

# ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN BIRO PERENCANAAN DI BATAN

Harini Wahyuningrum<sup>1</sup>, Oly Desrianti<sup>2</sup>

- 1) Biro Perencanaan BATAN, Jakarta, Indonesia [hningrum@batan.go.id](mailto:hningrum@batan.go.id)
- 2) Biro Perencanaan BATAN, Jakarta, Indonesia [oly@batan.go.id](mailto:oly@batan.go.id)

## ABSTRAK

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN BIRO PERENCANAAN DI BATAN.** Pelayanan aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan seluruh institusi pemerintah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, organisasi harus berorientasi pada pelanggan (Kotler, 1997). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur IKM layanan Biro Perencanaan (BP) terhadap unit kerja di BATAN dan menganalisis indikator kualitas layanan BP terhadap unit kerja di BATAN. Manfaat dari penelitian ini adalah diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan BP terhadap unit kerja di BATAN dan sebagai bahan masukan/rekomendasi pengambil kebijakan dalam rangka perbaikan kinerja layanan BP. Hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan validitas tinggi dan reliabel. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 189 responden dari 22 unit kerja untuk 9 layanan BP, diperoleh nilai IKM 3,09. Kinerja layanan BP terhadap unit kerja yang termasuk kategori “Baik” dapat dianalisis lebih lanjut dalam rangka meningkatkan nilai IKM periode berikutnya. Nilai unsur pelayanan memiliki rentang nilai minimum 3,05, nilai maksimum 3,18, dan rata-rata 3,11. Terdapat 7 unsur pelayanan yang berada diatas nilai rata-rata 3,11 yaitu unsur nomor 1,3,4,5,6,9, dan 14, sedangkan unsur nomor 2,7,8,10,11,12, dan 13 berada dibawah nilai rata-rata. Tindak lanjut perbaikan layanan perlu diperhatikan untuk unsur yang nilainya dibawah rata-rata.

*Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, kinerja layanan, unsur pelayanan*

## ABSTRACT

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION INDEX OF PLANNING BUREAU SERVICES IN BATAN.** Services government officials still found many weaknesses that can not meet the quality expected by society. Public services become one of the benchmarks the government's performance in serving the community. Law No. 25 of 2009 on Public Services mandates all government institutions perform measurements Customer Satisfaction Index (CSI). In an increasingly competitive environment, the organization must be oriented to the customer (Kotler, 1997). The purpose of this study was to measure the Biro Perencanaan (BP) service to the business unit in BATAN and analyze service quality indicators to a unit at BATAN. The benefits of this research are known weaknesses or deficiencies of each element in the provision of services to the BP and as input / recommendation policy makers in order to improve the service performance of BP. The test results demonstrate the validity of research instruments are high and reliable. Based on the results of a study of 189 respondents from 22 units to 9 BP services, the value of CSI is 3.09. BP service performance of the unit including the category of "Good" can be analyzed further in order to increase the value of CSI next period. The value of the service element has a range of minimum value of 3.05, the maximum value of 3.18, and an average of 3.11. There are 7 services elements that are above the average value of 3.11 is the element numbers 1,3,4,5,6,9, and 14, while the number elements 2,7,8,10,11,12, and 13 were below the average value. Follow-up repair services need to be considered for the element whose value is below the average.

*Keywords: Customer Satisfaction Index, service performance, service element*

## PENDAHULUAN

Sejalan dengan upaya pemerintah menuju reformasi birokrasi, maka pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat. Kinerja pelayanan menjadi parameter yang harus diukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, organisasi harus berorientasi pada pelanggan (Kotler, 1997). Pelayanan publik merupakan bagian dari ekonomi yang lebih luas. Output pelayanan publik diukur sejajar dengan output dari industri pariwisata, manufaktur, pemeliharaan mobil dan semua aktivitas kerja dan produksi. Hal ini perlu kesepahaman apa yang diukur dan bagaimana cara mengukur pelayanan publik. Untuk sektor produksi barang (swasta), pengukuran dilakukan terhadap apa yang telah dibeli dan dijual pada harga dimana orang bersedia membayar. Untuk pelayanan publik tidak ada harganya, meskipun ada tetapi tidak mencerminkan biaya penuh untuk produsen, atau nilai individu yang menerima layanan (Grice, 2005). Selama dua dekade terakhir, meningkatkan kinerja sektor publik memiliki urgensi baru, masyarakat menuntut pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi sebagai implikasi pembayaran pajak mereka (Curristine, 2009).

