

ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KINERJA DAN KEPENTINGAN PENYELENGGARAAN LPSE LAPAN

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 whether there are differences in user perceptions of which service elements performance need to be improved or maintained in order to support the implementation of LPSE. The research method used is the IPA (Importance Performance Analysis) analysis method. The number of respondent is 40 people consisting of perceptions of the Proxy of Budget User (KPA), Commitment Making Officer (PPK), and Procurement Officer (PP) within the LAPAN environment. The results of the study are (1) there are perceptions differences among KPA, PPK and PP, towards the service element in the implementation of LPSE; and (2) the perception of the three shows that there are two elements of LPSE service that need to be improved, namely element 2 (System, Mechanism, and Procedure) and element 4 (Specification product of service type) and there are two elements of LPSE service that need to be maintained, namely element 6 (Implementator behavior) and element 8 (Complaints, Suggestions and Feedback Handling).

Keyword: Community Satisfaction Survey (SKM), Electronic Procurement Services (LPSE), and IPA (Importance Performance Analysis)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi pengguna terhadap unsur layanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan kinerjanya dalam mendukung penyelenggaraan LPSE. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Jumlah responden sebanyak 40 orang yang terdiri dari persepsi Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), dan Pejabat Pengadaan (PP) di lingkungan LAPAN. Hasil penelitian adalah (1) adanya perbedaan persepsi diantara KPA, PPK dan PP, terhadap unsur layanan dalam penyelenggaraan LPSE; dan (2) persepsi ketiganya menunjukkan ada dua unsur layanan LPSE yang perlu ditingkatkan, yaitu unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dan unsur 4 (Produk spesifikasi jenis pelayanan) serta ada dua unsur layanan LPSE yang perlu dipertahankan, yaitu unsur 6 (Perilaku pelaksana) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

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

1. PENDAHULUAN

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 atas peraturan Kepala Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional menetapkan bahwa Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa (Pustikpan) mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan infrastruktur dan layanan teknologi informasi dan komunikasi, keamanan informasi, sistem informasi, serta tata kelola teknologi informasi dan komunikasi. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Pustikpan menyelenggarakan fungsi, salah satunya adalah pelaksanaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Hal ini diperkuat dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Pasal 2 ayat (2) yang menyatakan bahwa Kementerian/Lembaga/Institusi lainnya dapat membentuk LPSE untuk memfasilitasi Unit Layanan Pengadaan (ULP) dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka Pustikpan LAPAN sebagai unit pelayanan instansi pemerintah wajib untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), karena kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan dan masyarakat adalah konsumen dari produk atau pelayanan yang dihasilkan oleh penyelenggara layanan (Hariyanto dan Rahim Matondang, 2014). 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).

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. Pedoman penyusunan IKM dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun IKM, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kualitas layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei SKM untuk memperoleh IKM dan SKM yang dilakukan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik maka Pustikpan LAPAN dalam melaksanakan tugasnya, dituntut dan harus mampu mendorong tercapainya tugas pokok LAPAN secara efektif dan efisien, salah satunya melalui peningkatan kualitas kinerja penyelenggaraan LPSE kepada masyarakat pengguna, baik secara internal maupun eksternal. Menindaklanjuti Peraturan tersebut, Pustikpan melakukan evaluasi dengan cara melakukan SKM kepada masyarakat pengguna LPSE, baik pengguna eksternal maupun pengguna internal LAPAN untuk mengetahui apakah penyelenggaraan LPSE sudah dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna.

Pada penelitian ini, pengguna yang diambil berasal dari pengguna LPSE di lingkungan LAPAN, terutama yang terlibat langsung dalam pemanfaatan dan berinteraksi dengan LPSE, yaitu Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), dan Pejabat Pengadaan (PP). Penelitian ini bertujuan melakukan perbandingan antara persepsi ketiga pengguna tersebut (KPA, PPK, dan PP) terhadap penyelenggaraan LPSE untuk menentukan unsur layanan mana yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan kinerjanya dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan LPSE yang lebih baik di masa yang akan datang.

