

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBINAAN DAN LAYANAN PENGELOLAAN DATA DAN PENYAJIAN INFORMASI KEPEGAWAIAN

ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION INDEX TOWARDS DEVELOPMENT AND CIVIL SERVANT DATA MANAGEMENT AND INFORMATION DISEMINATION SERVICES

Elin Cahyaningsih^{1*} Dede Rudianto²

^{1,2}Badan Kepegawaian Negara

Jl. Mayjen Soetoyo 12 Cililitan Jakarta Timur

email: ¹elin.cahyaningsih@bkn.go.id, ²dede.rudianto@bkn.go.id

Abstrak

Penguatan pelayanan publik merupakan salah satu isu strategis dalam rangka peningkatan reformasi birokrasi di Indonesia untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih. Pengukuran kinerja pelayanan publik dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik oleh seluruh Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah. Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pembinaan dan layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian dilakukan untuk mengukur kinerja layanan Direktorat Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian BKN. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi literatur dan survei IKM kepada seluruh Instansi Pemerintah, stakeholder dan masyarakat pengguna data kepegawaian. Studi pustaka dilakukan untuk menentukan landasan teoritis, survei dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara daring. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif menggunakan metode univariate dan bivariate dengan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pembinaan dan layanan data adalah baik untuk seluruh variabel dan indikator. Adapun indikator terbaik sebagai nilai kompetitif Instansi adalah perilaku pelaksana, sedangkan rekomendasi dan saran tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang prima adalah review standar dan prosedur; peningkatan sarana prasarana dan TI, waktu respon layanan, serta kompetensi SDM.

Kata kunci: indeks kepuasan masyarakat, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, kinerja layanan

Abstract

Strengthening public services is one of the strategic issues in the context of increasing bureaucratic reform in Indonesia to create good and clean governance. Measurement of the performance of public services is carried out by measuring the index of public satisfaction with public services by all Government Agencies. Analysis of the index of public satisfaction with guidance and data management services and the dissemination of personnel information is carried out to measure the service performance of the Directorate of data management and employee information dissemination BKN. This research was conducted using a literature study approach and an IKM survey to all government agencies, stakeholders and the public who use personnel data. A literature study was conducted to establish a theoretical basis, a survey was conducted by distributing questionnaires online. Data analysis was carried out quantitatively and qualitatively using univariate and bivariate methods with SPSS 21. The results showed that the index of public satisfaction with data coaching and services was good for all variables and indicators. The best indicator as an agency's competency value is the behavior of the executor, while recommendations and follow-up suggestions to improve the quality of prime public services are reviews of standards and procedures, improvement of infrastructure and IT facilities, service response time, and HR competence.

Keywords: public satisfaction index, customer satisfaction, service quality, service performance

PENDAHULUAN

Tujuan pelaksanaan Reformasi Birokrasi tahun 2020 – 2024 adalah menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih. Sesuai *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*, tiga sasaran reformasi birokrasi salah satunya adalah pelayanan publik yang prima berdasarkan hasil penilaian indeks pelayanan publik yang dicapai melalui penguatan pelayanan publik yang responsif dan berdaya saing serta percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan target sebesar 75% secara nasional. Selaras dengan hal tersebut diatas, dalam *Rencana Strategis Badan Kepegawaian Negara Periode 2020-2024* tujuan pembangunan BKN tahun 2020 – 2024 salah satunya adalah mewujudkan tata kelola manajemen ASN BKN yang efektif, efisien dan akuntabel dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi. Indikator pencapaian tujuan tersebut salah satunya adalah tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan BKN yang dituangkan dalam sasaran strategis BKN dari sisi *customer* perspektif yaitu pembinaan penyelenggaraan manajemen ASN dengan indikator kinerja berdasarkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pembinaan manajemen ASN dan layanan kepegawaian yang diselenggarakan oleh BKN. Sementara, arah kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik melalui penerapan inovasi pelayanan publik yaitu pemanfaatan ICT dalam pelayanan publik, pemenuhan standar pelayanan publik, pemanfaatan *big data*, inisiasi kerjasama multipihak, perluasan pelayanan untuk daerah Tertinggal, Terdepan dan Terluar (3T), serta pengawasan kinerja pelayanan publik yang ada di BKN.