Kepuasan pelanggan merupakan pendekatan modern melayani perkembangan budaya dan manajemen yang benar-benar berorientasi pelanggan (Cengiz, 2010). Pelayanan aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah (Permen PAN RB No. 16 Tahun 2014). Penelitian terbaru pada kepuasan masyarakat dengan layanan pemerintah telah menunjukkan bahwa penilaian kepuasan terbentuk melalui proses kognitif yang berkaitan antara harapan sebelum kinerja yang dirasakan dan konfirmasi atau diskonfirmasi harapan relatif terhadap kinerja (Morgeson, 2012).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan

seluruh institusi pemerintah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebelumnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menyusun pedoman umum penyusunan IKM (Kepmen PAN RB, 2004). Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) sebagai institusi pemerintah menindaklanjuti amanat tersebut dengan menerbitkan Peraturan Kepala BATAN Nomor 186 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan BATAN. Dalam dokumen Renstra BATAN 2015-2019 secara eksplisit menyebutkan “Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan produk hasil litbangyasa BATAN” sebagai salah satu perspektif kebijakan untuk mencapai visi, misi, tujuan, dan sasaran strategisnya (Renstra BATAN 2015-2019 hal 28-29). Perjanjian Kinerja BATAN Tahun 2015 memiliki 4 sasaran strategis yang salah satunya adalah “Meningkatnya kepuasan pemangku kepentingan” dengan indikator kinerja “IKM layanan BATAN” dan target 3,05 (BATAN, 2015).

Nilai IKM dapat menjadi bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu IKM digunakan sebagai dasar menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan (Perka BATAN Nomor 186 Tahun 2012).

Biro Perencanaan (BP) melakukan layanan terhadap unit kerja di BATAN. Jenis layanan BP diantaranya adalah Penyelenggaraan Rapat Kerja BATAN, Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) unit kerja, Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi, serta Penyusunan Kerangka Acuan Kerja (KAK) seluruh unit kerja di BATAN. Hal ini mengharuskan BP mengukur IKM untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana IKM layanan BP terhadap unit kerja di BATAN dan bagaimana hasil analisis indikator kualitas layanan BP terhadap unit kerja di BATAN. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengukur IKM layanan BP terhadap unit kerja di BATAN dan

menganalisis indikator kualitas layanan BP terhadap unit kerja di BATAN. Manfaat dari penelitian ini adalah diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan BP terhadap unit kerja di BATAN dan sebagai bahan masukan/rekomendasi pengambil kebijakan dalam rangka perbaikan kinerja layanan BP.

## TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler, 1997). Kepuasan adalah "pos konsumsi" pengalaman yang membandingkan kualitas yang dirasakan dengan kualitas yang diharapkan (Parasuraman et al, 1988). Kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan sebuah "kognitif atau reaksi afektif" muncul sebagai respon untuk satu set atau berkepanjangan dari pertemuan layanan (Rust and Oliver, 1994). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Perka BATAN Nomor 186 Tahun 2012).

