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa kendala dan keluhan masyarakat tentang pelayanan perizinan yang dirasakan belum maksimal. Tiga unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu prosedur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. Oleh karena itu diperlukan sebuah sistem yang dapat menemukan solusi untuk memaksimalkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau.

Berdasarkan beberapa referensi penelitian tersebut diatas maka, penelitian yang akan dilakukan yaitu Penerapan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau. Pelayanan kinerja pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa kendala dan keluhan masyarakat tentang pelayanan perizinan yang dirasakan belum maksimal. Tiga unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu prosedur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. Oleh karena itu diperlukan sebuah sistem

yang dapat menemukan solusi untuk memaksimalkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau.

Pengembangan penelitian selanjutnya adalah Penerapan Metode Importance Performance Analysis pada Kinerja Pelayanan Perizinan (Stud Kasus Kantor Dinas Penanaman Modal Kota Baubau) dengan tujuan penelitian untuk membuat sebuah sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan perizinan dengan menerapkan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Pengumpulan data tersebut dikumpulkan dengan cara:

- a. Pengamatan (*observasi*) yaitu mendatangi dan mengamati langsung objek yang diteliti tentang kinerja pelayanan perizinan yang di lakukan di kantor dinas penanaman modal kota Baubau
- b. Wawancara (*Interview*) yaitu mengajukan serangkaian pertanyaan secara langsung guna memperoleh data dengan narasumber baik dengan pegawai dinas penanaman modal kota Baubau serta masyarakat yang mndapat pelayanan perizinan
- c. Kepustakaan (*library*) yaitu untuk memadukan seluruh materi yang ada dan berkaitan dengan topik yng berhubungan de ngan masalah yang di kaji terutama sumber-sumber yang berkaitan dengan materi pembahasan penulisan ini baik itu yang mempunyai basis keputusan maupun berbasis internet

2.2 Analisis Data

Analisis data dilakukan guna membantu dan mendukung tercapainya tujuan penelitian. Adapun analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Jenis Data

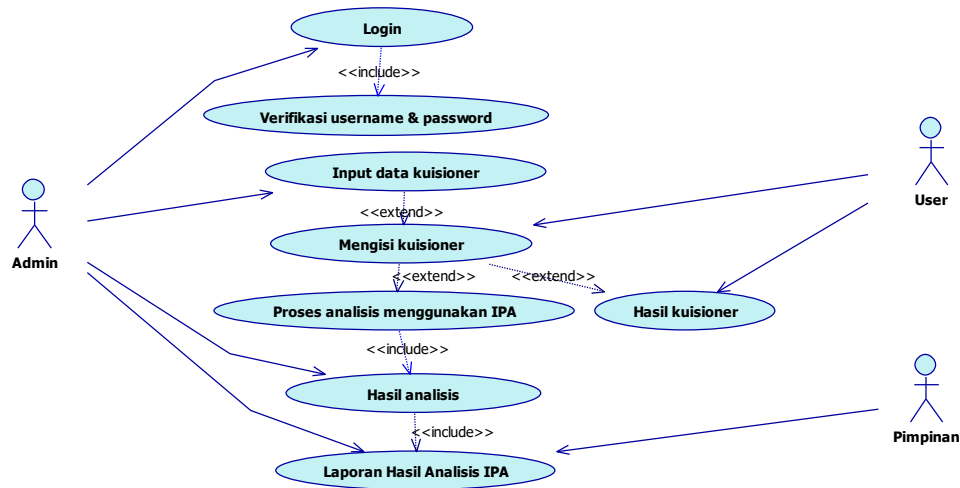
Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif atau informasi yang berupa penjelasan atau wawancara langsung dengan dengan narasumber baik dengan pegawai Dinas Penanaman Modal Kota Baubau serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan dan data kuantitatif atau data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung yang berupa rumus nilai Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta nilai hasil analisis.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dengan pegawai Dinas Penanaman Modal Kota Baubau serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan mengenai penelitian yang dilakukan.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku, catatan, laporan serta jurnal-jurnal yang dapat mendukung kelengkapan data primer yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

2.3 Use Case Diagram



Gambar 1 Use Case Diagram Sistem

Dari use case diagram diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Admin
Admin melakukan pengimputan username dan password apabila terverifikasi maka admin dapat masuk ke fom input data kuisioner, form hasil analisis dan foem laporan hasil analisis
2. User
User langsung masuk ke fom mengisi kuisioner dan dapat melihat hasil kisioner
3. Pimpinan
Pimpinan hanya dapat melihat laporan hasil analisis IPA