Fungsi BKN dalam *Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara* sebagai Instansi yang mengelola dan menyimpan informasi Pegawai ASN, menjelaskan bahwa layanan data dan informasi ASN merupakan bagian dari layanan publik yang diberikan BKN

kepada masyarakat secara umum dan ASN sebagai bagian dari proses manajemen ASN. Pembinaan dan layanan pengelolaan data dan informasi ASN diselenggarakan oleh Deputi Bidang Sistem Informasi Kepegawaian BKN. Profil ASN sebagaimana dijelaskan dalam *Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil* terdiri dari data personal dan data riwayat ASN yang dikelola secara terpadu dalam Sistem Informasi ASN. BKN menyelenggarakan pembinaan data terhadap 625 Instansi Pusat dan Daerah serta layanan data terhadap Instansi Pemerintah, *stakeholder* dan masyarakat umum. Pembinaan dan layanan data ASN menurut *PERBKN NO. 29 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja BKN* dilaksanakan melalui kegiatan perumusan dan analisis data, perekaman dan penyelesaian permasalahan data, pengolahan data dan informasi kepegawaian, pertukaran data, rekonsiliasi data, dan pengelolaan basis data tabel referensi.

Kepuasan pelanggan menurut pendapat Hadi (2020) merupakan suatu perasaan bahwa kinerja layanan yang dirasakan memenuhi harapan pelanggan. Dimana kualitas layanan tersebut diukur berdasarkan keunggulan serta seluruh harapan pengguna ketika mereka menerima layanan tersebut. Sedangkan, menurut Amani JNR (2012) kepuasan pelanggan mengukur seberapa baik produk maupun layanan organisasi memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, pengukuran tersebut dapat meliputi bagaimana organisasi memberikan layanan, perilaku staff, sarana dan prasarana, tahapan layanan maupun hal lain yang terkait. Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka aspek pelanggan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah adalah masyarakat dan *stakeholder* pengguna layanan publik tersebut. Oleh karena itu, sangat penting dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik untuk menilai efektivitas dan akuntabilitas output serta *outcome* kinerja yang dihasilkan dalam memberikan kepuasan masyarakat selaku objek penerima.

Selain itu, pengukuran indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja individu dan kinerja organisasi dalam rangka peningkatan layanan publik selaras dengan tujuan dan sasaran reformasi birokrasi. Pengukuran tersebut wajib dilakukan seluruh Instansi Pemerintah dengan berpedoman kepada *PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik* dalam penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut di atas sampai saat ini belum dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian, maka dari itu melalui penulisan ini ditujukan dalam menyajikan analisis terhadap indeks kepuasan masyarakat terhadap pembinaan dan layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian sehingga dapat mengetahui nilai IKM, variabel apa saja yang sudah dapat memenuhi harapan masyarakat dan variabel lain yang perlu dilakukan peningkatan serta rekomendasi saran perbaikan.

PEMBAHASAN

Kepuasan pelanggan menurut Kotler, P., Armstrong (2008) merupakan perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan terhadap sebuah produk atau layanan yang dirasakan atau diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan. Hill, N., Roche, G., Allen, (2007) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah barometer yang dapat memprediksi perilaku pelanggan di masa depan. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh fitur produk atau layanan tertentu serta persepsi mereka terhadap kualitas produk dan layanan yang diterima, selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh respon emosional pelanggan serta persepsi mereka (Zaithaml, V.A., Bitner, 2003). Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama untuk mengevaluasi keberhasilan

organisasi terhadap produk atau layanan yang diberikan (Kotler, P. & Keller, 2006). Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan secara umum dapat didefinisikan sebagai perasaan pelanggan sebagai terhadap kualitas suatu produk atau jasa yang diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan sebagai salah satu tolak ukur dan indikator keberhasilan kinerja organisasi terhadap produk atau jasa yang diberikan.