Ada beberapa jenis pengukuran kepuasan pelanggan, yang dapat dibedakan dengan baik ruang lingkup dan skala pengukuran kepuasan pelanggan. Pengukuran tersebut untuk melihat apakah kinerja layanan pemerintah dapat berkompetisi dengan swasta yang pada kenyataannya pemerintah memiliki hak monopoli pada beberapa sektor (Parkan, 2009). Pada umumnya pengukuran kepuasan pelanggan berhubungan dengan survei dan menggunakan skala likert (Kessler, 2003). Pelanggan diberikan pertanyaan berupa statemen kemudian diminta memberikan evaluasi sesuai persepsi dan harapan terhadap kinerja layanan organisasi yang sedang diukur (Wirtz, 1995).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh

layanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmenpan, 2004). Pengukuran IKM harus mencakup 14 unsur pelayanan yaitu (Perka BATAN Nomor 186 Tahun 2012):

- Prosedur pelayanan
- Persyaratan pelayanan
- Kejelasan petugas pelayanan
- Kedisiplinan petugas pelayanan,
- Tanggung jawab petugas pelayanan
- Kemampuan petugas pelayanan
- Kecepatan pelayanan
- Keadilan dan mendapatkan pelayanan,
- Kesopanan dan keramahan petugas
- Kewajaran biaya pelayanan
- Kepastian biaya pelayanan
- Kepastian jadwal pelayanan
- Kenyamanan lingkungan
- Keamanan pelayanan

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala, atau frekuensi adanya pengaruh tertentu antara suatu gejala lain dalam masyarakat (Indriantoro dan Supomo, 1999). Teknik pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan dua macam data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei (Singarimbun dan Efendi, 1989). Data sekunder diperoleh dari literatur dan dokumen BATAN.

Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pengguna layanan BP. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* karena peneliti tidak memiliki data populasi individu yang datang menggunakan layanan. Teknik *non probability* yang dipilih adalah *quota sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada pertimbangan quota yaitu 1 jenis layanan diambil 1 orang dari masing-masing unit kerja. (Hair et al, 2008). Jumlah sampel minimal ditentukan sesuai panduan pada Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 dan Perka BATAN Nomor 186 Tahun 2012 yaitu minimal sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh. Rumus penentuan sampel

adalah sebagai berikut: Jumlah Responden = (Jumlah unsur +1) X 10 = (14+1) X 10 = 150. Dalam penelitian ini menggunakan 189 sampel, sehingga dapat dikategorikan melebihi sarat minimal yang ditentukan.

Pengambilan data dilakukan menggunakan kuisioner dengan tipe data ordinal dan skala likert. Pengisian kuisioner dilakukan oleh penerima layanan BP dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Pertanyaan kuisioner berjumlah 14 yang mencerminkan 14 unsur pelayanan sesuai Perka BATAN Nomor 186 Tahun 2012. Pilihan jawaban adalah 1 sampai dengan 4 dimana nilai 1 untuk menyatakan ketidaksetujuan/ketidaksesuaian dan nilai 4 untuk menyatakan sangat setuju/sesuai. Periode pengambilan data dilakukan pada bulan Januari - Desember 2015. Pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban responden pada aplikasi *Microsoft Office Excel* kemudian mengolah dan menganalisisnya untuk menjawab tujuan penelitian. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Analisis Instrumen Penelitian (Uji Validitas)

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan sesuatu instrumen (Arikunto, 2006). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebelum instrumen penelitian ini digunakan pada penelitian sesungguhnya, maka dilakukan terlebih dahulu uji instrumen. Satu cara yang sering digunakan untuk uji instrumen ini adalah uji validitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang dibuat sudah tepat dan sesuai dengan penelitian yang kita lakukan. Perhitungan validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus korelasi product moment atau dikenal juga dengan rumus validitas Pearson, adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}} \quad (1)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi

$n$  = jumlah responden

$X$  = skor tiap item

$Y$  = skor seluruh item responden

Untuk menguji signifikansi hasil korelasi digunakan uji t. Adapun kriteria untuk menentukan signifikansi dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel. Jika t-hitung > t-tabel, maka dapat kita simpulkan bahwa butir item pertanyaan tersebut valid. Rumus mencari t-hitung yang digunakan adalah:

$$t_{hit} = \frac{r_{xy} \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_{xy}^2)}} \quad (2)$$