2. METODOLOGI

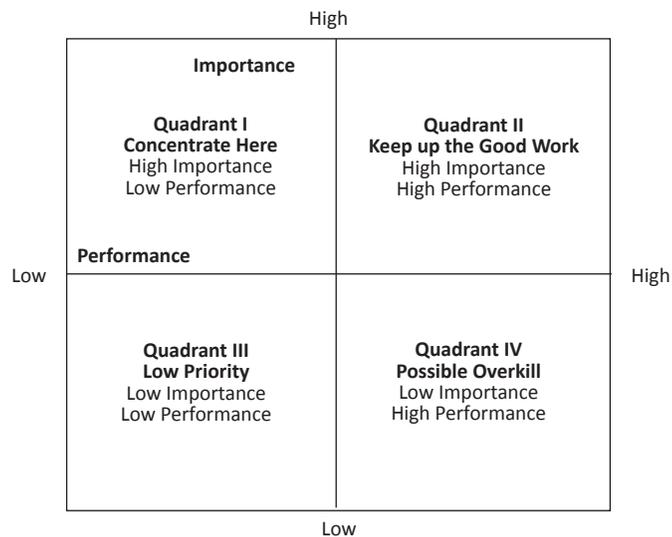
Data penelitian ini adalah data primer dari persepsi KPA, PPK, dan PP sebagai Pengguna LPSE selaku responden yang memberikan persepsinya melalui pernyataan atau jawaban dalam kuesioner terhadap unsur-unsur yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut, perhitungan SKM menggunakan 9 unsur atau indikator. Pada penelitian ini, unsur biaya/tarif tidak diterapkan, karena penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara LPSE LAPAN, besarnya tidak ditetapkan. Sehingga pengukuran terhadap kinerja penyelenggara LPSE LAPAN menggunakan delapan unsur, yaitu 1. Persyaratan, 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur, 3. Waktu penyelesaian, 4. Produk spesifik jenis pelayanan, 5. Kompetensi pelaksana, 6. Perilaku pelaksana, 7. Sarana dan prasarana, dan 8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Adapun pengertian dari masing-masing unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
6. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Sarana dan prasarana adalah 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 adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui pendistribusian kuesioner kepada para responden, yaitu KPA, PPK, dan PP sebagai pengguna LPSE. Teknik kuesioner tepat sebagai alat untuk memperoleh data yang cukup luas dari kelompok masyarakat (Kartono dalam Firdaus,

at.al., 2015). Bentuk persepsi yang merupakan jawaban pernyataan dari setiap unsur LPSE secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan LPSE. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah empat poin skala Likert, yakni mulai dari “1= sangat tidak setuju” sampai dengan “4=sangat setuju”. Pengambilan sampel dilakukan melalui *Purposive Sampling (judgment sampling)* karena pengguna LPSE sebagai responden harus memiliki kriteria pernah berinteraksi atau memanfaatkan LPSE sebelumnya. Periode pengumpulan datanya melalui penyebaran kuesioner kepada KPA, PPK dan PP pada saat mengikuti Bimbingan Teknis Penyusunan dan Pengisian Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan LAPAN yang dilakukan pada tanggal 17 April 2018,.

Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode ini mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pengguna terhadap penyelenggaraan LPSE. Analisis ini dilakukan dengan cara memetakan setiap unsur layanan ke dalam diagram IPA guna menentukan unsur layanan LPSE yang perlu ditingkatkan dan unsur layanan LPSE yang perlu dipertahankan kinerjanya. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, sedangkan nilai rata-ratanya dianalisis pada IPA, dengan sumbu X mewakili kinerja sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan. Diagram IPA terdiri dari empat kudran (Miranda, et al., 2010) yaitu kuadran I (*concentrate here*), kuadran II (*keep up the good work*), kuadran III (*low priority*), dan kuadran IV (*possible overkill*) sebagaimana tertera pada Gambar 2-1.



