

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENYELENGGARAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK PADA LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL

Elly Kuntjahyowati

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa
Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional
e-mail: elly.kuntjahyowati@lapan.go.id

ABSTRACT

This study aims to determine the performance quality of Electronic Procurement Service (LPSE) implementation at the National Institute of Aeronautics and Space (LAPAN), based on the perception of procurement officer in the LAPAN environment. Furthermore, it can identify service elements that need to be improved or maintained in the implementation of LPSE LAPAN. The method used in this study is a weighted analysis method and the Importance Performance Analysis (IPA) method. Respondents involved in the assessment of the implementation of LPSE LAPAN were 40 people consisting of Proxy of Budget User (KPA), Commitment-Making Officer (PPK), and Procurement Officer (PP) from each Work Units in the LAPAN environment. The results show that the performance of the LPSE LAPAN implementation was dissatisfactory, with the value of the Community Satisfaction Index (IKM) of LPSE LAPAN implementation at 74.50 with the service quality in C category. The service element that need to be improved in supporting LPSE LAPAN implementation is element 4 about the conformity between service products listed in the service standard and the results provided, while the performance that has to be maintained by LPSE LAPAN service provider are element 6 concerning politeness and friendliness of the staff in giving the service and element 8 concerning LPSE LAPAN service user complaints handling.

Keyword: Community Satisfaction Index (IKM), Electronic Procurement Service (LPSE), and IPA (Importance Performance Analysis)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN), berdasarkan persepsi pelaku pengadaan barang/jasa di lingkungan LAPAN. Disamping itu untuk mengidentifikasi unsur layanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan dalam penyelenggaraan LPSE LAPAN. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis tertimbang dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Responden yang terlibat dalam penilaian terhadap penyelenggaraan LPSE LAPAN sebanyak 40 orang yang terdiri atas Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), dan Pejabat Pengadaan (PP) dari Satuan Kerja di lingkungan LAPAN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan LPSE LAPAN kurang baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penyelenggaraan LPSE LAPAN sebesar 74,50 dengan mutu pelayanan masuk dalam kategori C. Unsur layanan yang perlu ditingkatkan dalam mendukung penyelenggaraan LPSE LAPAN adalah unsur 4 tentang kesesuaian antara produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, sedangkan yang harus dipertahankan kinerjanya oleh pihak penyelenggara LPSE LAPAN adalah unsur 6 tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan dan unsur 8 tentang penanganan pengaduan pengguna layanan LPSE LAPAN.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), dan IPA (*Importance Performance Analysis*)

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh suatu organisasi sektor publik yang diarahkan pada terwujudnya kualitas pelayanan (kepuasan) yang diinginkan oleh semua pihak dan *stakeholder* (Jamaluddin, 2016). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Masloman, *et al.*, 2017).

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa (Pustikpan) pada Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN), mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan infrastruktur dan layanan teknologi informasi dan komunikasi, keamanan informasi, sistem informasi, serta tata kelola teknologi informasi dan komunikasi, sesuai dengan Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2017 tentang perubahan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Pustikpan menyelenggarakan fungsi, salah satunya adalah pelaksanaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). LPSE dimaksud memberikan layanan baik internal maupun eksternal LAPAN (penyedia barang/jasa). Hal ini sejalan dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Pasal 1 yang menyatakan bahwa LPSE merupakan unit kerja yang dibentuk oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Institusi untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik dan memfasilitasi Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Institusi kepada Portal Pengadaan Nasional.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 10 ayat (1) menyatakan bahwa untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan, penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Permasalahannya adalah apakah penyelenggara LPSE LAPAN sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna dengan baik? Berlandaskan pada permasalahan tersebut, maka Pustikpan selaku penyelenggara LPSE LAPAN melakukan pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, khususnya LPSE LAPAN. Pengukuran kualitas pelayanan LPSE LAPAN, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM). Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran tersebut berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dan dikenal dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). SKM yang dilakukan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pada penelitian ini, pengguna yang terlibat dalam pemanfaatan LPSE LAPAN adalah pelaku pengadaan barang/jasa (PPBJ) yang terdiri atas Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), dan Pejabat Pengadaan (PP) dari Satuan Kerja di lingkungan LAPAN. Oleh

karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas kinerja penyelenggara LPSE LAPAN berdasarkan persepsi pelaku pengadaan barang/jasa di lingkungan LAPAN. Disamping itu, penelitian ini untuk mengidentifikasi unsur layanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan oleh penyelenggara LPSE LAPAN dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggara LPSE LAPAN. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan Pustikpan dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggara LPSE LAPAN di masa yang akan datang.