#### Analisis Instrumen Penelitian (Uji Reliabilitas)

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2006). Persyaratan bagi sebuah tes instrumen penelitian yaitu validitas dan reliabilitas. Dalam hal ini validitas lebih penting, dan reliabilitas ini perlu, karena menyokong terbentuknya validitas. Sebuah tes mungkin reliabel tetapi tidak valid. Sebaliknya, sebuah tes yang valid biasanya reliabel. Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik belah dua (*Split-Half Technique*) yaitu membagi tes menjadi dua bagian yang relatif sama (banyaknya soal sama), sehingga masing-masing tes mempunyai dua macam skor, yaitu skor belahan pertama (awal/soal nomor ganjil) dan skor belahan kedua (akhir/soal nomor genap). Koefisien reliabilitas belahan tes dinotasikan dengan  $r_{\frac{11}{22}}$  dan dapat dihitung dengan menggunakan rumus yaitu korelasi angka kasar Pearson. Selanjutnya koefisien reliabilitas keseluruhan tes dihitung menggunakan formula Spearman-Brown, yaitu:

$$r_{11} = \frac{2r_{\frac{11}{22}}}{1+r_{\frac{11}{22}}} \quad (3)$$

Kategori koefisien reliabilitas (Guilford, 1956: 145) adalah sebagai berikut:

- 0,80 <  $r_{11}$  < 1,00 : reliabilitas sangat tinggi
- 0,60 <  $r_{11}$  < 0,80 : reliabilitas tinggi
- 0,40 <  $r_{11}$  < 0,60 : reliabilitas sedang
- 0,20 <  $r_{11}$  < 0,40 : reliabilitas rendah.
- -1,00  $r_{11}$  < 0,20 : reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel).

## Analisis IKM

Pengukuran nilai IKM mengacu pada Perka BATAN Nomor 186 Tahun 2012. Nilai IKM untuk 14 unsur pelayanan dihitung dengan menggunakan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot tertimbang} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} \quad (4)$$

Untuk memperoleh nilai IKM BP digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\sum \text{nilai per unsur}}{\sum \text{unsur}} \times \sum \text{bobot} \quad (5)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM konversi} = \text{IKM} \times 25 \quad (6)$$

Untuk melihat kriteria dari nilai IKM yang diperoleh, dapat menggunakan Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Kategori mutu pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

BP dalam mengkoordinasikan penyusunan rencana program, penyusunan anggaran, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan mengharuskan berhubungan dengan seluruh unit kerja di BATAN. Persepsi unit kerja yang menerima layanan menggambarkan tingkat kualitas layanan BP. Untuk mengetahui persepsi penerima layanan maka BP melakukan pengukuran IKM dengan menggunakan kuisioner yang memuat 14 unsur layanan (Perka IKM, 2012). Pengambilan data dilakukan kepada 22 unit kerja dengan 9 jenis kegiatan dan 189 responden seperti dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Responden kegiatan BP

No	Kegiatan BP	Jumlah Responden
1	Penyelenggaraan MPR	13
2	Monitoring dan Evaluasi kegiatan Litbangyasa BATAN	22
3	Penyusunan PK	22
4	Penyelenggaraan Raker	22

5	Penyusunan Laporan Kinerja	22
6	Penyusunan RKA-KL	22
7	Penyusunan HSS	22
8	Revisi Anggaran	22
9	Penyusunan SBK	22
Total		189

## Hasil Uji Validitas

Untuk mengukur tingkat kevalidan dari pertanyaan kuisioner, peneliti melakukan uji validitas terhadap 20 responden dengan bantuan aplikasi *Microsoft Office Excel*. Langkah yang dilakukan adalah menginput hasil seluruh kuisioner dan menjumlahkan hasil isian kuisioner untuk masing-masing responden. Berikutnya adalah menghitung korelasi Pearson untuk hasil jawaban setiap unsur pelayanan dengan total skor setiap responden. Nilai t-hitung diperoleh dengan menggunakan Pers. (2) dan nilai t-tabel diperoleh dari  $\alpha = 5\%$  dan derajat bebas 18 yaitu 1,67. Jika t-hitung > t-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan tersebut valid. Setelah membandingkan t-hitung dan t-tabel, diperoleh kesimpulan yaitu keseluruhan nilai t-hitung (1,83 – 8,37) lebih besar dari 1,67 sehingga dapat disimpulkan keseluruhan pertanyaan adalah valid.