Kualitas layanan menurut (Gronroos, 2002) mengacu pada hasil perbandingan yang diharapkan oleh pelanggan tentang pelayanan dan persepsi mereka tentang cara pelayanan yang telah dilakukan. Sedangkan (Parasuraman et al., 1985) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian keseluruhan terhadap layanan yang diterima atau kemampuan organisasi dalam memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. (Pakurár et al., 2019) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan pemenuhan persyaratan produk dan layanan yang ditentukan organisasi. Organisasi menyadari bahwa kualitas layanan membawa keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sehingga menjadi faktor sukses bagi kepuasan pelanggan dan daya saing organisasi serta perkembangan dan pertumbuhan organisasi (Angelova & Zekiri, 2011). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap cara dan proses organisasi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan memenuhi semua kriteria atau kebutuhan pelanggan bahkan melebihi harapan pelanggan tersebut sehingga dapat menjadi salah satu faktor sukses bagi kepuasan pelanggan.

Sementara, kinerja layanan sektor publik menurut (Coste & Tudor, 2013) adalah hubungan antara efisiensi dan efektivitas tujuan organisasi dimana pengukuran kinerja digunakan untuk membuat perbandingan antara organisasi yang memiliki layanan yang sejenis. Pengukuran kinerja digunakan oleh sektor publik untuk perbaikan dan pembelajaran serta perubahan. Survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan

pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik secara komprehensif. Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan, mendorong peningkatan kualitas layanan oleh penyelenggara dengan inovasi baru dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Prinsip pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Unsur SKM sesuai (*PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, 2017) meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu dimulai dengan proses studi pustaka untuk menemukan landasan teoritis dari penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner secara daring kepada instansi (kementerian/ lembaga/daerah), stakeholder dan masyarakat umum. Penelitian ini merupakan penelitian gabungan atau *mixed method*, dimana pengolahan data menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan analisa *univariate* dan analisa *bivariate*. Analisa *univariate* digunakan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul, analisa ini merupakan deskripsi temuan hasil survei yang berupa data statistik. Sedangkan analisa *bivariate* dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur yang lain. Sehingga, melalui

analisa ini hasil pengolahan data bukan hanya mendapatkan nilai indeks saja, tetapi juga menghasilkan analisa kualitatif untuk rekomendasi tindak lanjut berikutnya.

Populasi pada penelitian ini merupakan populasi homogen dimana sumber data memiliki sifat yang mendekati satu sama lain yaitu Instansi Pemerintah (Kementerian/ Lembaga/Daerah) seluruh Indonesia yang berjumlah 625 (enam ratus dua puluh lima) Instansi. Teknik pengambilan sampel kuantitatif menggunakan teknik *probability sampling* yaitu pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama untuk setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Metode *simple random sampling* digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian ini dengan persentase sampling yang digunakan adalah 20%-30% dari seluruh populasi sejumlah 625 Instansi untuk masing-masing pengukuran SKM. Untuk mendapatkan hasil yang representatif dari keseluruhan populasi maka sampel yang digunakan dalam menganalisis SKM berada diantara rentang 125 – 187 data sampel untuk masing-masing pengukuran SKM.

Pengumpulan data dilakukan pada tahun 2020 dengan menyebarkan kuisioner melalui 16 (enam belas) pertanyaan yang terdiri dari 8 (delapan) variabel dan 16 (enam belas) indikator serta 1 (satu) pertanyaan terbuka menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak. Matriks variabel dan indikator kuisioner SKM yang disebarkan dijabarkan dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Matriks Variabel dan Indikator Kuisisioner SKM

No	Variabel	Indikator
1	Persyaratan	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
		Kemudahan Persyaratan Administratif dapat dengan mudah dipenuhi
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Kesesuaian Prosedur Pelayanan
		Kemudahan Prosedur Pelayanan
3	Waktu Pelayanan	Kecepatan Respon Petugas
		Kecepatan Pelaksanaan Pelayanan
4	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan
		Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan kebutuhan
5	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik
		Petugas bertanggungjawab dalam memberikan layanan
6	Perilaku Pelaksana	Kesopanan Perilaku Petugas
		Penampilan Petugas
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tata cara pengaduan pelayanan
		Tanggapan Petugas terhadap keluhan, saran dan masukan
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana layanan
		Sarana dan Prasarana memudahkan proses layanan

Tabel 1 menjelaskan delapan variabel dengan masing-masing dua indikator pertanyaan yang akan digunakan sebagai pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Adapaun pertanyaan terbuka pada kuisisioner adalah saran yang diberikan oleh responden terkait layanan yang diberikan secara umum.