Gambar 2-1: Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*
(Sumber: Miranda, et al., 2010)

Keempat kuadran pada Gambar 2-1 (Miranda, et al., 2010; Wong, et al., 2011; Budiono, 2013; Santoso, et al., 2015; Napitupulu, 2016; Prihanto, 2017), dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kuadran I , “*Concentrate Here*” (*high importance & low satisfaction*). Faktor-faktor yang terletak di kuadran I 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 berbagai faktor tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel pada kuadran ini dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk variabel-variabel jasa yang dianggap sangat penting, tetapi pihak manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Sehingga pihak manajemen perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- b. Kuadran II, “*Keep up The Good Work*” (*high importance & high satisfaction*). Faktor-faktor yang terletak di kuadran II dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Kondisi ini menunjukkan variabel pada kuadran ini telah berhasil dilaksanakan oleh pihak manajemen yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan sehingga diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pengguna maka kinerja tersebut wajib untuk dipertahankan.
- c. Kuadran III, “*Low Priority*” (*low importance & low satisfaction*). Faktor-faktor yang terletak di kuadran III mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor-faktor tersebut. Kondisi ini menunjukkan variabel pada kuadran ini dianggap kurang penting pengaruhnya dan kurang memuaskan bagi pengguna sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
- d. Kuadran IV, “*Possible Overkill*” (*low importance & high satisfaction*). Faktor-faktor yang terletak di kuadran IV 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. Kondisi ini menunjukkan variabel pada kuadran ini pelaksanaannya berlebihan dan dianggap kurang penting bagi pengguna tetapi kinerjanya sangat memuaskan sehingga pihak manajemen lebih baik mengalokasikan sumberdaya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang telah memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

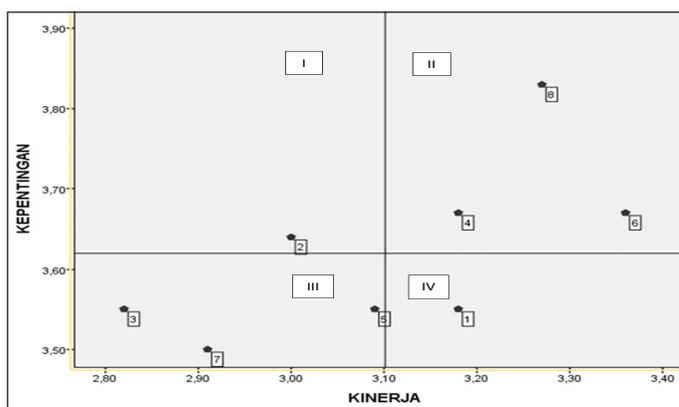
Responden yang mengembalikan kuesioner ada 40 responden sebagai pengguna LPSE, terdiri dari: 11 orang Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), 17 orang Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), dan 12 orang Pejabat Pengadaan (PP). Secara umum persepsi ketiga pengguna (KPA, PPK, dan PP) terhadap Penyelenggaraan LPSE setelah dibandingkan, maka terlihat adanya perbedaan persepsi terhadap penyelenggaraan LPSE (lihat Tabel 3-1). Hal ini dapat ditunjukkan dari persepsi KPA terhadap kinerja penyelenggaraan LPSE (3,10) yang jauh lebih tinggi apabila dibanding dengan persepsi PPK (2,91) dan PP (2,93). Namun sebaliknya persepsi PP (3,67) terhadap kepentingan penyelenggaraan LPSE yang diharapkan oleh pengguna, menunjukkan persepsi yang jauh lebih tinggi apabila dibanding dengan persepsi KPA (3,62) dan PPK (3,50).