2. METODOLOGI

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini, adalah data primer dari persepsi responden PPBJ selaku pengguna LPSE LAPAN yang telah memberikan persepsinya pada pernyataan atau jawaban pada kuesioner terhadap unsur-unsur yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017. Dalam peraturan tersebut, perhitungan SKM menggunakan 9 unsur atau indikator, namun pada perhitungan SKM atas pelayanan LPSE LAPAN, unsur biaya/tarif tidak diterapkan. Hal ini dikarenakan penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan LPSE LAPAN, besarnya tidak ditetapkan. Sehingga hanya delapan unsur pelayanan yang dikaji, seperti pada Tabel 2-1.

Tabel 2-1: Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Unsur SKM | Keterangan |
|----|---|--|
| 1 | Persyaratan | syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan |
| 3 | Waktu penyelesaian | jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan |
| 4 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. |
| 5 | Kompetensi Pelaksana | kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. |
| 6 | Perilaku pelaksana | sikap petugas dalam memberikan pelayanan |
| 7 | Sarana dan prasarana | segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). |
| 8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut |

Sumber: PermenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017

Responden yang terlibat dalam penilaian kinerja penyelenggaraan LPSE LAPAN sebanyak 40 orang, yang terdiri atas 11 orang KPA (Inspektorat, Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat dan Umum (Biro KSHU), Pusat Inovasi dan Standar Penerbangan dan Antariksa (Pusispan), Pusat Teknologi Roket (Pustekroket), Pusat Teknologi Satelit (Pusteksat), Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak (BPAA Pontianak), Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan (BPAA Pasuruan), Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam (BPAA Agam), Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang (BPAA Sumedang), Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa dan Atmosfer, dan Penginderaan Jauh Biak (BKSPAAPJ Biak), dan Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut (BUTPAA Garut)), 17 orang PPK (Inspektorat, Biro KSHU, Biro Perencanaan dan Keuangan (Biro Renkeu), Biro Sumber Daya Manusia Organisasi dan Hukum (Biro SDM Orkum), Pusispan, Pusat Kajian Kebijakan Penerbangan dan Antariksa (Pusat KKPA), Pusat Sains Antariksa (Pussainsa), Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer (PSTA), Pusat Teknologi Penerbangan (Pustekbang), Pusat Teknologi dan data Penginderaan Jauh (Pustekdata), Pusat Pemanfaatan Teknologi Penginderaan Jauh (Pusfatja), BPAA Pontianak, BPAA Pasuruan, BPAA Agam, BPAA Sumedang, BKSPAAPJ Biak, dan Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare (SBPJ Parepare)), dan 12 orang PP (Biro KSHU, Biro Renkeu, Biro SDM Orkum, Pusat KKPA, Pussainsa, PSTA, Pustekbang, Pustekroket, Pusteksat, Pustekdata, Pusfatja, dan BUTPAA Garut). Responden dimaksud sebagai pengguna layanan LPSE LAPAN yang memberikan pernyataan atau jawaban dalam kuesioner. Bentuk jawaban pernyataan dari setiap unsur LPSE secara umum mencerminkan tingkat kualitas layanan penyelenggaraan LPSE LAPAN.