Kuisisioner terbagi menjadi dua jenis yaitu kuisisioner pembinaan dan layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian. Sebelumnya dilakukan analisis reliabilitas instrument survei dengan menyebarkan kepada 18 (delapan belas) responden acak. Hasil demografi pengumpulan data dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Demografi SKM Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian

	Kriteria	Jumlah	Persentase
SKM Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian			
Gender	Laki-laki	60	41,1
	Perempuan	86	58,9
Usia	20 – 30	20	13,7
	31 – 40	55	37,7
	41 – 50	45	30,8
	51 – 60	26	17,8
Jenis Responden	Instansi Pemerintah	140	95,9
	Pelajar/Mahasiswa/Akademisi	4	2,7
	Stakeholder	2	1,4
Kebutuhan Data	Layanan Kepegawaian	130	89,0
	Penelitian	7	4,8
	Pengambilan Kebijakan	9	6,2
Total		146	
SKM Pembinaan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian			
Instansi	Pusat	36	13,0
	Daerah	154	87,0
Total		177	

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian

Berdasarkan data demografi pada tabel 2 dapat dijelaskan bahwa jumlah data SKM layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian sejumlah 146 (seratus empat puluh enam) responden dan SKM pembinaan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian sejumlah 177 (seratus tujuh puluh tujuh) responden. Responden untuk SKM layanan lebih besar wanita dengan nilai 58,9% sedangkan untuk rentang usia responden terbanyak adalah usia 31 – 40 tahun dengan jumlah 37,7%. Adapun untuk jenis responden didominasi oleh responden dari Instansi (K/L/D) sebesar 95,9%, dan sebagian besar kebutuhan layanan adalah untuk layanan kepegawaian sebesar 89%. Untuk SKM pembinaan jumlah responden didominasi oleh Instansi daerah yaitu sebesar 87%. Hasil pengumpulan sampel data telah memenuhi target sampling dari keseluruhan populasi yaitu sejumlah 146 untuk SKM Layanan dan 177 untuk SKM Pembinaan.

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan dalam pengelolaan data dan

penyajian informasi kepegawaian menggunakan instrument survey yang diadopsi dari *PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. *Realibility test* dilakukan untuk melihat konsistensi dari instrument penelitian dengan mengukur nilai *Cronbach's Alpha* yang merupakan analisis untuk mengukur validitas dan reliabilitas indikator berkorelasi dengan total skor dari masing-masing variabel sebagai nilai koefisien hubungan antara indikator dan variabel. Menurut Hinton et al., (2004) nilai *Cronbach's Alpha* < 0,5 maka memiliki reliabilitas rendah, 0,5 – 0,7 memiliki nilai reliabilitas sedang dan 0,7 – 0,9 memiliki nilai reliabilitas tinggi sedangkan untuk nilai > 0,9 memiliki reliabilitas sempurna. Berdasarkan sample acak dari 18 (delapan belas) responden awal penelitian di dapat hasil reliabilitas dan validitas sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Reliabilitas dan Validitas Instrument Penelitian