Tabel 3-1: Komparasi Persepsi KPA, PPK, dan PP terhadap Kinerja dan Kepentingan Penyelenggaraan LPSE

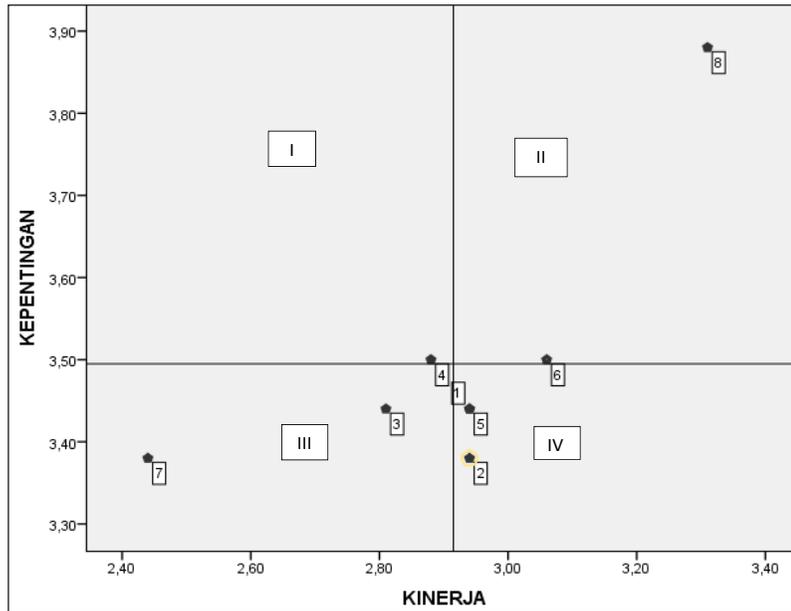
| No | Unsur Pelayanan | Persepsi KPA | | Persepsi PPK | | Persepsi PP | |
|------------------|---|----------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| | | Kinerja (Mean) | Kepentingan (Mean) | Kinerja (Mean) | Kepentingan (Mean) | Kinerja (Mean) | Kepentingan (Mean) |
| 1 | Persyaratan | 3.18 | 3.55 | 2.94 | 3.44 | 3.00 | 3.58 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3.00 | 3.64 | 2.94 | 3.38 | 3.00 | 3.75 |
| 3 | Waktu penyelesaian | 2.82 | 3.55 | 2.81 | 3.44 | 2.92 | 3.58 |
| 4 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 3.18 | 3.67 | 2.88 | 3.50 | 2.83 | 3.67 |
| 5 | Kompetensi Pelaksana | 3.09 | 3.55 | 2.94 | 3.44 | 2.92 | 3.58 |
| 6 | Perilaku pelaksana | 3.36 | 3.67 | 3.06 | 3.50 | 2.92 | 3.73 |
| 7 | Sarana dan prasarana | 2.91 | 3.50 | 2.44 | 3.38 | 2.58 | 3.67 |
| 8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3.27 | 3.83 | 3.31 | 3.88 | 3.25 | 3.83 |
| Rata-rata | | 3.10 | 3.62 | 2.91 | 3.50 | 2.93 | 3.67 |

Sumber: Data diolah, 2018 berdasarkan PermenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017

