

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA (IKM) KEGIATAN PROMOSI HASIL LITBANG IPTEK NUKLIR (PHLIN) TAHUN 2016

Indri Setiani

Pusat Diseminasi dan Kemitraan, BATAN

Jalan Lebak Bulus Raya No. 49, Gedung Perasten, Jakarta Selatan 12440

Email : indriSetiani@batan.go.id

ABSTRAK

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MITRA KERJA (IKM) KEGIATAN PROMOSI HASIL LITBANG IPTEK NUKLIR (PHLIN) TAHUN 2016. Dalam rangka mempromosikan dan mengenalkan produk-produk hasil penelitian dan pengembangan (litbang) ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) nuklir kepada masyarakat, maka Pusat Diseminasi dan Kemitraan (PDK) mengadakan program Promosi Hasil Litbang Iptek Nuklir (PHLIN) bekerjasama dengan perguruan tinggi/kelompok masyarakat/dinas terkait sebagai agen pengalih (pentransfer) teknologi. Dalam pelaksanaan program PHLIN sangat diperlukan kerja sama yang selaras antara penghasil teknologi (BATAN) dengan agen pentransfer teknologi yang disebut mitra kerja PHLIN agar teknologi dan hasil litbang tersebut dapat secara maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna secara tepat dan efisien sehingga tujuan program dapat tercapai. Analisis Indeks Kepuasan Mitra Kerja diadakan untuk menghitung tingkat kepuasan mitra kerja PHLIN terhadap pelaksanaan program PHLIN baik dari segi pelayanan petugas maupun pelaksanaan program itu sendiri.

Kata Kunci : ikm, phlin, promosi hasil litbang iptek nuklir

1. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Program Promosi Hasil Litbang Iptek Nuklir (PHLIN) merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk mempromosikan dan mengenalkan produk-produk hasil penelitian dan pengembangan (litbang) ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) nuklir kepada masyarakat. Agar kegiatan promosi tersebut mencapai hasil yang memuaskan, maka kegiatan PHLIN dilakukan dengan mengambil target

masyarakat pengguna di daerah-daerah potensial sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Melalui kegiatan PHLIN ini, berbagai produk hasil litbang iptek nuklir dapat dimanfaatkan, khususnya produk-produk yang berorientasi pada kebutuhan dasar manusia, seperti produk pertanian, peternakan, dan lingkungan. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Pusat Diseminasi dan Kemitraan (PDK) BATAN, yang bertanggung jawab dalam melakukan diseminasi dan promosi hasil litbang iptek nuklir kepada masyarakat pengguna di berbagai daerah di Indonesia.

Pelaksanaan program PHLIN diharapkan dapat membuka peluang termanfaatkannya hasil litbang iptek nuklir oleh para petani daerah secara berkelanjutan, yang kemudian berdampak pada peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Bagi BATAN, program ini akan dapat meningkatkan minat masyarakat pengguna terhadap pemanfaatan produk hasil litbang iptek nuklir serta dapat memberikan gambaran mengenai keberhasilan dari program litbang yang berorientasi pada kebutuhan daerah, sekaligus mendapatkan masukan (*feedback*) dari masyarakat dalam rangka inovasi untuk penyempurnaan produk di masa depan.

Kegiatan PHLIN dilaksanakan melalui kerjasama antara BATAN dengan perguruan tinggi/kelompok masyarakat/dinas terkait sebagai agen pengalih (pentransfer) teknologi, serta pemerintah daerah sebagai pemegang otoritas dan pembuat regulasi di daerah dalam kegiatan pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pada tahun 2016, kegiatan PHLIN akan melibatkan 20 mitra dari daerah Aceh, Kabupaten Madina, Padang, Kota Palembang, Kabupaten Ogan Ilir, Ogan Komering Ilir, Kalimantan Timur, Provinsi Banten, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Bogor, Kebumen, Jepara, Jember, Propinsi Jawa Timur, Kabupaten Tabanan, Bali, Nusa Tenggara Barat, Maros, Kalimantan Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam pelaksanaan program PHLIN sangat diperlukan kerja sama yang selaras antara penghasil teknologi (BATAN) dengan agen pentransfer teknologi yang disebut mitra kerja PHLIN agar teknologi dan hasil litbang tersebut dapat secara maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna secara tepat dan efisien sehingga tujuan program dapat tercapai. Untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja sama tersebut, maka akan dilakukan penilaian Indeks Kepuasan Mitra Kerja yang cara penghitungannya mengadopsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Baik buruknya kualitas pelayanan BATAN terhadap mitra kerja PHLIN akan mempengaruhi kualitas kerja sama yang dilakukan selama program tersebut berjalan yang akhirnya akan mempengaruhi keefektifannya dalam mencapai tujuan program tersebut. Menimbang pentingnya kepuasan mitra kerja terhadap pelayanan BATAN, maka survei kepuasan mitra kerja perlu dilakukan secara berkala. Evaluasi kepuasan mitra kerja sangat penting agar dapat menjalin kerja sama yang efektif untuk mencapai tujuan program PHLIN yaitu meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

