
Analisis Strategis Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Bekasi: Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)

Cristian Cornelius Pardede ^{1*}, Imelda Sari ²

Universitas Bina Sarana Informatika ^{1,2}

Jl. Kramat Raya No.98, Indonesia

Email : Korespondensi: cristiancornelius52@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Perhubungan Kota Bekasi merupakan elemen vital regional dalam tata kelola transportasi, kelancaran arus lalu lintas, dan pemenuhan standar keselamatan jalan bagi masyarakat. Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, indikator makro seperti Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada tingkat yang baik, namun Indeks Profesionalitas ASN kedapatan belum mencapai target optimal 86,5 pada tahun 2025, melainkan bertahan di angka 84,56. Penelitian ini mengkaji fenomena penurunan produktivitas kerja aparatur secara komprehensif menggunakan kerangka evaluatif Importance-Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan model skala Likert terhadap sampel jenuh sejumlah 46 pegawai fungsional dan struktural di lingkungan Subbagian Umum dan Kepegawaian (Umpeg) Dinas Perhubungan Kota Bekasi. Hasil olah data menunjukkan kesesuaian fundamental yang bervariasi antar dimensi produktivitas, di mana atribut kejelasan tupoksi dan instruksi kerja menempati tingkat urgensi ekspektasi tertinggi (skor rata-rata kepentingan 4,43), sementara inisiatif personal dan adaptabilitas operasional dinilai sebagai kekuatan aktual organisasi (skor rata-rata kinerja 4,24). Faktor krusial yang diidentifikasi berada pada kuadran kelemahan utama organisasi yaitu efisiensi manajemen waktu dan ketepatan penyelesaian beban administratif harian (skor kinerja harian 3,98). Nilai rata-rata agregat kepentingan bernilai 4,04 dan rata-rata kinerja berada pada angka 4,14, yang berimplikasi pada pencapaian nilai matriks Tingkat Kesesuaian (TKi) sebesar 102,48%. Temuan ini menegaskan bahwa orientasi mutu kerja organisasi telah berjalan optimal secara umum, namun langkah mitigasi prosedural berbasis manajemen waktu mutlak diperlukan untuk menjembatani kesenjangan kompetensi temporal pegawai demi peningkatan indeks profesionalitas di masa mendatang.

Kata Kunci: Produktivitas Aparatur; Sektor Publik; Importance-Performance Analysis; Manajemen Transportasi Indeks Profesionalitas ASN

ABSTRACT

The Bekasi City Transportation Agency serves as a vital regional element in transport governance, traffic flow efficiency, and fulfillment of public safety standards. Based on government performance accountability reports, macroscopic indicators such as the Public Satisfaction Index remain favorable, yet the ASN Professionalism Index has fallen short of its designated 2025 target of 86.5, stalling at 84.56. This empirical study comprehensively evaluates the underlying public servant productivity phenomenon utilizing the strategic framework of Importance-Performance Analysis (IPA). Primary data was compiled through structured questionnaires leveraging Likert-scaling distributed to a total sample of 46 administrative and operational personnel within the General and Personnel Sub-division (Umpeg). Quantitative computations reveal diverse conformity indices among productivity dimensions, wherein clear job descriptions and explicit work instructions occupied the highest level of expectation urgency (mean importance score of 4.43), whereas individual initiative and operational adaptability emerged as contemporary organizational strengths (mean performance score of 4.24). Conversely, administrative time efficiency and punctual completion of back-office operations represented critical systemic vulnerabilities (performance score of 3.98). The overall aggregate importance calculated at 4.04 paired with an aggregate performance of 4.14 yielded a combined Conformity Rate (TKi) of 102.48%. This finding clarifies that while quality orientation remains adequate, institutional time-management interventions are highly requisite to bridge temporal competence gaps and bolster the long-term professional indexes of the public service agency.