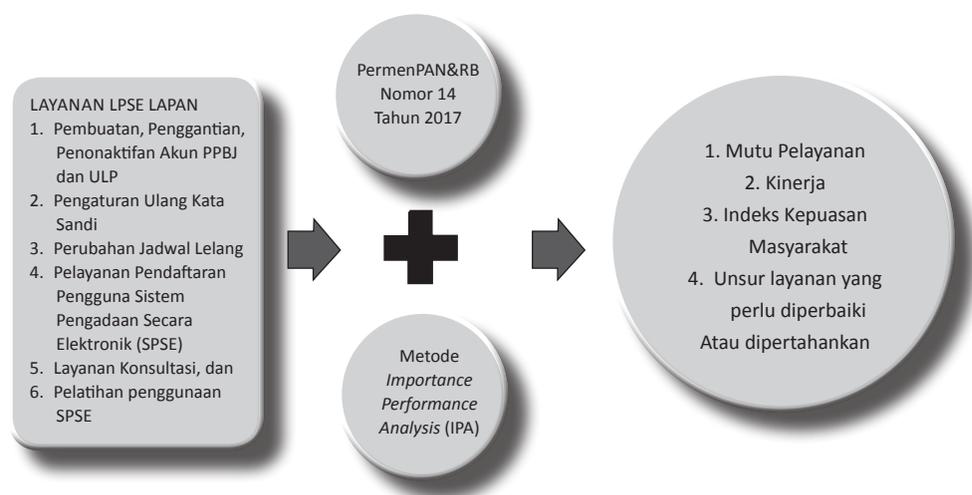
Survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran penerapan Skala Likert yang dapat dipergunakan sebagai alat dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert ini, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan berganda yang tersedia, dimulai dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian tersebut mencerminkan tingkat kualitas pelayanan LPSE LAPAN. Untuk mengakomodir saran, usulan atau keluhan sebagai referensi dalam rangka peningkatan dan/atau perbaikan penyelenggaraan LPSE LAPAN di masa mendatang, disediakan baris kosong yang dapat diisi secara langsung oleh responden.

Data dikumpulkan menggunakan metode survei melalui kuesioner yang didistribusikan kepada PPBJ di lingkungan LAPAN selaku pengguna LPSE LAPAN. Pengambilan sampel dilakukan melalui *Purposive Sampling (judgment sampling)* karena pengguna LPSE LAPAN sebagai responden harus memiliki kriteria, yaitu sebelumnya pernah berinteraksi atau memanfaatkan LPSE LAPAN dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa. Data yang telah terkumpul, diolah berdasarkan persepsi (penilaian) responden terhadap penyelenggara LPSE LAPAN yang telah dirasakan oleh pelaku pengadaan barang/jasa, dalam hal ini KPA, PPK, dan PP Satuan Kerja di lingkungan LAPAN. Persepsi responden berdasarkan kuesioner atas kedelapan unsur SKM tersebut, disajikan pada Tabel 2-2. Pengolahan data pada penelitian ini, berpedoman pada Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan kerangka pikir disajikan pada Gambar 2-1

Tabel 2-2: Persepsi Responden terhadap Unsur SKM

| No | Unsur SKM | Kinerja | | Kepentingan | |
|----|---|---------|-----------------|-------------|-----------------|
| | | Total | Nilai Rata-Rata | Total | Nilai Rata-Rata |
| 1 | Persyaratan | 121 | 3,03 | 140 | 3,50 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 119 | 2,98 | 143 | 3,58 |
| 3 | Waktu penyelesaian | 114 | 2,85 | 141 | 3,52 |
| 4 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 118 | 2,95 | 144 | 3,60 |
| 5 | Kompetensi Pelaksana | 119 | 2,98 | 137 | 3,51 |
| 6 | Perilaku pelaksana | 124 | 3,18 | 141 | 3,61 |
| 7 | Sarana dan prasarana | 105 | 2,63 | 140 | 3,50 |
| 8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 131 | 3,28 | 151 | 3,85 |

Sumber: Data diolah



Gambar 2-1: Kerangka Pikir Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah metode analisis tertimbang yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode analisis datanya menggunakan IKM yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur layanan (Hariany dan Matondang, 2014). Perhitungan IKM terhadap delapan unsur yang dikaji, dimana setiap unsur layanan mempunyai bobot penimbang yang sama, dengan rumus 2-1. Nilai dari setiap unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan SKM ini, berupa angka, yang populer disebut dengan IKM. IKM ini mempresentasikan tingkat kepuasan masyarakat pengguna terhadap pelayanan publik, sedangkan bobot nilai rata-rata tertimbang, nilai SKM, mutu pelayanan, dan kinerja penyelenggara LPSE LAPAN ditetapkan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125 \dots\dots\dots (2-1)$$

Untuk memperoleh Nilai SKM penyelenggara LPSE LAPAN, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Jumlah dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \dots\dots\dots (2-2)$$