1.2 TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui indeks kepuasan mitra kerja (IKM) dalam program PHLIN.
2. Menjaring opini dan saran mitra kerja dalam program PHLIN.

1.3 METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan beberapa penyesuaian pada unsur penilaian. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 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 pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks Kepuasan Masyarakat disusun sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit pelayanan karena adanya beberapa perbedaan sifat dan karakteristik pada jenis pelayanannya. Sebelumnya, penetapan unsur penilaian telah didahului oleh penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Menurut hasil penelitian tersebut diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis layanan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat, keempat belas unsur tersebut dinilai dapat memberikan standar *relevan*, *valid* dan *reliable* dalam prinsip layanan suatu unit pelayanan. Berikut dibawah ini kuesioner Indeks Kepuasan Mitra Kerja (IKM) PHLIN (terlampir).

Berikut dijabarkan pengolahan data keempat belas unsur pertanyaan:

- a. Data isian kuisisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14)
- b. Langkah selanjutnya dilakukan untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan yaitu sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Dengan demikian dari nilai indeks unit pelayanan dapat diketahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanannya.

2. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

2.1 PELAKSANAAN PENELITIAN

Penelitian terhadap Indeks Kepuasan Mitra Kerja dilaksanakan berdasarkan data primer yang dikumpulkan melalui metode survei. Dalam mengumpulkan data, *surveyor* menggunakan instrumen berupa kuisisioner sebanyak 27 eksemplar dan dibagikan kepada 27 responden. Kuisisioner disebarakan kepada para mitra kerja PHLIN yang hadir pada kegiatan Lokakarya PHLIN yang dilaksanakan pada tanggal 27 Oktober 2016 di *Aston Kuta Hotel and Residence* .

2.2 PENGOLAHAN DATA

2.2.1 Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 27 responden. Profil responden dijabarkan sebagai berikut:

1. Usia

Profil responden adalah para mitra kerja PHLIN yang mengikuti kegiatan Lokakarya PHLIN pada tanggal 27 Oktober 2017. Komposisi usia responden yaitu seperti terlihat pada tabel 1 sebagai berikut :

No	Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	<30	3	11,11
2	36-40	4	14,81
3	41-45	3	11,11
4	46-50	9	33,33
5	51-55	6	22,22
6	>55	2	7,41
Jumlah		27	100,00

Tabel 1. Profil Usia Responden

2. Jenis Kelamin

Dari 27 orang responden, terdapat 19 orang laki-laki (70 %) dan 8 orang perempuan (30 %) sebagaimana terlihat pada tabel 2 :

No	Jenis kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	19	70,37
2	Perempuan	8	29,63
Jumlah		27	100,00

Tabel 2. Profil Jenis Kelamin Responden

3. Pendidikan

Sebagian besar pendidikan terakhir para responden yaitu sarjana yaitu sebanyak 16 orang (59 %), sedangkan pasca sarjana sebanyak 10 orang (37%) dan SMA/SMK hanya berjumlah 1 orang (4 %) seperti terlihat pada tabel 3 :

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SMA/SMK	1	3,70
2	Sarjana	16	59,26
3	Pasca Sarjana	10	37,04
Jumlah		27	100,00

Tabel 3. Profil Pendidikan Responden

4. Pekerjaan

Sedangkan pekerjaan para responden didominasi oleh PNS yaitu sebanyak 25 orang (92 %). Pekerjaan sebagai pegawai swasta dan wiraswasta masing-masing hanya sebanyak 1 orang (4 %) seperti terlihat pada tabel 4 :

No	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	PNS	25	92,59
2	Pegawai Swasta	1	3,70
3	Wiraswasta	1	3,70
Jumlah		27	100,00

Tabel 4. Profil Pekerjaan Responden

2.2.2 Indeks Kepuasan Mitra Kerja PHLIN

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Kemudahan tahapan kegiatan PHLIN	82	3.04	0.22
2	Kesesuaian persyaratan dengan pelayanan yang didapatkan	85	3.15	0.22
3	Kejelasan dan kepastian petugas	90	3.33	0.24