No	Pertanyaan	VAR	SUM	RR	Reliability	Kategori	T Hitung	Tab	Validity
1	Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	0,69	56	0,85	0,98	Sangat Reliabel	6,41	1,75	Valid
2	Persyaratan Adminitratif	0,97	57	0,89	0,98	Sangat Reliabel	8,00	1,75	Valid
3	Prosedur Pelayanan Petugas	0,59	60	0,68	0,98	Sangat Reliabel	3,68	1,75	Valid
4	KemudahanProsedur Pelayanan	1,00	55	0,90	0,98	Sangat Reliabel	8,51	1,75	Valid
5	Kecepatan respon petugas	0,94	54	0,89	0,98	Sangat Reliabel	7,66	1,75	Valid
6	Kecepatan pelaksanaan pelayanan	0,74	51	0,88	0,98	Sangat Reliabel	7,54	1,75	Valid
7	Hasil pelayanan sesuai standar	0,65	58	0,77	0,98	Sangat Reliabel	4,87	1,75	Valid
8	Hasil pelayanan sesuai kebutuhan	0,72	54	0,87	0,98	Sangat Reliabel	6,91	1,75	Valid
9	Kemampuan petugas	0,97	57	0,86	0,98	Sangat Reliabel	6,62	1,75	Valid
10	Tanggung Jawab Petugas	0,59	54	0,89	0,98	Sangat Reliabel	7,77	1,75	Valid
11	Kesopanan dan keramahan petugas	0,54	58	0,75	0,98	Sangat Reliabel	4,59	1,75	Valid
12	Penampilan/ kerapihan petugas	0,76	53	0,87	0,98	Sangat Reliabel	6,94	1,75	Valid
13	Tata cara pengaduan pelayanan	0,82	54	0,65	0,98	Sangat Reliabel	3,38	1,75	Valid
14	Tanggapan Petugas terhadap keluhan, saran dan masukan	0,82	54	0,81	0,98	Sangat Reliabel	5,63	1,75	Valid
15	Kualitas sarana dan prasarana	0,62	51	0,88	0,98	Sangat Reliabel	7,42	1,75	Valid
16	Sarana Prasarana mendukung kemudahan layanan	0,62	57	0,76	0,98	Sangat Reliabel	4,64	1,75	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian

Tabel 3 menjelaskan bahwa seluruh instrument penelitian sejumlah 16 (enam belas) indikator memiliki nilai reliabilitas sangat reliabel atau sempurna dengan nilai $> 0,9$ yaitu 0,98. Adapun nilai validitas dari seluruh intrumen dinyatakan valid dengan besar T hitung $> T$ tabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrument penelitian tersebut sudah

sangat baik untuk dapat mengukur kepuasan masyarakat sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data responden.

Hasil analisis pengolahan data SKM dan Indeks kepuasan masyarakat untuk pembinaan dan layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pembinaan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian

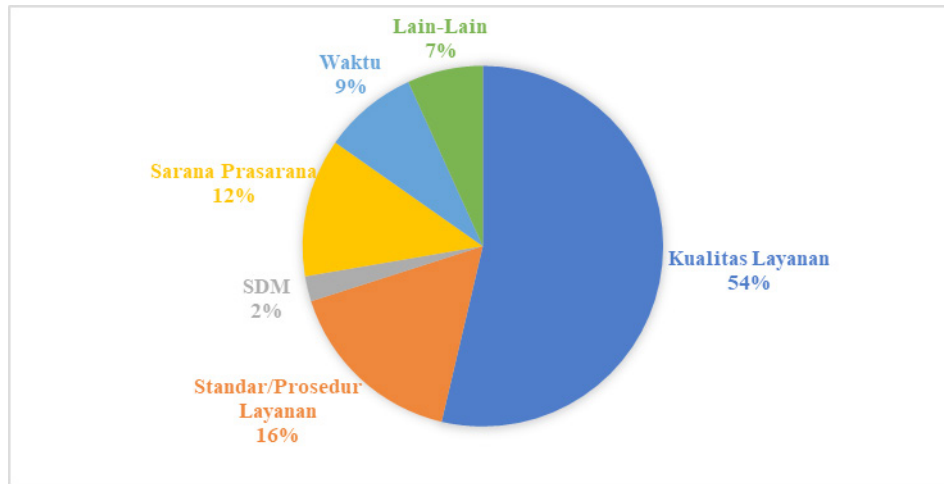
Unsur	Rata-Rata	Konversi	Kategori SKM	Total Nilai SKM	Kategori	IKM	Jumlah
Persyaratan	3,43	85,82	B	8,60	B	Baik	0,43
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,48	86,94	B	8,60	B	Baik	0,43
Waktu Pelayanan	3,32	83,02	B	8,60	B	Baik	0,42
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,45	86,29	B	8,60	B	Baik	0,43
Kompetensi Pelaksana	3,47	86,75	B	8,60	B	Baik	0,43
Perilaku Pelaksana	3,60	90,11	A	8,60	B	Baik	0,45
Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	3,31	82,74	B	8,60	B	Baik	0,41
Sarana Dan Prasarana	3,45	86,29	B	8,60	B	Baik	0,43
							3,44
						NILAI IKM	86,00