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

$$\text{SKM Penyelenggara LPSE LAPAN} \times 25 \dots\dots\dots (2-3)$$

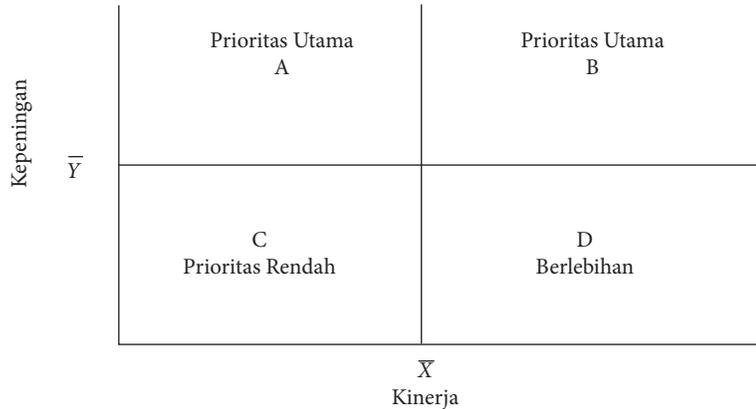
Setelah data responden yang terkumpul diolah dengan penerapan rumus (2-1), (2-2), dan (2-3) di atas, maka nilai SKM yang diperoleh dikonversikan dengan mengacu pada Tabel 2-3, sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan kinerja, mutu pelayanan dengan kategori tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik.

Tabel 2-3: Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat baik |

Sumber: PermenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, sedangkan nilai rata-ratanya dianalisis pada *Importance Performance Analysis*, dengan sumbu X mewakili kinerja sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan. Diagram *Importance and Performance Analysis* terdiri dari empat kudran (Budiono, 2013), yaitu kuadran A (*concentrate here*), kuadran B (*keep up the good work*), kuadran C (*low priority*), dan kuadran D (*possible overkill*) yang dapat dilihat pada Gambar 2-2. Analisis diagram ini dilakukan dengan cara memetakan setiap unsur ke dalam diagram kartesius guna menentukan variabel-variabel layanan yang menjadi prioritas untuk segera diambil kebijakan perbaikan (Anggraini *et al.*, 2015).



Gambar 2-2: Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*
(Sumber: Budiono, 2013; Harianty dan Matondang, 2014)

Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* (Gambar 2-2). Pembagian keempat kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut (Budiono, 2013; Santoso *et al.*, 2015):

- a. Kuadran A, “*Concentrate Here*” (*high importance & low satisfaction*).
Faktor-faktor yang terletak di kuadran satu dianggap sebagai faktor yang sangat penting dan menjadi prioritas oleh pengguna namun pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja faktor tersebut.
- b. Kuadran B, “*Keep up The Good Work*” (*high importance and high satisfaction*).
Faktor-faktor yang terletak di kuadran dua dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna, sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- c. Kuadran C, “*Low Priority*” (*low importance and low satisfaction*).
Faktor-faktor yang terletak di kuadran tiga mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor-faktor tersebut.
- d. Kuadran D, “*Possible Overkill*” (*low importance and high satisfaction*).
Faktor-faktor yang terletak di kuadran empat dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Data yang berhasil dihimpun sebanyak 40 responden yang telah memberikan persepsinya terhadap kualitas penyelenggara LPSE LAPAN. Hasil analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa usia responden bervariasi, mulai dari usia 21 tahun hingga di atas 50 tahun dan pelaku