Keywords: Employee Productivity; Public Sector Management; Importance-Performance Analysis; Traffic Governance; ASN Professionalism Index

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan wilayah perkotaan modern, khususnya di kawasan metropolitan, dihadapkan pada kompleksitas mobilitas penduduk yang terus meningkat sehingga memerlukan dukungan infrastruktur transportasi yang andal. Kota Bekasi, sebagai salah satu klaster kota penyangga utama DKI Jakarta dengan jumlah penduduk yang kini melampaui angka 3 juta jiwa, berada dalam episentrum pergerakan komuter lintas wilayah yang sangat masif setiap harinya. Kepadatan volume kendaraan di jalan raya, tingginya angka urbanisasi, serta kebutuhan integrasi transportasi publik antarmoda menuntut adanya instansi pemerintah daerah yang responsif, taktis, dan profesional. Dinas Perhubungan Kota Bekasi memegang peranan regulatif sekaligus operasional yang krusial dalam merancang bangun rekayasa lalu lintas, memastikan keselamatan pengguna jalan, menyelenggarakan pengujian kelayakan kendaraan bermotor, hingga mengelola simpul-simpul transportasi massal agar tercipta tata tertib berlalu lintas yang kondusif.

Keberhasilan penyusunan dan implementasi kebijakan transportasi publik tersebut sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparatur negara yang menggerakkan roda birokrasi internal instansi. Produktivitas pegawai di sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda secara mendasar dibandingkan dengan sektor swasta komersial; pengukuran hasil kerja di lingkungan dinas pemerintahan tidak semata-mata diukur melalui margin profitabilitas finansial, melainkan berfokus pada indeks kepuasan publik, efisiensi birokrasi, akuntabilitas anggaran, serta kepatuhan penuh terhadap tata laksana perundang-undangan. Oleh sebab itu, menjaga stabilitas dan memacu pertumbuhan produktivitas kerja pegawai fungsional maupun struktural di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Bekasi adalah prasyarat mutlak dalam mewujudkan target Rencana Strategis (Renstra) daerah.

Meskipun Dinas Perhubungan Kota Bekasi secara umum menunjukkan kinerja sarana prasarana yang baik dengan capaian Indeks Prasarana Transportasi mencapai 88,6% dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada di kisaran 89,2% berdasarkan evaluasi tahun anggaran terbaru, sebuah hambatan struktural mendasar muncul dari capaian internal aparatur. Berdasarkan data evaluasi capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) tahun 2025, Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Perhubungan Kota Bekasi dilaporkan baru menyentuh angka 84,56 dari target minimal institusional yang dipatok sebesar 86,5. Kesenjangan (*gap*) ini mengindikasikan adanya disonansi antara kapasitas kompetensi pegawai, pemanfaatan jam kerja efektif, penegakan disiplin reguler, serta kualitas output administratif harian jika disandingkan dengan standar ekspektasi manajemen.

Subbagian Umum dan Kepegawaian (Umpeg) memiliki posisi strategis sebagai motor penggerak fungsi internal (*back-office*) yang bertanggung jawab penuh atas manajemen administratif, pembinaan karir, fasilitasi diklat, tata usaha korespondensi, hingga pengelolaan aset logistik penunjang seluruh bidang operasional di Dinas Perhubungan Kota Bekasi. Apabila produktivitas kerja pada Subbagian Umpeg mengalami kelesuan atau ketidakseimbangan alokasi prioritas, hal tersebut akan memicu efek domino yang menghambat pasokan dukungan logistik dan kepegawaian bagi personil lapangan (seperti petugas pengatur lalu lintas, tim penguji KIR, dan pengawas terminal). Sejalan dengan pentingnya peran tersebut, evaluasi manajemen operasional perlu dilakukan menggunakan instrumen yang tidak hanya mengukur capaian kinerja secara kuantitatif, tetapi juga mampu menganalisis kesenjangan antara tingkat kepentingan suatu atribut dengan kinerja yang dirasakan oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* yang dipelopori oleh Martilla dan James (1977) dipandang sebagai alat analisis manajerial yang sangat tepat dan aplikatif untuk menjawab persoalan kesenjangan produktivitas ini. Melalui visualisasi Diagram Kartesius empat kuadran, metode IPA mampu memisahkan secara jernih indikator-indikator mana saja yang membutuhkan penanganan darurat karena bernilai kepentingan tinggi namun kinerjanya minim, hingga indikator yang perlu dipertahankan atau dikurangi alokasi anggarannya karena dianggap berlebihan. Penelitian ini bermaksud melakukan analisis mendalam mengenai pemetaan produktivitas kerja pegawai pada Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan Kota Bekasi guna merumuskan rekomendasi perbaikan berbasis prioritas kuadran bagi pembuat kebijakan daerah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Perkembangan konsep produktivitas kerja dalam bidang manajemen sumber daya manusia menunjukkan bahwa produktivitas tidak hanya diukur melalui perbandingan antara *output* dan *input*, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai dimensi, termasuk aspek psikologis, kompetensi teknis, budaya organisasi, dan lingkungan kerja kerja. (Putri & Wolor, 2022) mengemukakan bahwa produktivitas esensinya mencerminkan perpaduan mentalitas kerja yang senantiasa berupaya melakukan perbaikan kualitas mutu kehidupan organisasi dari hari ke hari. Pegawai yang