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian

Berdasarkan tabel 4 diatas dari 8 (delapan) variabel kepuasan masyarakat nilai tertinggi terdapat pada variabel perilaku pelaksana yaitu sebesar 90,11. Variabel perilaku pelaksana terkait dengan sumber daya manusia yang memberikan pembinaan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian, hal ini menjelaskan bahwa SDM memiliki *attitude* yang sangat baik, cekatan dan dapat memenuhi kepuasan masyarakat (Kotler, P., Armstrong, 2008; Kotler, P. & Keller, 2006). Sedangkan, variabel terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 82,74 dimana prosedur dalam memberikan *feedback* pengaduan perlu direview dan ditingkatkan sehingga memiliki standar tertentu. Total nilai indeks kepuasan

masyarakat terhadap pembinaan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian adalah sebesar 86 dengan kategori “Baik”. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pembinaan data sudah baik sehingga dapat mendorong kinerja layanan sektor publik (Coste & Tudor, 2013).Adapun saran dan rekomendasi masukan dari responden berdasarkan pertanyaan terbuka setelah dilakukan analisis kualitatif maka dihasilkan kategori saran sebagai berikut:

Gambar 1. Saran dan Rekomendasi Peningkatan Kepuasan Masyarakat terhadap Pembinaan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian



Sumber : Hasil Olah Data Penelitian

Gambar 1 menjelaskan bahwa 54% responden menyatakan bahwa kualitas layanan pembinaan sudah baik dan perlu lebih ditingkatkan untuk mempertahankan kinerja layanan pembinaan BKN terhadap masyarakat, sedangkan rekomendasi lainnya

menyebutkan bahwa perlu dilakukan *review* terhadap standarisasi prosedur pembinaan 16%, peningkatan sarana prasarana baik berupa inovasi berbasis IT maupun lainnya 12%, peningkatan waktu respon 9% dan kompetensi SDM 2%.

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian

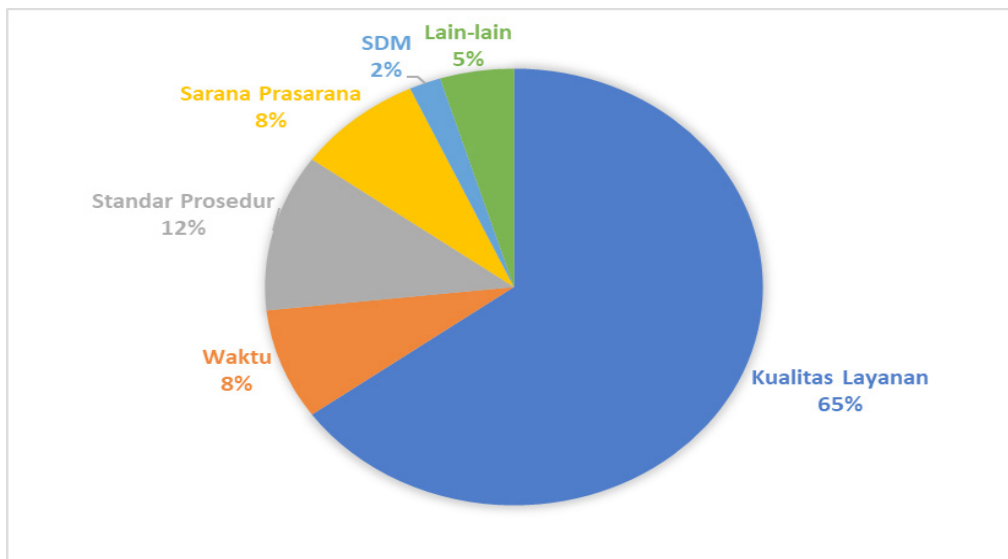
Unsur	Rata-Rata	Konversi	Kategori SKM	Total Nilai SKM	Kategori	IKM	Jumlah
Persyaratan	3,43	85,79	B	85,81	B	BAIK	0,43
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,43	85,87	B	85,81	B	BAIK	0,43
Waktu Pelayanan	3,29	82,19	B	85,81	B	BAIK	0,41
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,50	87,41	B	85,81	B	BAIK	0,44
Kompetensi Pelaksana	3,43	85,87	B	85,81	B	BAIK	0,43
Perilaku Pelaksana	3,53	88,27	B	85,81	B	BAIK	0,44
Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	3,38	84,42	B	85,81	B	BAIK	0,42
Sarana Dan Prasarana	3,47	86,64	B	85,81	B	BAIK	0,43
							3,43
						NILAI IKM	85,81