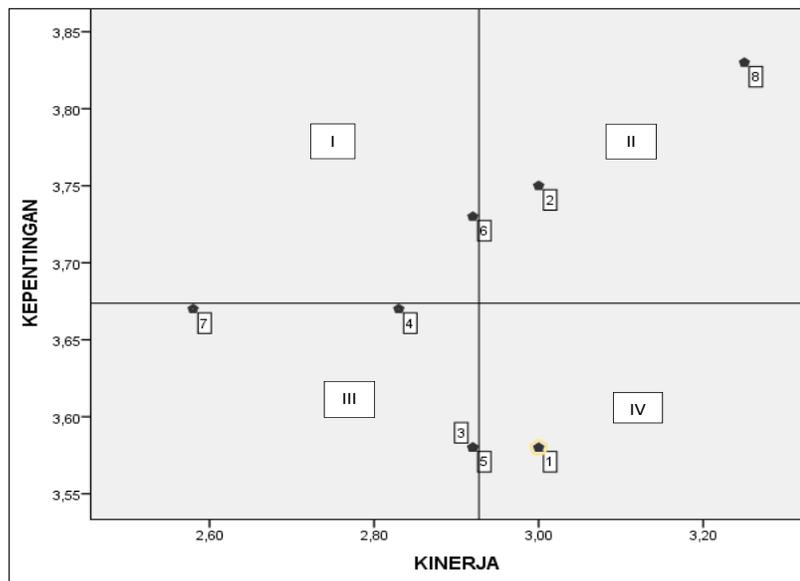
Pokok bahasan pada penelitian ini adalah mengidentifikasi unsur layanan LPSE yang perlu mendapatkan perbaikan dan unsur layanan LPSE yang perlu dipertahankan. Untuk mengetahui hal tersebut, maka dilakukan pemetaan nilai rata-rata kinerja penyelenggaraan LPSE dan kepentingan pengguna untuk setiap unsur layanan LPSE yang merupakan persepsi KPA, PPK, dan PP sebagaimana pada Tabel 3-1 ke dalam keempat kuadran diagram IPA, dimana kuadran I (prioritas perbaikan kinerja), kuadran II (pertahankan kinerja), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan). Koordinat pada diagram kartesius tersebut adalah nilai rata-rata dari kinerja penyelenggaraan LPSE (X) dan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan pengguna LPSE (Y). Hasil pemetaan Persepsi KPA terhadap Layanan LPSE LAPAN pada Kuadran IPA, disajikan pada Gambar 3-1, Gambar 3-2, dan Gambar 3-3.



Gambar 3-1: Hasil Pemetaan Persepsi KPA terhadap Layanan LPSE LAPAN pada Kuadran IPA (Sumber: Data diolah, 2019)



Gambar 3-2: Hasil Pemetaan Persepsi PPK terhadap Layanan LPSE LAPAN
(Sumber: Data diolah, 2019)



Gambar 3-3: Hasil Pemetaan Persepsi PP terhadap Layanan LPSE LAPAN
(Sumber: Data diolah, 2019)

Hasil pemetaan unsur layanan LPSE ke dalam kuadran IPA untuk masing-masing kuadran (Gambar 3-1, 3-2, dan 3-3) dan keberadaan unsur layanan LPSE pada kuadran IPA dapat dijelaskan (Wong *et al.*, 2011; Budiono, 2013; Santoso *et al.*, 2015; Napitupulu, 2016b; Prihanto, 2017), sebagai berikut:

a. Kuadran I (prioritas perbaikan kinerja).

Unsur layanan LPSE yang terletak di kuadran I mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna LPSE, sehingga pihak Pustikpan LAPAN tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada unsur-unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur layanan penyelenggaraan LPSE yang berada pada kuadran I adalah unsur layanan yang menurut persepsi pengguna perlu dilakukan perbaikan.

Berdasarkan persepsi KPA unsur layanan yang perlu dilakukan perbaikan, adalah unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur); berdasarkan persepsi PPK adalah unsur 4 (Produk spesifikasi jenis pelayanan); dan berdasarkan persepsi PP adalah unsur 6 (Perilaku pelaksana). Secara keseluruhan, kondisi tersebut memperlihatkan adanya perbedaan persepsi pengguna (KPA, PPK, dan PP) terhadap unsur layanan yang perlu dilakukan perbaikan dalam penyelenggaraan LPSE.

b. Kuadran II (pertahankan kinerja).

Unsur layanan LPSE yang terletak di kuadran II dianggap sebagai unsur pelayanan pengguna yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan sehingga Pustikpan LAPAN berkewajiban untuk terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Jadi unsur layanan LPSE yang berada pada kuadran II merupakan unsur yang perlu untuk dipertahankan kinerjanya.