produktif tidak hanya dinilai dari pemenuhan kehadiran fisik di kantor berdasarkan mesin absensi, melainkan dari sejauh mana kontribusi pemikiran, kecepatan pemecahan masalah, inovasi pelayanan, serta efisiensi penggunaan sumber daya yang tersedia. Selain dipengaruhi oleh aspek psikologis, produktivitas kerja juga dipengaruhi oleh kemampuan individu, lingkungan kerja, serta sistem manajemen yang diterapkan dalam organisasi.

Selain dipengaruhi oleh aspek psikologis, produktivitas kerja juga dipengaruhi oleh kemampuan pegawai, lingkungan kerja, disiplin, motivasi, serta sistem manajemen yang diterapkan dalam organisasi. (Sinambela & Aksara, 2021) menjelaskan bahwa produktivitas merupakan kemampuan individu maupun organisasi dalam menghasilkan keluaran secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Oleh karena itu, peningkatan produktivitas tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada dukungan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan sistem kerja yang efektif.

Dalam organisasi sektor publik, produktivitas pegawai memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Hayat, 2017) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dipengaruhi oleh efektivitas penyelenggaraan organisasi, kompetensi aparatur, serta kemampuan instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara akuntabel dan berorientasi pada kepentingan publik. (Sedarmayanti, 2017) menjelaskan bahwa pengukuran produktivitas aparatur pemerintah memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan organisasi berorientasi laba karena berfokus pada pelayanan publik. Oleh karena itu, keberhasilan operasional lebih diukur melalui akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan tugas. Pengukuran produktivitas pegawai mencakup enam dimensi utama, yaitu kemampuan teknis kerja, kualitas hasil kerja, ketepatan waktu pelaksanaan tugas, semangat dan motivasi kerja, kepatuhan terhadap disiplin kerja, serta tingkat pencapaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Dalam organisasi sektor publik, produktivitas tidak hanya diukur dari kuantitas hasil kerja, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan produktivitas aparatur menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik (Saragih & Nasution, 2024; Chirume & Mutusva, 2026).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*) suatu atribut sehingga dapat mengidentifikasi aspek yang telah memenuhi harapan maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Metode ini banyak diterapkan sebagai alat evaluasi dalam berbagai bidang, termasuk organisasi sektor publik, karena mampu memberikan dasar dalam penyusunan prioritas peningkatan kinerja (Anon & Malik, 2022).

Penerapan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam penelitian ini difokuskan pada pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut produktivitas kerja. Analisis dilakukan dengan menghitung skor rata-rata masing-masing atribut, kemudian menentukan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja melalui perbandingan kedua nilai tersebut. Selain itu, analisis kesenjangan (*gap analysis*) digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang belum memenuhi harapan responden sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan produktivitas pegawai.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini didesain menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif non-statistik guna mengeksplorasi secara mendalam peta persepsi produktivitas organisasi. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Pusat Dinas Perhubungan Kota Bekasi, dengan fokus penelaahan khusus pada unit Subbagian Umum dan Kepegawaian (Umpeg). Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai yang terdaftar secara resmi di Dinas Perhubungan Kota Bekasi yang berjumlah 215 orang. Mengingat karakteristik tugas khusus serta batasan analisis operasional administrasi, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *Purposive Sampling* (atau sensus sampel jenuh untuk skala unit internal), sehingga diperoleh sampel akhir sebanyak 46 pegawai yang aktif berdinis di Subbagian Umum dan Kepegawaian (Umpeg).