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian

Tabel 5 diatas menjelaskan bahwa dari 8 (delapan) variabel kepuasan masyarakat terhadap layanan data nilai tertinggi terdapat pada variabel perilaku pelaksana yaitu sebesar 88,27 hal ini membuktikan bahwa kinerja pelaksana layanan sudah baik dalam melayani kebutuhan data dan informasi kepegawaian terhadap masyarakat. Variabel perilaku pelaksana terkait dengan sumber daya manusia yang dimiliki BKN yang juga menjadi sebuah keunggulan kompetitif organisasi (Zuñiga-Collazos et al., 2019) dan *critical success factor* (Boynton & Zmud, 1986) layanan prima yang diberikan oleh BKN. Selanjutnya, variabel terendah adalah waktu pelayanan sebesar 82,19

hal ini dimungkinkan karena banyaknya permohonan layanan data dan informasi kepegawaian dalam kurun waktu tertentu sehingga waktu respon menjadi kurang cepat. Total nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pembinaan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian adalah sebesar 85,81 dengan kategori “Baik”, hal ini menjelaskan bahwa secara umum kepuasan masyarakat terhadap layanan data dan informasi kepegawaian adalah baik dari keseluruhan indikator pengukuran. Adapun saran dan rekomendasi masukan dari responden berdasarkan pertanyaan terbuka setelah dilakukan analisis kualitatif maka dihasilkan kategori saran sebagai berikut:

Gambar 2. Saran dan Rekomendasi Peningkatan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian



Sumber : Hasil Olah Data Penelitian

Gambar 2 menjelaskan bahwa 65% responden menyatakan bahwa kualitas layanan data sudah baik dan perlu lebih ditingkatkan untuk mempertahankan kinerja layanan data BKN terhadap masyarakat, sedangkan rekomendasi lainnya menyebutkan bahwa perlu dilakukan review terhadap standarisasi prosedur layanan 12%, peningkatan sarana prasarana baik berupa inovasi berbasis IT maupun lainnya 8%, peningkatan waktu respon 8% dan kompetensi SDM 2%.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pembinaan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian bernilai baik dengan keseluruhan variabel dan indikator memenuhi kepuasan masyarakat dengan nilai tertinggi ada pada perilaku pelaksana. Hal ini menjelaskan bahwa sumber daya

manusia memiliki perilaku dan jiwa melayani sehingga dapat memberikan pemahaman dan bimbingan yang jelas kepada masyarakat dan pengelola data. BKN harus dapat mempertahankan kualitas layanan tersebut dan memberikan contoh best practice tersebut kepada unit ataupun organisasi publik lainnya. Sedangkan, menurut hasil pertanyaan terbuka disimpulkan bahwa kualitas pembinaan sudah baik sehingga mendapat persentase 54% dari keseluruhan rekomendasi saran, hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan di masa yang akan datang sehingga dijadikan standar layanan. Adapun saran lain terkait pembinaan data yang perlu dijadikan rencana tindak lanjut antara lain adalah melakukan review terhadap standar prosedur sehingga dapat mendorong pencapaian kualitas layanan terbaik. Selain itu, untuk sarana prasarana serta teknologi berbasis IT sebagai pendukung pembinaan harus selalu diselaraskan dengan program pembinaan sehingga dapat mendukung kemudahan pengelolaan dan penyajian data. Dalam hal peningkatan waktu respon dalam situasi yang padat perlu dibuat mekanisme bantuan layanan dengan otomasi ataupun penambahan SDM, dan peningkatan kompetensi SDM sehingga semua SDM memiliki standar kompetensi yang sama.