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dari penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Penilaian

Kriteria Kinerja/Kepuasan	Kriteria Harapan/Kepentingan	Bobot/Skor
Sangat Setuju	Sangat Setuju	5
Setuju	Setuju	4
Netral	Netral	3
Tidak Setuju	Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	1

Perhitungan yang saya lakukan sebagai berikut ;

Di ketahui :

Banyaknya responden (n) = 31 orang

Di tanyakan :

Nilai kinerja (xi) = ...?

Nilai harapan (yi) = ...?

Nilai (Tki) = ...?

Misalkan skor untuk masing – masing jawaban pada kinerja (x) di jumlahkan dan hasilnya 133 skor maka

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{133}{31} = 4,29$$

Misalkan skor untuk masing – masing jawaban pada harapan (y) di jumlahkan dan hasilnya 150 skor maka

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n} = \frac{150}{31} = 4,83$$

$$\text{Maka nilai } T_{ki} = \frac{4,29}{4,83} \times 100\% = 88,81$$

Maka keterangannya masyarakat merasa puas karena apabila nilai Tki di atas 70,00 maka keteragannya puas

Halaman Hasil Perhitungan Pelayanan Perizinan Metode IPA

NO.	VARIABEL	KINERJA (X)	HARAPAN (Y)	NILAI Tki	KETERANGAN
(1) EMPATHY (PERHATIAN)					
1	prosedur menyampaikan informasi jelas dan mudah di mengerti	4,29	4,84	88,67	Puas
2	Pegawai bersikap sopan saat berbicara di telepon	3,55	4,84	73,33	Puas
3	sungguh - sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat	3,37	4,90	67,76	Tidak Puas
4	Pegawai menerima keluhan dari masyarakat	3,39	4,97	68,18	Tidak Puas
5	Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari masyarakat	3,48	4,90	71,02	Puas
6	pegawai bersikap ramah bila masyarakat mengajukan pertanyaan	3,48	4,77	72,95	Puas
7	pegawai menggunakan bahasa yang di mengerti	3,77	4,74	79,59	Puas
8	Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat	3,58	4,77	75,00	Puas
9	Pegawai tidak membedakan status sosial dalam hal pelayanan	3,58	4,81	74,50	Puas
10	Ketersediaan fasilitas (WIFI, toilet, no smoking area)	3,66	4,97	73,38	Puas
(2) TANGIBLES (BUKTI NYATA)					
1	Pegawai tidak pernah melakukan penengkaran dengan pegawai lain	3,00	4,87	61,55	Puas
2	Letak kantor mudah di jangkau	3,77	3,60	75,48	Puas
3	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	3,19	4,87	65,56	Tidak Puas
4	Pegawai ini mengenakan seragam kerja sesuai dengan hari yang sudah di tentukan	3,71	4,94	75,16	Puas
5	Kantor yang terlihat bersih dan nyaman	3,55	4,87	72,85	Puas
6	Pegawai menunjukkan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa di perintah oleh atasan	3,74	4,97	75,32	Puas
7	Fasilitas toilet yang di sediakan layak di pakai	3,65	4,81	76,51	Puas
8	Ketersediaan papan informasi dan brosur	3,52	4,81	73,15	Puas
9	Tidak terjadi antrian panjang saat proses pengurusan berkas	3,52	4,94	71,24	Puas
10	Ruang tunggu masyarakat yang bersih dan nyaman	3,39	4,94	68,63	Tidak Puas
(3) RESPONSIVE (KETANGGAPAN)					
1	Pegawai mengerjakan tugas dengan penuh teall	3,84	4,90	78,29	Puas
2	Kehandalan petugas membeikan pelayanan tidak berbelit belit	3,45	4,90	70,39	Puas
3	Kecapalan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat	3,39	4,84	70,00	Tidak Puas
4	Kesabaran dan ketelatenan pegawai dalam melayani masyarakat	3,45	4,90	70,39	Puas
5	pegawai dapat bekerja sama dengan masyarakat	3,48	4,97	74,03	Puas
6	Pegawai bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan oleh masyarakat.	3,61	4,90	73,65	Puas
7	Pegawai senandaza sopan dan senyum dalam menyapa masyarakat	3,61	4,87	74,17	Puas
(4) RELIABILITY (KEHANDALAN)					
1	Pegawai bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan	3,87	4,90	78,95	Puas
2	Kekuatan/belipatan informal yang diberikan oleh pegawai	3,55	4,90	72,37	Puas
3	Selap masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan	3,65	4,90	74,34	Puas
4	pegawai selalu mematuhi peraturan tata lerp yang telah di tetapkan	3,55	4,61	76,92	Puas