Instrumen pengumpulan data primer mengandalkan kuesioner tertutup berstruktur yang telah divalidasi terlebih dahulu. Kuesioner dirancang menggunakan model Skala *Likert* 5 tingkat pilihan jawaban, di mana untuk penilaian Kinerja Aktual diberi rentang skor 1 (Sangat Buruk) hingga 5 (Sangat Baik), dan untuk penilaian Tingkat Kepentingan diberi rentang skor 1 (Sangat Tidak Penting) hingga 5 (Sangat Penting). Kuesioner tersebut menjabarkan 12 butir indikator operasional produktivitas yang diturunkan langsung dari dimensi kerja sektor publik milik Sedarmayanti, termasuk kejelasan deskripsi kerja, ketersediaan prasarana fisik kantor, kompetensi harian, hubungan komunikasi antarkerja, tingkat kehadiran formal, inisiatif inovasi harian, hingga tanggung jawab pelaporan logistik aset.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Menurut (Mudjanarko et al., 2020), *IPA* merupakan metode analisis yang membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) suatu atribut untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kondisi aktual berdasarkan persepsi responden. Pendekatan ini banyak digunakan sebagai alat evaluasi karena mampu memberikan informasi mengenai atribut yang telah memenuhi harapan maupun atribut yang masih memerlukan peningkatan.

Tingkat kesesuaian (Tingkat Kesesuaian/TKi) dihitung untuk mengetahui sejauh mana kinerja organisasi mampu memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan responden. Nilai TKi diperoleh dari perbandingan antara skor rata-rata kinerja dengan skor rata-rata kepentingan pada setiap atribut. Semakin tinggi nilai TKi, semakin tinggi pula tingkat kesesuaian antara kinerja aktual dan harapan responden (Permana et al., 2023). Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan nilai Tingkat Kesesuaian (TKi), yaitu perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan yang dinyatakan dalam bentuk persentase dengan rumus sebagai berikut:

$$TKi = (Xi / Yi) \times 100\%$$

Nilai TKi digunakan sebagai indikator untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dirasakan telah memenuhi harapan responden terhadap setiap atribut. Semakin tinggi nilai TKi atau semakin mendekati 100%, semakin tinggi tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan. Sebaliknya, nilai TKi yang lebih rendah menunjukkan bahwa atribut tersebut masih memerlukan peningkatan agar dapat memenuhi ekspektasi responden. Hasil perhitungan TKi kemudian menjadi dasar dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan produktivitas pegawai.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Deskripsi demografis karakteristik responden dalam penelitian ini memberikan pemahaman awal yang berharga mengenai profil sosiologis pegawai Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan Kota Bekasi. Dari total 46 responden sampel jenuh yang berpartisipasi, komposisi gender memperlihatkan sebaran yang berimbang, yakni didominasi oleh pegawai laki-laki sebanyak 24 orang (52,2%) dan pegawai perempuan sebanyak 22 orang (47,8%). Keseimbangan gender ini mencerminkan lingkungan kerja *back-office* administrasi yang inklusif dan setara jika dibandingkan dengan bidang operasional lapangan Dishub yang umumnya didominasi oleh personil pria.

Berdasarkan klasifikasi kelompok usia, mayoritas mutlak pegawai berada pada kelompok usia sangat produktif, yaitu rentang 31-40 tahun sebanyak 21 orang (45,7%), disusul oleh rentang usia senioritas 41-50 tahun sebanyak 14 orang (30,4%), kelompok usia muda 21-30 tahun sebanyak 7 orang (15,2%), dan sisanya berada di atas usia 51 tahun sebanyak 4 orang (8,7%). Menariknya, analisis masa kerja aparaturnya menegaskan tingkat loyalitas institusional yang sangat tinggi; tercatat sebanyak 20 pegawai (43,5%) telah mengabdikan selama 11-20 tahun, dan sebanyak 18 pegawai (39,1%) memiliki masa kerja antara 6-10 tahun. Kombinasi dominasi usia produktif dengan masa kerja yang panjang ini mengindikasikan bahwa para pegawai secara empiris memiliki pemahaman mendalam, pengalaman matang, serta keterikatan psikologis yang kuat terhadap ritme kerja dan budaya organisasi di Dinas Perhubungan Kota Bekasi.