Tabel 3. Nilai korelasi Pearson dan t-hitung

No	Unsur Pelayanan	Nilai Korelasi Pearson	Nilai t-hitung	Kesimpulan
1	Prosedur pelayanan	0,68	3,68	Valid
2	Persyaratan pelayanan	0,56	2,72	Valid
3	Kejelasan petugas pelayanan	0,59	2,93	Valid
4	Kedisiplinan petugas pelayanan,	0,76	4,61	Valid
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	0,67	3,61	Valid
6	Kemampuan petugas pelayanan	0,69	3,86	Valid
7	Kecepatan pelayanan	0,61	3,08	Valid
8	Keadilan dan mendapatkan pelayanan,	0,90	8,37	Valid
9	Kesopanan dan keramahan petugas	0,63	3,28	Valid
10	Kewajaran biaya pelayanan	0,90	8,37	Valid
11	Kepastian biaya pelayanan	0,63	3,28	Valid
12	Kepastian jadwal pelayanan	0,67	3,61	Valid
13	Kenyamanan lingkungan	0,60	3,03	Valid
14	Keamanan pelayanan	0,42	1,83	Valid

## Hasil Uji Reliabilitas

Setelah menentukan tingkat kevalidan instrumen penelitian, berikutnya adalah menentukan tingkat reliabilitas. Peneliti membagi dua kelompok sama banyak atas item pertanyaan kuisioner. Kelompok 1 adalah butir pertanyaan nomor 1 sampai dengan 7, dan kelompok 2 adalah butir pertanyaan nomor 8 sampai dengan 14. Masing-masing kelompok dihitung total skor jawaban selanjutnya dihitung korelasinya dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Pers. (1). Hasil korelasi Pearson dimasukkan dalam formula Spearman Brown Pers. (3) untuk mendapatkan nilai reliabilitasnya. Jumlah skor masing-masing kelompok dan hasil korelasinya diuraikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Nilai reliabilitas Spearman-Brown

Korelasi Pearson	Reliabilitas Spearman-Brown	Kriteria	Kesimpulan
0.57	0.73	0,60<r11< 0,80 Reliabilitas tinggi	Reliabel

Selaras dengan Guilford (1956), instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh > 0,60 (Ghozali, 2002). Berdasarkan perhitungan Reliabilitas Spearman-Brown diperoleh nilai reliabilitas instrumen pengukuran IKM BP adalah 0,69 sehingga dapat disimpulkan instrumen yang digunakan untuk pengukuran IKM reliabel.

### Hasil Pengukuran IKM

IKM layanan BP digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan dari unit kerja terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan BP, apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah disyaratkan oleh pemerintah dan telah mencapai target IKM layanan BATAN. Kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing unsur IKM yang berjumlah 14. Setiap unsur pelayanan dianalisis, kemudian skor unsur pelayanan tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap unsur. Setelah semua unsur diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 unsur yang ada dalam penelitian ini dicari rata-

ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 189 responden dari 22 unit kerja untuk 9 layanan BP, diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur/pertanyaan. Selanjutnya hasil rata-rata tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 (Perka IKM, 2012). Hasil penilaian BP atas 14 unsur penilaian adalah sebagai berikut.