Berdasarkan persepsi pengguna penyelenggaraan LPSE maka unsur yang terletak pada kuadran II, adalah (a) tiga unsur dari persepsi KPA yang meliputi: unsur 4 (Produk spesifikasi jenis pelayanan), unsur 6 (Perilaku pelaksana), unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan); (b) dua unsur dari persepsi PPK yang meliputi: unsur 6 (Perilaku pelaksana) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan); (c) dua unsur dari persepsi PP yang meliputi: unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan). Secara keseluruhan, kondisi tersebut memperlihatkan adanya perbedaan persepsi pengguna (KPA, PPK, dan PP) terhadap unsur layanan yang perlu dipertahankan kinerjanya dalam penyelenggaraan LPSE.

c. Kuadran III (prioritas rendah).

Unsur layanan LPSE yang berada dalam kuadran III adalah unsur dengan prioritas rendah bagi pengguna karena memuat unsur yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pengguna serta tidak terlalu istimewa, sehingga Pustikpan LAPAN tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada unsur tersebut. Unsur layanan LPSE yang masuk dalam kuadran III, adalah (a) tiga unsur dari persepsi KPA yang meliputi: unsur 3 (Waktu penyelesaian), unsur 5 (Kompetensi Pelaksana), dan unsur 7 (Sarana dan Prasarana); (b) dua unsur dari persepsi PPK yang meliputi unsur 3 (Waktu penyelesaian), dan unsur 7 (Sarana dan Prasarana), dan (c) empat unsur dari persepsi PP yang meliputi: unsur 3 (Waktu penyelesaian), unsur 4 (Produk spesifikasi jenis pelayanan), unsur 5 (Kompetensi Pelaksana, dan unsur 7 (Sarana dan Prasarana). Secara keseluruhan, kondisi tersebut memperlihatkan adanya perbedaan persepsi pengguna terhadap unsur layanan, namun tidak menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan atau diberikan perhatian lebih pada unsur tersebut dalam penyelenggaraan LPSE, karena unsur tersebut tidak prioritas bagi pengguna LPSE.

d. Kuadran IV (berlebihan).

Unsur layanan LPSE yang berada dalam kuadran IV adalah unsur yang dianggap kurang penting bagi pengguna LPSE namun kinerjanya berlebihan, sehingga Pustikpan LAPAN lebih baik

mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan unsur tersebut kepada unsur lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Unsur LPSE yang masuk dalam kuadran IV, adalah (a) satu unsur dari persepsi KPA yakni unsur 1 (Persyaratan); (b) tiga unsur dari persepsi PPK yang meliputi: unsur 1 (Persyaratan), unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur); dan unsur 5 (Kompetensi Pelaksana), dan (c) satu unsur dari persepsi PP yakni unsur 1 (Persyaratan). Secara keseluruhan, kondisi tersebut memperlihatkan adanya perbedaan persepsi pengguna terhadap unsur layanan yang kurang penting bagi pengguna tetapi kinerjanya berlebihan dalam penyelenggaraan LPSE.