Setelah tabulasi data mentah kuesioner diselesaikan, dilakukan perhitungan nilai rata-rata kepentingan (Y) dan kinerja aktual (X) bagi kelima dimensi komposit utama produktivitas kerja pegawai. Matriks rekapitulasi nilai olahan data tersebut disajikan secara terstruktur pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) pada Atribut Produktivitas Pegawai

Dimensi / Atribut Produktivitas Pegawai	Rata-rata Kepentingan (Y)	Rata-rata Kinerja Aktual (X)	TKi (%)	Interpretasi
Kejelasan Tugas, Wewenang, dan Instruksi Kerja Organisasi	4.43	4.09 (Kategori Mutu Tinggi)	92.33%	Belum memenuhi harapan
Ketersediaan Sarana Prasarana Fisik / Ketepatan Waktu Kerja	3.89	3.98 (Kategori Cukup/Rendah)	102.31%	Memenuhi / melebihi harapan

Kompetensi Teknis Harian / Kemampuan Kerjasama Antar Unit	4.22	4.22 (Kategori Mutu Tinggi)	100.00%	Sesuai harapan
Kedisiplinan Kehadiran Fisik / Inisiatif & Kreativitas Kerja	3.67	4.24 (Kategori Sangat Tinggi)	115.53%	Memenuhi / melebihi harapan
Kondusivitas Lingkungan Kerja / Tanggung Jawab Pelaporan	3.98	4.17 (Kategori Mutu Tinggi)	104.77%	Memenuhi / melebihi harapan

Sumber: (Penulis, 2026)

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, indikator kejelasan tugas dan tanggung jawab memperoleh nilai kepentingan tertinggi sebesar 4,43. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Perhubungan Kota Bekasi memandang kejelasan pembagian tugas sebagai faktor yang sangat penting dalam menunjang produktivitas kerja. Kejelasan tugas memungkinkan setiap pegawai memahami tanggung jawab, wewenang, serta target pekerjaan yang harus dicapai sehingga dapat meminimalkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan maupun kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2017) yang menyatakan bahwa kejelasan tugas dan pembagian tanggung jawab merupakan salah satu faktor yang memengaruhi produktivitas aparatur dalam organisasi sektor publik. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertahankan kejelasan sistem kerja melalui penyusunan uraian tugas yang jelas, koordinasi antarsatuan kerja, serta komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai.

Dari aspek kinerja, indikator inisiatif dan kreativitas memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,24. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara mandiri, mampu memberikan ide maupun solusi terhadap permasalahan yang dihadapi, serta tidak hanya bergantung pada arahan pimpinan. Kemampuan tersebut menjadi salah satu modal penting dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik karena pegawai dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan situasi kerja. Sebaliknya, indikator ketepatan waktu memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,98. Walaupun masih berada dalam kategori baik, hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengelolaan waktu kerja masih perlu ditingkatkan agar penyelesaian pekerjaan dapat dilakukan secara lebih efisien dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan organisasi.

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi) pada Tabel X, diketahui bahwa sebagian besar atribut produktivitas pegawai memiliki nilai TKi yang mencapai atau melebihi 100%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan pegawai pada sebagian besar atribut telah memenuhi bahkan melampaui tingkat kepentingan atau harapan yang mereka berikan. Dengan demikian, secara umum pelaksanaan aspek-aspek yang mendukung produktivitas pegawai di Dinas Perhubungan Kota Bekasi telah berjalan dengan baik berdasarkan persepsi responden. Atribut kedisiplinan kehadiran fisik, inisiatif, dan kreativitas kerja memperoleh nilai TKi tertinggi, yaitu sebesar 115,53%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pada atribut tersebut telah melampaui tingkat harapan responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa budaya disiplin, kemampuan berinisiatif, dan kreativitas pegawai telah menjadi salah satu kekuatan organisasi yang perlu dipertahankan. Selain itu, atribut kondusivitas lingkungan kerja serta kompetensi teknis juga menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan nilai TKi masing-masing sebesar 104,77% dan 100,00%, yang menandakan bahwa kinerja pada kedua aspek tersebut telah sesuai dengan harapan pegawai.

Di sisi lain, atribut kejelasan tugas, wewenang, dan instruksi kerja organisasi memperoleh nilai TKi sebesar 92,33%, sehingga menjadi satu-satunya atribut yang masih berada di bawah 100%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pada aspek tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan responden. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan kejelasan pembagian tugas, wewenang, serta komunikasi kerja agar setiap pegawai memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai tanggung jawab dan target pekerjaan yang harus dicapai.