pengadaan mayoritas usianya di atas 30 tahun sekitar 92,5%. Hal ini sesuai dengan pernyataan Nainggolan, et,al (2012), Wirawan, et,al (2014), & Pamungkas, et,al (2017) dalam Aprilyanti,S (2017) bahwa faktor yang mempengaruhi produktivitas seseorang dalam bekerja adalah lama bekerja, sedangkan pengalaman melaksanakan pekerjaan secara terus menerus mampu meningkatkan kedewasaan teknisnya. Teori tersebut dipertegas oleh hasil penelitian Bambang Triatmojo (2012) dalam Harlie, Muhammad (2017) yang menyatakan bahwa salah satu variabel, yaitu pengalaman, berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini sejalan dengan penjelasan umum Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010, bahwa aparaturnya yang terlibat dalam pengadaan barang/jasa dituntut profesional dan tidak berpihak (*independen*) agar menjamin terjadinya interaksi ekonomi dan sosial antara pihak terkait (*stakeholder*) secara adil, transparan, profesional, dan akuntabel, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas dan penggunaan keuangan negara yang dibelanjakan melalui proses Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, diperlukan upaya untuk menciptakan keterbukaan, transparansi, akuntabilitas serta prinsip persaingan/kompetisi yang sehat dalam proses Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang dibiayai APBN/APBD, sehingga diperoleh barang/jasa yang terjangkau dan berkualitas serta dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi fisik, keuangan, maupun manfaatnya bagi kelancaran tugas Pemerintah dan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan data jenis kelamin, laki-laki (67,5%) lebih banyak dari pada berjenis kelamin perempuan (32%), artinya pekerjaan pengadaan barang lebih diminati oleh laki-laki dibandingkan dengan perempuan, karena pengadaan barang/jasa dianggap pekerjaan yang rumit dan berisiko tinggi. Senada dengan hasil survei LKPP tentang akses, hambatan dan kecenderungan dalam pengadaan barang/jasa pemerintah, yang menyebutkan bahwa terdapat empat isu hambatan utama dalam pengadaan barang/jasa pemerintah, yaitu banyaknya peraturan, sistem pengadaan secara elektronik yang membingungkan dan sering menyusahkan, prosedur dan mekanisme pengadaan yang rumit dan adanya KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) yang sampai saat ini sering dihadapi. Sehingga memicu personil berjenis kelamin perempuan kurang nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya. Walaupun kebijakan terkait dengan sistem pengadaan barang/jasa pemerintah tidak mendiskriminasikan perempuan terhadap sumber daya pengadaan.

Dari sisi pendidikan, responden penyelenggara pengadaan barang/jasa di lingkungan LAPAN memiliki pendidikan yang cukup tinggi, hanya 12,5% yang tidak berpendidikan sarjana. Artinya pelaku pengadaan barang/jasa di lingkungan LAPAN berlatar belakang pendidikan tinggi dan berpengalaman yang sangat membantu dalam pengambilan keputusan, sehingga LAPAN mendapatkan barang/jasa yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sejalan dengan persyaratan manajerial yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden nomor 54 tahun 2010, Pasal 12 ayat (2) huruf c yang menetapkan bahwa pelaku pengadaan, khususnya PPK harus memiliki tanggung jawab dan kualifikasi teknis serta manajerial untuk melaksanakan tugas. Adapun data karakteristik responden seperti pada Tabel 3-1.

Tabel 3-1: Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pengguna LPSE LAPAN

| No | Identitas Responden | Keterangan | Jumlah | Prosentase (%) |
|----|---------------------|---------------|--------|----------------|
| 1 | Usia | 21 – 30 Tahun | 3 | 7,5 |
| | | 31 - 40 Tahun | 16 | 40,0 |
| | | 41 - 50 Tahun | 13 | 32,5 |
| | | > 50 Tahun | 8 | 20,0 |
| 2 | Jenis Kelamin | Perempuan | 13 | 32,5 |
| | | Laki-laki | 27 | 67,5 |
| 3 | Pendidikan | SMA | 3 | 7,5 |
| | | D3 | 2 | 5,0 |
| | | S1 | 20 | 50,0 |
| | | S2 | 15 | 37,5 |
| 4 | Pengguna LPSE | KPA | 11 | 27,5 |
| | | PPK | 17 | 42,5 |
| | | PP | 12 | 30,0 |

Sumber: Data diolah

3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari Tabel 2-2 menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja penyelenggara LPSE LAPAN adalah sebagai berikut: dari delapan unsur yang dinilai pengguna, masih terdapat 5 (lima) unsur (62,5%) dengan persepsi kurang dari 3,06, seperti: unsur sistem, mekanisme (2,98), waktu penyelesaian (2,85), produk spesifikasi jenis pelayanan (2,95), unsur kompetensi pelaksana (2,98), dan unsur sarana dan prasarana (2,63). Hal ini berarti kinerja LPSE LAPAN masih belum memenuhi keinginan pengguna. Hasil perhitungan terhadap unsur layanan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, menunjukkan bahwa nilai kinerja IKM sebesar 2,98 kurang dari 3,06. Selanjutnya dengan menerapkan rumus (2-3) maka nilai IKM penyelenggaraan LPSE LAPAN dapat dikonversikan dengan mengalikan nilai IKM dengan nilai dasar penimbang sebesar 25, sehingga nilai IKM menjadi 74,50. Hal ini menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap penyelenggaraan LPSE LAPAN sebesar 74,50 dan mutu pelayanan dengan kategori C. Secara rinci kinerja penyelenggaraan LPSE LAPAN, disajikan pada Tabel 3-2.