Secara detail persepsi KPA, PPK, dan PP terhadap masing-masing unsur dalam penyelenggaraan LPSE memperlihatkan adanya kesamaan dan perbedaan. Kesamaan persepsi KPA, PPK, dan PP terhadap unsur LPSE, yaitu (a) unsur 1 (Persyaratan) yang penempatannya pada kuadran IV; (b) unsur 3 (Waktu penyelesaian) dan unsur 7 (Sarana Prasarana) yang penempatannya pada kuadran III; dan (c) unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) yang penempatannya pada kuadran II. Adapun perbedaannya, yaitu (a) unsur 6 (Perilaku pelaksana), persepsi KPA dan PPK menempatkan pada kuadran II tetapi PP pada kuadran I; (b) unsur 5 (Kompetensi Pelaksana), persepsi KPA dan PP menempatkan pada kuadran III tetapi PPK pada kuadran IV; dan (c) unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dan unsur 4 (Produk spesifikasi jenis pelayanan), masing-masing pengguna penempatannya berada pada kuadran yang berbeda. Untuk unsur 2, berada pada kuadran I dari persepsi KPA, Kuadran IV dari persepsi PPK, dan kuadran II dari persepsi PP, sedangkan untuk unsur 4 berada pada kuadran II dari persepsi KPA, Kuadran I dari persepsi PPK, dan kuadran III dari persepsi PP. Secara keseluruhan, kondisi ini memperlihatkan adanya perbedaan persepsi pengguna (KPA, PPK, dan PP) terhadap unsur layanan yang perlu dilakukan perbaikan dalam penyelenggaraan LPSE.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan terhadap persepsi KPA, PPK, dan PP terhadap unsur penyelenggaraan LPSE menunjukkan adanya perbedaan persepsi, terbukti dari persepsi KPA (3,10) terhadap kinerja LPSE yang jauh lebih tinggi apabila dibanding dengan persepsi PP (2,93) dan PPK (2,91). Sedangkan persepsi PP (3,67) terhadap kepentingan/harapan penyelenggaraan LPSE yang jauh lebih tinggi apabila dibanding dengan persepsi KPA (3,62) dan PPK (3,50). Demikian halnya dengan persepsi pengguna terhadap unsur layanan yang masuk dalam kuadran IPA, terlihat adanya perbedaan persepsi pengguna terhadap unsur penyelenggaraan LPSE yang perlu dilakukan perbaikan adalah unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), dan unsur 4 (Produk spesifikasi jenis pelayanan). Sedangkan kesamaan persepsi pengguna terhadap unsur layanan LPSE yang perlu dipertahankan adalah unsur 6 (Perilaku pelaksana) dan unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

UCAPAN TERIMA KASIH

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

DAFTAR RUJUKAN

- Budiono, F.L. (2013). Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11 (2), 93-108.
- Firdaus, L.R., & Yuliasuti, N. (2015). Pengaruh Lembaga Rumah Tangga (RT) terhadap kondisi Rumah Susun Dinas Kebakaran Pegadungan dan Poncol Jakarta. Diunduh dari <http://e-journal2.undip.ac.id>.
- Hariany, Z., & Matondang, A. R. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX. *E-Jurnal Industri* 5 (2), 17-21.
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*. 12(1), 54-68. Diunduh dari <https://media.neliti.com>.
- Miranda, F.J., Chamorro, A., Murillo, L.R., & Vega, J. (2010). An Importance-Performance Analysis of Primary Health Care Services: Managers vs. Patients Perceptions. *J. Service Science & Management*, 3, 227-234 doi:10.4236/jssm.2010.32027 Published Online June 2010 (<http://www.SciRP.org/journal/jssm>).
- Napitupulu, D.B. (2016). Evaluasi kualitas *Website* universitas XYZ dengan pendekatan *WebQual*. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14 (1), 51-64. DOI: 10.17933/bpostel.2016.14010 5.
- Napitupulu, D. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual dan IPA. *Buletin Pos dan Informatika*. 6 (2), 153-168. DOI: 10.17933/jppi.2016.060203.
- Prihanto, I.G. (2017). Pengukuran Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan *Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Dalam Bunga Rampai Pengembangan Penerapan Teknologi Informasi, Teknologi dan Standar oleh prihanto, dkk (Editor). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Santoso, B.S., Anwar, M.F., & Hermawati, S. (2015). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *WebQual* Dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) Pada Situs Kaskus. Diunduh 10 Oktober 2018 dari <https://www.researchgate.net/publication/281497362>.
- Wong, M.S., Hideki, N., & George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. 6, 17-30.