5	Pelayanan yang profesional selama jam kerja	9,85	4,87	68,87	Tidak Puas
6	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	9,18	4,65	67,86	Tidak Puas
(3)	ASSURANCE (JAMINAN)				
1	Pegawai membuat masyarakat merasa aman	3,71	4,94	75,16	Puas
2	Jaminan legalitas yang akurat	3,73	4,91	65,79	Tidak Puas
3	Pegawai memberikan jaminan terpercaya pada masyarakat	3,29	4,97	66,23	Tidak Puas
4	Layanan Call Center 24 Jam	3,32	4,90	67,76	Tidak Puas
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan	9,85	4,81	69,80	Tidak Puas
6	Kemudahan memperoleh informasi pelayanan	9,52	4,77	73,65	Puas
7	Tidak ada kekeliruan pada saat proses administrasi	9,61	4,61	78,92	Puas

Gambar 2 Halaman Hasil Perhitungan Pelayanan Perizinan Metode IPA

Halaman laporan hasil analisis berfungsi untuk menampilkan data hasil analisis pelayanan perizinan dengan menggunakan metode IPA. *Analisis Importance Performance Analysis* dalam menentukan tingkat kesesuaian responden diperoleh dari hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian responden diperoleh dengan cara membagi skor penilaian kinerja dengan penilaian kepentingan dikali 100%. Dimana Xi merupakan skor penilaian kinerja dan Yi merupakan skor *penilaian kepentingan*. Hasil perolehan tingkat kesesuaian responden dapat dilihat pada Gambar di atas.

4. KESIMPULAN

Metode *Performance Analysis* (IPA) Terhadap Kinerja Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau dapat dijadikan bahan penunjang untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan perizinan.
2. Aplikasi yang dibuat menghasilkan 5 (lima) data dimensi yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan 40 variabel pertanyaan serta menghasilkan data sampel responden sebanyak 31 orang. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menyatakan 29 (dua puluh sembilan) variabel Puas sedangkan 11 (sebelas) variabel menyatakan Tidak Puas karena belum memenuhi harapan masyarakat.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya yaitu aplikasi yang sudah dibuat dapat dikembangkan lagi dengan menambahkan fitur-fitur pelayanan yang dapat dilakukan secara online, sehingga masyarakat dapat melakukan kepengurusan yang dilakukan di Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Kota Baubau dengan mudah dan online.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yason, D., 2017, Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, (Vol. 6 No. 2), ISSN: 2442-6962.
- [2] Ellyusman, S., 2017, Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, (Vol. 5 No. 1), ISSN: 2303-2677.

- [3] Vivi, S., 2017, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Jurnal Ilmiah MATRIK* (Vol.19 No.1).
- [4] Noer, LS., (2016), Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA), *Journal of Research and Technologies*, (Vol. 2 No. 1), P-ISSN No. 2460 – 5972, E-ISSN No. 2477 – 6165.
- [5] Ahmad, S., 2017, Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode *Servqual*, IPA dan CSI, *Jurnal Informatika*, (Vol.4 No.1), ISSN: 2355-6579, E-ISSN: 2528-2247.
- [6] Firdiana, A., (2018), *Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servual (Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta)*, Skripsi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- [7] Syukhri, 2018, Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan *Importance-Performance Analysis*, *Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*, (Vol. 18 No.2), ISSN: 1411-3411 (p) ISSN: 2549-9815 (e), DOI: 10.24036/invotek.v18i2.417.
- [8] Bilyastuti, M.P., 2019, Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu), *Jurnal Reformasi*, (Vol. 9 No. 1), ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online).
- [9] Faisal, CP., (2019), *Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Yang Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Cafe Kopi Manao Cirebon-Jawa Barat)*, Skripsi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- [10] Purnomo, R. dkk., (2019), Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*, *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)* (Vol. 21 No. 03).