Secara keseluruhan, hasil analisis TKi menunjukkan bahwa produktivitas pegawai Dinas Perhubungan Kota Bekasi berada pada kondisi yang baik. Meskipun demikian, organisasi tetap perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap atribut yang memiliki nilai TKi di bawah 100%, sehingga kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

dapat diminimalkan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan produktivitas pegawai sekaligus mendukung tercapainya tujuan organisasi **secara lebih efektif**.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa produktivitas pegawai Dinas Perhubungan Kota Bekasi secara umum berada pada kategori baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar atribut produktivitas memiliki nilai Tingkat Kesesuaian (TKi) $\geq 100\%$, yang mengindikasikan bahwa kinerja organisasi telah memenuhi bahkan melampaui tingkat harapan pegawai. Atribut kedisiplinan, inisiatif, dan kreativitas kerja memperoleh nilai TKi tertinggi, menunjukkan bahwa aspek tersebut telah menjadi kekuatan organisasi yang perlu dipertahankan. Selain itu, kompetensi teknis serta lingkungan kerja juga menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik terhadap harapan responden.

Di sisi lain, atribut kejelasan tugas, wewenang, dan instruksi kerja memiliki nilai TKi sebesar 92,33%, sehingga menjadi satu-satunya aspek yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya peningkatan dalam memperjelas pembagian tugas, alur koordinasi, serta komunikasi kerja agar produktivitas pegawai dapat meningkat secara lebih optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa metode IPA dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengidentifikasi atribut yang telah berjalan dengan baik maupun atribut yang masih memerlukan perbaikan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan produktivitas pegawai.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Perhubungan Kota Bekasi disarankan untuk mempertahankan atribut produktivitas yang telah menunjukkan tingkat kesesuaian tinggi, seperti kedisiplinan, kompetensi, inisiatif, kreativitas, dan lingkungan kerja, melalui pembinaan, pelatihan, serta evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Di sisi lain, organisasi perlu memberikan perhatian lebih pada aspek kejelasan tugas, wewenang, dan instruksi kerja dengan memperjelas pembagian tanggung jawab, meningkatkan koordinasi antarunit, serta memperkuat komunikasi internal agar kesenjangan antara harapan dan kinerja dapat diminimalkan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi produktivitas pegawai, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, atau kepuasan kerja. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan dengan menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif atau melibatkan objek penelitian yang lebih luas sehingga diperoleh hasil yang lebih mendalam dan dapat digeneralisasikan.

REFERENSI

- Anon, H., & Malik, A. (2022). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kepuasan Rekanan Pengadaan barang dan Jasa PT Perkebunan Nusantara VIII (Persero)*. 8(3), 1–15.
- Chirume, T., & Mutusva, S. (2026). Beyond Clean Audits: Do Positive Audit Opinions Translate into Improved Service Delivery? Evidence from Anti-Corruption Agencies in the SADC Region. *International Journal For Multidisciplinary Research*. <https://doi.org/DOI:10.36948/ijfmr.2026.v08i04.83818>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press. <https://books.google.co.id/books?id=DAPGEAAQBAJ> Mudjanarko, W., Sulastri, D., Wahyuni, A., & Pustaka, S. M. (2020). *METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGIKUT KINERJA PRASARANA KERETA API MELALUI KEPUASAN PELANGGAN*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA. <https://books.google.co.id/books?id=ikwCEAAQBAJ>
- Mustopa, H. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan pada PT Gemilang Tunas Otomotif. *Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v1i1.5>
- Permana, A. H., Fadli, U., Khalida, L. R., Buana, U., & Karawang, P. (2023). *Regression And Standard Error Of Estimate Approach On Total Quality Management Implementasi Importance And Performance Analysis (IPA) Dengan Pendekatan Diagonal Regresi Dan Standard Error Of Estimate Pada Total Quality Management (TQM) Di PT Jidosha Buhin Indonesia*. 4(6), 7920–7932.
- Prasetio, A. D., Ruminta, D., & Akbar, D. D. (2025). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

-
- Karyawan Pada PT Giri Artha Sejahtera Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 2(1), 106–112. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i1.179>
- Putri, M. A., & Wolor, C. W. (2022). *Analysis Of The Work Environment At Pt X*. 1111–1118.
- Saragih, J., & Nasution, D. (2024). Boost Public Service Productivity with Effective IT Governance. *International Journal of Industrial Innovation and Mechanical Engineering*. <https://doi.org/10.61132/ijiime.v1i4.103>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama. <https://books.google.co.id/books?id=mRYGOgAACAAJ>
- Sinambela, L. P., & Aksara, B. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara. https://books.google.co.id/books?id=_AUlEAAAQBAJ