Tabel 3-2: Hasil Perhitungan Berdasarkan Peraturan Menteri Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

| No | Unsur SKM | Total | Nilai Rata-Rata | Nilai Tertimbang | Nilai IKM |
|---------------|---|-------|-----------------|------------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 121 | 3,03 | 0,125 | 0,38 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 119 | 2,98 | 0,125 | 0,37 |
| 3 | Waktu penyelesaian | 114 | 2,85 | 0,125 | 0,36 |
| 4 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 118 | 2,95 | 0,125 | 0,37 |
| 5 | Kompetensi Pelaksana | 119 | 2,98 | 0,125 | 0,37 |
| 6 | Perilaku pelaksana | 124 | 3,18 | 0,125 | 0,39 |
| 7 | Sarana dan prasarana | 105 | 2,63 | 0,125 | 0,33 |
| 8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 131 | 3,28 | 0,125 | 0,41 |
| Jumlah | | | | | 2,98 |

Sumber: Data diolah

3.3 Analisis IPA

Pada perhitungan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, menunjukkan dengan jelas unsur-unsur yang harus ditingkatkan dan dipertahankan, namun prioritas untuk pelaksanaan perbaikan terhadap unsur tersebut digunakan Analisis IPA, sebab IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance-performance* untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data. Analisis ini, digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang perlu mendapatkan perbaikan terhadap kinerja dan efektifitas perbaikannya dilakukan rekomendasi prioritas perbaikan dari hasil analisis kuadran IPA (Fatmala, *et al.*, 2018). Dengan demikian memudahkan penyelenggara dalam melakukan tahapan perbaikan dalam rangka meningkatkan kinerja dan keberlangsungan penyelenggaraan layanan pengadaan barang/jasa di lingkungan LAPAN.

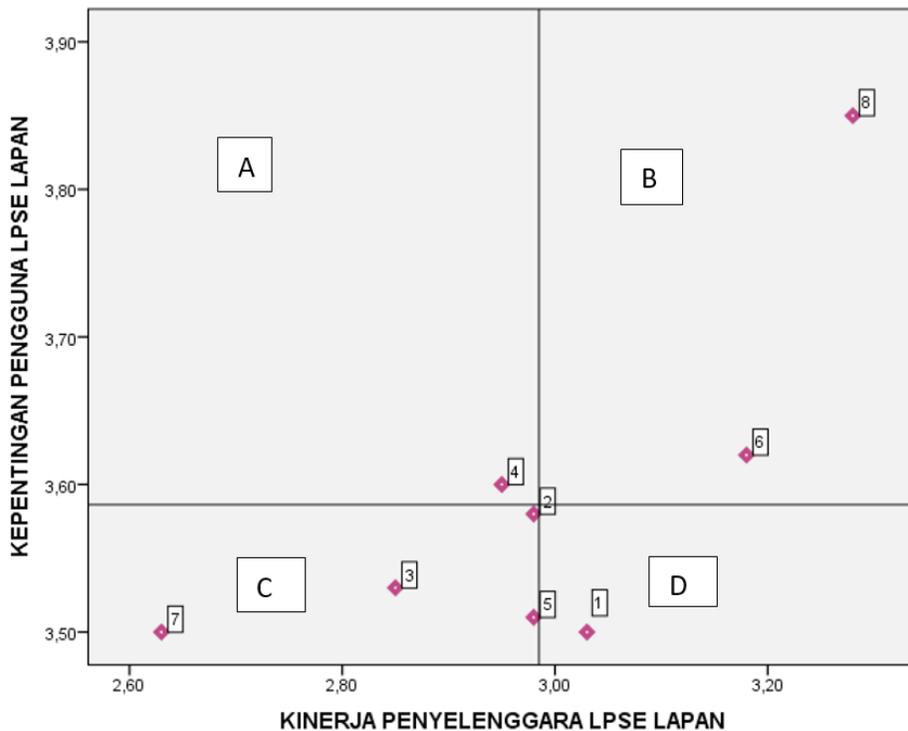
Dengan menerapkan Diagram Kartesius IPA yang dibagi ke dalam empat kuadran, yaitu: kuadran satu (A) prioritas utama, kuadran dua (B) pertahankan prestasi, kuadran tiga (C) prioritas rendah serta kuadran empat (D) berlebihan, maka koordinat dari masing-masing unsur LPSE pada diagram kartesius tersebut merupakan nilai dari tingkat kinerja dan kepentingan pengguna terhadap kualitas penyelenggara LPSE LAPAN. Dengan menghitung nilai rata-rata untuk tingkat kinerja dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Tabel 3-3). Nilai rata-rata dari masing-masing tingkat tersebut menjadi nilai acuan untuk memetakan unsur/variabel dari parameter ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius IPA dan hasil pemetaannya disajikan pada Gambar 3-1.