4	Kedisiplinan petugas	83	3.07	0.22
5	Tanggungjawab petugas	89	3.30	0.23
6	Kemampuan petugas	85	3.15	0.22
7	Kecepatan pelayanan	84	3.11	0.22
8	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan	85	3.15	0.22
9	Kesopanan dan keramahan petugas	91	3.37	0.24
10	Kemudahan mendapatkan benih produk BATAN	76	2.81	0.20
11	Penggunaan aplikasi SIMITRA	94	3.48	0.25
12	Kesesuaian kegiatan PHLIN dengan kebutuhan daerah	86	3.19	0.23
13	Keefektifan PHLIN dalam mempromosikan benih produk BATAN	84	3.11	0.22
14	Kegiatan PHLIN mendukung kesejahteraan masyarakat (petani)	92	3.41	0.24
NILAI INDEKS				3.17

Tabel 5. Indeks Kepuasan Mitra Kerja PHLIN

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.17 \times 25 = \mathbf{79.28}$$

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Tabel 6. Tabel Nilai Persepsi IKM

Berdasarkan tabel diatas, maka mutu pelayanan kegiatan PHLIN yaitu **B**, sedangkan kinerja BATAN dalam memberikan pelayanan adalah **BAIK**.

2.2.3 Saran – saran

Berikut adalah saran-saran yang didapatkan dari para responden tentang program PHLIN :

1. Agar dukungan anggaran kegiatan PHLIN lebih ditingkatkan mengingat kegiatan PHLIN sangat bermanfaat dalam mendukung terwujudnya swasembada pangan sehingga kegiatan PHLIN dapat berkembang lebih luas.

2. Agar ketersediaan benih hasil litbang BATAN di level penangkar / produsen benih dapat selalu dipantau oleh BATAN sehingga tidak mengganggu pelaksanaan kegiatan PHLIN.
3. Agar kegiatan penyebaran benih hasil litbang BATAN lebih diperluas.
4. Agar dapat dibuat materi informasi dalam bentuk brosur atau leaflet mengenai hasil-hasil litbang BATAN sehingga memudahkan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut.
5. Agar dapat dibuat buku panduan mengenai pengoperasian aplikasi SIMITRA.
6. Agar mitra kerja dapat diberikan informasi tentang kontak person produsen benih/sentra benih hasil litbang BATAN.
7. Agar indikator outcome dibuat seragam sehingga memudahkan dalam penghitungan keberhasilan program dari tiap mitra kerja PHLIN.
8. Agar dibuat media komunikasi antara para produsen benih hasil litbang BATAN dengan para penggunanya termasuk para mitra kerja BATAN.
9. Agar para mitra diberikan rekomendasi spesifik mengenai penggunaan varietas-varietas hasil litbang BATAN pada kondisi lingkungan tertentu (kondisi air, iklim, curah hujan, kelembaban, dan lain-lain).
10. Agar kegiatan PHLIN lebih diperluas lagi ke daerah-daerah yang potensial.
11. Agar disediakan slot khusus untuk potongan (*fee*) universitas sebesar 5 %.
12. Agar disediakan petunjuk tata cara pembudidayaan varietas unggul hasil litbang BATAN.
13. Agar kegiatan monev PHLIN dilaksanakan oleh personil yang paham terhadap kegiatan PHLIN.
14. Agar diadakan sosialisasi mengenai faktor pajak PPN menggunakan aplikasi e-faktur.
15. Agar diadakan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat untuk memperkenalkan hasil-hasil litbang BATAN karena masih banyak petani yang fanatik dengan salah satu varietas tertentu.

3. PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM setelah dikonversi adalah **79.28**. Mutu pelayanan kegiatan PHLIN yaitu **B**, sedangkan kinerja BATAN dalam memberikan pelayanan adalah **BAIK**.

3.2 SARAN

Disarankan agar para petugas pelaksana kegiatan PHLIN dari BATAN terus meningkatkan pelayanan terhadap para mitra kerja PHLIN agar kerjasama antara BATAN dengan para mitra kerja PHLIN baik dari kalangan pemerintah daerah provinsi/ kabupaten/kota maupun kalangan universitas semakin erat sehingga keberhasilan program PHLIN dapat tercapai.

4. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Pusat Diseminasi dan Kemitraan, BATAN yang telah memfasilitasi penulis dalam melakukan penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto,J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta
- Soeprihantono, John, 2-001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Yogyakarta : BPFE
- Gerson, Richard F, 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, Jakarta : PPM