Tabel 5. Mutu layanan BP 14 unsur pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1. Prosedur Pelayanan	3.13	78.14	B
2. Persyaratan Pelayanan	3.08	77.08	B
3. Kejelasan petugas pelayanan	3.14	78.51	B
4. Kedisiplinan petugas pelayanan	3.13	78.21	B
5. Tanggung jawab petugas pelayanan	3.18	79.41	B
6. Kemampuan petugas pelayanan	3.14	78.60	B
7. Kecepatan pelayanan	3.05	76.32	B
8. Keadilan mendapatkan pelayanan	3.08	77.08	B
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3.18	79.61	B
10. Kewajaran biaya pelayanan	3.07	76.70	B
11. Kepastian biaya pelayanan	3.08	77.08	B
12. Kepastian jadwal pelayanan	3.05	76.36	B
13. Kenyamanan lingkungan	3.06	76.53	B
14. Kenyamanan pelayanan	3.12	77.96	B

Metode pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot tertimbang} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

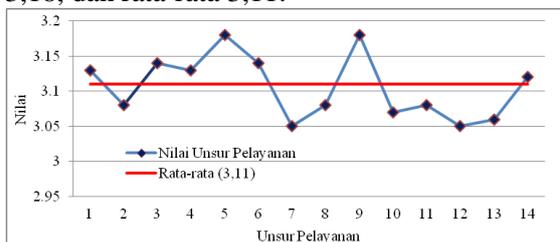
Setelah diperoleh nilai unsur pelayanan untuk 14 pertanyaan, berikutnya adalah menghitung nilai IKM BP sebagaimana berikut:

$$\text{IKM} = (3,13 + 3,08 + 3,14 + 3,13 + 3,18 + 3,14 + 3,05 + 3,08 + 3,18 + 3,07 + 3,08 + 3,05 + 3,06 + 3,12) \times 0,071 = 3,09.$$

Untuk memudahkan interpretasi

terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dan diperoleh Nilai IKM konversi adalah  $3,09 \times 25 = 77,22$

Berdasarkan hasil nilai IKM yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan BP masuk kategori B dan Kinerja Unit Pelayanan masuk kategori “Baik”. Kinerja layanan BP terhadap unit kerja yang termasuk kategori “Baik” dapat dianalisis lebih lanjut dalam rangka meningkatkan nilai IKM periode berikutnya. Nilai 14 unsur pelayanan memiliki rentang nilai minimum 3,05, nilai maksimum 3,18, dan rata-rata 3,11.



Gambar 1. Grafik nilai 14 unsur pelayanan BP

Berdasarkan Gambar 1, terdapat 7 unsur pelayanan yang berada di atas nilai rata-rata 3,11 yaitu Prosedur Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dan Kenyamanan pelayanan. Hal ini bermakna unsur pelayanan selain yang disebut di atas perlu untuk ditingkatkan kinerjanya. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah Persyaratan Pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, dan Kenyamanan lingkungan.

Langkah perbaikan yang dapat dilakukan BP untuk unsur Persyaratan Pelayanan yaitu memperjelas dan mempermudah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan BP untuk unsur Kecepatan Pelayanan yaitu menetapkan target waktu pelayanan sehingga dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan BP untuk unsur Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan

golongan/status masyarakat yang dilayani. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan BP untuk unsur Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu mengevaluasi besaran biaya sehingga terjangkau oleh pelanggan. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan BP untuk unsur Kepastian Biaya Pelayanan yaitu memastikan biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sesuai. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan BP untuk unsur Kepastian jadwal pelayanan yaitu memastikan waktu pelaksanaan pelayanan telah tepat waktu. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan BP untuk unsur Kenyamanan lingkungan yaitu memastikan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa pengujian instrumen penelitian menunjukkan validitas tinggi dan reliabel. Hasil penelitian terhadap 189 responden dari 22 unit kerja untuk 9 layanan BP, diperoleh nilai IKM 3,09 dengan nilai konversi 77,22. IKM tersebut dihitung untuk pelayanan BP atas kegiatan Penyelenggaraan MPR, Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Litbangyasa BATAN, Penyusunan PK, Penyelenggaraan Raker, Penyusunan Laporan Kinerja, Penyusunan RKA-KL, Penyusunan HSS, Revisi Anggaran, dan Penyusunan SBK. Kualitas pelayanan BP masuk kategori B dan Kinerja Unit Pelayanan masuk kategori “Baik”. Analisis lebih lanjut dilakukan dalam rangka meningkatkan nilai IKM periode berikutnya.