Tabel 3-3: Nilai Rata-Rata Persepsi Pengguna untuk Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

| No | Unsur SKM | Nilai Rata-Rata Kinerja | Nilai Rata-Rata Kepentingan |
|------------------|---|-------------------------|-----------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,03 | 3,50 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 2,98 | 3,58 |
| 3 | Waktu penyelesaian | 2,85 | 3,53 |
| 4 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 2,95 | 3,60 |
| 5 | Kompetensi Pelaksana | 2,98 | 3,51 |
| 6 | Perilaku pelaksana | 3,18 | 3,62 |
| 7 | Sarana dan prasarana | 2,63 | 3,50 |
| 8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,28 | 3,85 |
| Jumlah | | 23,85 | 28,68 |
| Rata-Rata | | 2,98 | 3,58 |

Sumber: Data diolah

Hasil pemetaan pengukuran *importance-performance analysis* untuk kedelapan unsur SKM disajikan pada Diagram Kartesius IPA, seperti pada Gambar 3-1.



Gambar 3-1: Hasil Pemetaan Kinerja dan Kepentingan terhadap Kedelapan Unsur Pada Kuadran IPA

Berdasarkan Gambar 3-1, angka 1 sampai dengan 8 menunjukkan kedelapan unsur yang terdapat pada pertanyaan pada kuesioner. Hasil pemetaan pengukuran *importance-performance analysis* untuk masing-masing kuadran dapat dijelaskan (Budiono, 2013; Santoso, *et al.*, 2015), sebagai berikut:

a. Kuadran A, “*Concentrate Here*” (*high importance & low satisfaction*).

Unsur-unsur yang terdapat pada kuadran satu (A) dianggap sebagai unsur yang sangat penting dan diharapkan oleh pengguna LPSE LAPAN, namun kinerja penyelenggara LPSE LAPAN masih dirasakan kurang atau belum memuaskan pengguna. Untuk itu pihak penyelenggara LPSE LAPAN berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai/berkonsentrasi untuk memprioritaskan meningkatkan kinerja/performa unsur tersebut. Hal ini dikarenakan unsur tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Unsur dimaksud adalah unsur 4: produk spesifikasi jenis pelayanan/hasil pelayanan yang diberikan dan diterima pengguna belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara LPSE LAPAN. dan merupakan prioritas utama untuk diadakan perbaikan,