Sementara hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian juga mendapatkan nilai baik sehingga dapat disimpulkan secara umum bahwa standarisasi layanan sudah terbentuk sehingga menghasilkan kualitas layanan yang baik. Seluruh variabel dan indikator layanan data bernilai baik dengan nilai tertinggi pada indikator perilaku pelaksana sama dengan IKM pembinaan data, hal menunjukkan bahwa SDM yang bertugas memiliki integritas, profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan pengelola data Instansi. Sedangkan, dari hasil pertanyaan terbuka untuk layanan pengelolaan data dan penyajian informasi kepegawaian disimpulkan bahwa 65% responden memberikan apresiasi terhadap

kualitas layanan sama halnya seperti IKM pembinaan. Rekomendasi tindak lanjut selaras dengan hasil sebelumnya terkait review standar dan prosedur layanan, sarana prasarana, waktu respon serta kompetensi SDM butuh dilakukan rencana aksi untuk tahun berikutnya.

Secara umum hasil IKM Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian bernilai “Baik” dan melebihi target capaian indikator kinerja tahun 2020 sebesar 80. Selanjutnya, variabel yang menjadi *critical success factor* serta keunggulan kompetitif dan memberi daya saing yang berbeda dari unit dan instansi lain adalah perilaku pelaksana yang memberikan layanan serta kualitas layanan prima terhadap masyarakat pengguna.

Saran

Rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan terkait peningkatan kualitas layanan publik meliputi review standar dan prosedur, sarana prasarana dan TI, waktu respon layanan, serta kompetensi SDM pada program tahun berikutnya. Limitasi penelitian terbatas pada satu layanan yang diberikan BKN kepada masyarakat pengguna pada tahun 2020. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengukur IKM pelayanan publik BKN secara keseluruhan sehingga dapat mengukur kinerja layanan publik BKN terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amani JNR, B. (2012). *Service Quality and Customer Satisfaction in Public Sector*.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 27. <https://doi.org/10.6007/ijarbss.v1i2.35>

- Boynton, A. C., & Zmud, R. W. (1986). An Assessment of Critical Success Factors. *Sloan Management Review*, 25(4), 17–27.
- Coste, A.-I., & Tudor, A. T. (2013). Service Performance - Between Measurement and Information in the Public Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 92(October), 215–219. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.662>
- Gronroos, C. (2002). *Service Management and Marketing* (Third). John Wiley. & Sons, Ltd.
- Hadi, N. U. (2020). Customer Satisfaction of Public Service in Central Bureau Statistics. 135(Aicmbs 2019), 205–208. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200410.031>
- Hill, N., Roche, G., Allen, R. (2007). *Customer Satisfaction: The Customer Experience Through the Customer's Eyes*. Cogent Publishing Ltd.
- Hinton, P., Brownlow, C., & McMurray, L. (2004). *SPSS Explained Vasa*.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing* (12th ed.). Pearson Education Inc.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (12th ed.). Pearson Education Inc.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Research Paper*, 49(4), 41–50. <http://www.jstor.org/stable/1251430><http://www.jstor.org/action/showPublisher?publisherCode=ama>.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*. (2020).
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. (2017). <https://doi.org/10.31219/osf.io/ys2j3>
- PERBKN NO. 29 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja BKN*. (2020).
- PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. (2017). [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Rencana Strategis Badan Kepegawaian Negara Periode 2020-2024*. (2020). <http://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2015/11/RENSTRA-2015-2019-BKN-UPLOAD-MENPAN.pdf> (online), diakses pada 31 Agustus 2019
- Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. (2014).
- Zaithaml, V.A., Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing - Integrating Customers Focus Accros the Firm* (Third). MCGraw-Hill.
- Zuñiga-Collazos, A., Castillo-Palacio, M., & Padilla-Delgado, L. M. (2019). Organizational Competitiveness: The Conceptualization and Its Evolution. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7(1). <https://doi.org/10.15640/jthm.v7n1a19>