Nilai unsur pelayanan, memiliki rentang nilai minimum 3,05, nilai maksimum 3,18, dan rata-rata 3,11. Terdapat 7 unsur pelayanan yang berada di atas nilai rata-rata 3,11 yaitu unsur nomor 1,3,4,5,6,9, dan 14, sedangkan unsur nomor 2,7,8,10,11,12, dan 13 berada di bawah nilai rata-rata. Tindak lanjut perbaikan layanan perlu diperhatikan untuk unsur yang nilainya di bawah rata-rata.

## SARAN

Hasil analisis masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 7 unsur yang masih perlu diperbaiki kinerjanya yaitu unsur Persyaratan Pelayanan, Kecepatan

pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, dan Kenyamanan lingkungan.

BATAN perlu mengevaluasi kembali Perka Nomor 186 Tahun 2012 terkait pertanyaan tentang kewajaran dan kepastian biaya (unsur nomor 10 dan 11), karena jika ditanyakan kepada pelanggan yang tidak memerlukan biaya seperti pelayanan BP terhadap unit menjadi kurang tepat. Pada penelitian ini BP memodifikasi pertanyaan tersebut yaitu kewajaran dan kepastian tanpa biaya.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Kepala Biro Perencanaan Bapak Drs. Budi Santoso, M.Eng yang telah memberikan masukan dan mengizinkan untuk melakukan kajian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, 1988.
- BATAN, Peraturan Kepala BATAN Nomor 186/KA/IX/2012 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan BATAN, 2012
- BATAN, Peraturan Kepala BATAN Nomor 5 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis BATAN Tahun 2015-2019, 2015.
- Biro Perencanaan, *Perjanjian Kinerja BATAN*, BATAN, 2015.
- C. Parkan, "Performance measurement in government services", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 9 Iss: 2, pp.121 – 135, 1999.
- E. Cengiz, "Measuring Customer Satisfaction: Must Or Not?", *Journal of Naval Science and Engineering*, Vol. 6 , No.2, pp. 76-88, 2010.
- Hair et al., *Essential of Marketing Research: the McGraw-Hill Companies*, 2008.
- I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002.
- Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi Pertama*: BPFE Yogyakarta, 1999.
- J. Grice, "Measurement of Government Output and Productivity for the National Accounts in the UK: The Atkinson Review", *Statistics, Knowledge and Policy: Key Indicators to Inform Decision Making*, OECD Publishing, 2005.
- J. P. Guilford, *Fundamental Statistics in Psychology and Education (3<sup>rd</sup> ed.)*: New York: McGraw-Hill, 1956.
- J. Wirtz, and J. E. G. Bateson, "An Experimental Investigation of Halo Effects in Satisfaction Measures of Service Attributes," *International Journal of Service Industry Management*, 6 (3), 84-102, 1995.
- Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM, 2004.
- M. Singarimbun dan S. Effendi, *Metode Penelitian Survei*: Jakarta: LP3ES, 1989.
- III. Morgeson and V. Forrest, "Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model", *Journal of Public Administration Research and Theory* P12-057, 2012.
- P. Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th ed.; Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ, 1997.
- R.T. Rust and R.L. Oliver, "Service Quality: Insights And Managerial Implications From The Frontier", in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA, pp. 1-20, 1994.
- S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*: Rineka Cipta, 2006.
- S. Kessler, *Customer Satisfaction Toolkit for ISO 9001:2000*: Wis.: ASQ Quality Press. ISBN 0-87389-559-2, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*: Salemba Empat, Jakarta, 2006.
- T. Curristine, "Government Performance: Lessons and Challenges", *OECD Journal on Budgeting*, Volume 5 – No. 1, © OECD, 2005.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009.