- b. Kuadran B, *“Keep up The Good Work” (high importance and high satisfaction)*.
Unsur LPSE yang terletak pada kuadran dua(B) ini, merupakan unsur yang harus dipertahankan, karena unsur tersebut telah memenuhi keinginan pengguna dan telah sesuai dengan kinerja penyelenggara LPSE LAPAN. Untuk itu pihak penyelenggara LPSE LAPAN berkewajiban memastikan bahwa kinerja penyelenggara harus terus dipertahankan atas prestasi yang telah dicapai, bahkan kedepannya dapat lebih ditingkatkan. Unsur yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan adalah unsur 6: perilaku pelaksana/sikap petugas penyelenggara LPSE LAPAN dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dan unsur 8: penanganan pengaduan, saran dan masukan/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut sangat sesuai dengan keinginan pengguna.
- c. Kuadran C, *“Low Priority” (low importance and low satisfaction)*.
Unsur yang terletak pada kuadran tiga (C) mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna LPSE LAPAN, sehingga pihak penyelenggara tidak perlu memprioritaskan dan memberikan perhatian atau mengadakan perbaikan terhadap unsur tersebut. Unsur dimaksud adalah unsur 2: sistem, mekanisme, dan prosedur/tata cara pelayanan yang dibakukan penyelenggara LPSE LAPAN bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk di dalamnya pengaduan, unsur 3: waktu penyelesaian/jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan LPSE LAPAN, dan unsur 7: sarana dan prasarana/sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara LPSE LAPAN. Unsur-unsur tersebut mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna LPSE LAPAN.
- d. Kuadran D, *“Possible Overkill” (low importance and high satisfaction)*.
Unsur yang terletak pada kuadran empat (D) merupakan kondisi yang berlebihan, yaitu kinerja penyelenggaraan LPSE LAPAN sudah dianggap sangat baik, namun kepentingannya dinilai rendah oleh pengguna. Oleh karena dianggap kurang penting bagi pengguna, maka pihak penyelenggara LPSE LAPAN berkewajiban untuk mengendalikan unsur yang tidak penting bagi pengguna dan mengalokasikan sumber daya yang ada pada unsur yang terletak di kuadran ini kepada unsur lain yang dirasa masih perlu ditingkatkan kinerjanya, berdasarkan skala prioritas. Unsur tersebut adalah unsur 1: persyaratan/syarat yang harus dipenuhi pengguna dalam pengurusan suatu jenis layanan yang diberikan penyelenggara LPSE LAPAN, baik persyaratan teknis maupun administratif sudah dianggap sangat baik oleh pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, nilai IKM kinerja penyelenggaraan LPSE LAPAN sebesar 74,50 sehingga belum dapat memuaskan pengguna. Unsur layanan yang perlu ditingkatkan dalam mendukung penyelenggaraan LPSE LAPAN adalah unsur 4 (produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan belum sesuai), dan unsur yang wajib untuk dipertahankan kinerjanya oleh pihak penyelenggara LPSE LAPAN adalah unsur 6 (perilaku petugas dalam memberikan pelayanan) dan unsur 8 (penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengguna).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pustikpan yang telah memfasilitasi penelitian ini dan kepada Prof. Igif G. Prihanto atas bimbingannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L.D., Deoranto, P., & Ikasari, D.M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4(2), 74-81.
- Apriyanto, D. (2016). Pengukuran Kinerja Puskesmas dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial* 15(2), hal. 21-136. Diunduh 27 Desember 2018 dari <http://e-journal.undip.ac.id>
- Aprilyanti, S. (2017). Pengaruh Usia dan Masa Kerja terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang). *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1(2), 68-72.
- Budiono, F.L. (2013). Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(2), 93-108.
- Fatmala, W.S., Suprpto., & Rachmadi, A. (2018). Analisis Kualitas Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(4), 175-183.
- Harianty, Z., & Matondang, A.R. (2014). Analisis Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX. *E-Jurnal Industri* 5(2).
- Harlie, M. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus PT. Surya Satria Timur Corporation Jakarta Pusat). *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1). Diunduh 27 Desember 2018 dari <http://ojs.uniska-bjm.ac.id>
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIS* 12(1).
- LKPP. (2014). Gender dalam Pengadaan Barang/jasa Pemerintah di Indonesia. Diunduh 15 Agustus 2018 dari <http://www.mca-indonesia.go.id>.
- Masloman, C., Very Y. L., & Rully, M. (2017). Peranan Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(49), 1-9. Diunduh 4 Desember 2018 dari <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Nainggolan, R., Purwoko, A., & Yuliarso, M.Z. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pemanen Sawit Pada PT. Bio Nusantara Teknologi, Bengkulu. *Jurnal Agrisepe*, 11(1), 35-42.
- Pamungkas, A. D. P., Hamid, D., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. INKA (Persero)). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43(1), 96-103.
- Santoso, B.S., Anwar, M.F., & Hermawati, Sri. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. Diunduh 10 Oktober 2017 dari <https://www.researchgate.net/publication/281497362>