

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KOMUNIKASI DATA DI PJKKD BATAN

### *PUBLIC SATISFACTION INDEX OF DATA COMMUNICATION SERVICES IN PJKKD BATAN*

**Dewi Hernikawati**

BPSDMP Kominfo Jakarta, Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kemenkominfo  
Jl. Pegangsaan Timur No. 19b, Jakarta Pusat, 10320, Indonesia  
dewi005@kominfo.go.id

Diterima tgl. 15/08/2017; Direvisi tgl. 26/04/2018; Disetujui tgl. 16/05/2018

#### **ABSTRACT**

*Based on Undang-Undang No. 25 tahun 2009 on the Public Service, BATAN as Government agencies make regulations to regulate the service. Peraturan Kepala BATAN No. 212 / KA / XII / 2011 pasal 10 (i) state that the Services unit in BATAN must consider the level of customer satisfaction. This paper will conduct an analysis of community satisfaction index of the services performed by PJKKD. The sampling method is non-probability sampling in the form of convenience sampling. Data Analisis technique is done with Community Satisfaction Index that calculated using the weighted average value of each service element. The result is a Community Satisfaction Index (HPI) for services performed by PJKKD has Good category. The aspect that has the highest value is the level of service. The lowest aspect value is certainty of service schedule.*

**Keywords:** *Community Satisfaction Index, Public, Service.*

#### **ABSTRAK**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka BATAN sebagai instansi Pemerintah membuat Peraturan untuk mengatur pelayanannya. Peraturan Kepala BATAN Nomor 212/KA/XII/2011 pada pasal 10-huruf I menyebutkan bahwa Penyelenggara Pelayanan BATAN harus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam tulisan ini akan melakukan analisis terhadap indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bidang PJKKD (Pengelolaan Jaringan Komputer dan Komunikasi Data). Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *non-probability sampling* berupa *convenience sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Hasilnya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan yang dilakukan oleh PJKKD memiliki nilai 2.999 dan termasuk dalam kategori Baik. Aspek yang memiliki nilai tertinggi adalah tingkat kepentingan menggunakan layanan dan aspek yang memiliki nilai terendah adalah kepastian jadwal pelayanan.

**Kata Kunci:** Indeks Kepuasan Masyarakat, layanan, publik.

## **1. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini maka BATAN sebagai instansi Pemerintah membuat Peraturan untuk mengatur pelayanannya yaitu Peraturan Kepala BATAN Nomor 212/KA/XII/2011 tentang Standar Pelayanan BATAN. Badan Tenaga Nuklir Nasional merupakan lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Presiden berdasarkan UU No. 10/1979. BATAN memiliki tugas pokok untuk melaksanakan tugas pemerintah di bidang penelitian, pengembangan dan pemanfaatan tenaga nuklir sesuai dengan ketentuan Peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan Kepala BATAN Nomor 212/KA/XII/2011 pada pasal 10-huruf I menyebutkan bahwa Penyelenggara Pelayanan BATAN harus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan. Pada pasal 19 ayat 1 berisi tentang Tingkat kepuasan pelanggan harus dipantau dan diukur berdasarkan hasil umpan balik pelanggan atau metode lain yang sesuai.

Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Nuklir (PPIKSN) merupakan satuan kerja eselon dua yang memberikan pelayanan terhadap kebutuhan operasional BATAN. Layanan-layanan yang diberikan adalah Pengelolaan Jaringan Komputer dan Komunikasi Data, Pengembangan dan layanan pengoperasian program komputer aplikasi sistem informasi untuk mendukung implementasi e-government, Pengelolaan Kawasan Nuklir, Pemantauan Dosis Personel dan Lingkungan, Jaminan Mutu, dan Pengamanan Nuklir. (<http://www.batan.go.id/index.php/id/layanan-ppiiksn2>). Bidang Pengelolaan Jaringan Komputer dan Komunikasi Data (PJKKD) merupakan bidang yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan perangkat sistem jaringan komputer dan website, dan pengelolaan perangkat komunikasi data dan keamanan informasi. Sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh PJKKD telah berjalan dengan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa. Oleh karena itu PJKKD sebagai penyedia layanan perlu melakukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di instansi pemerintah. Pengukuran tingkat keberhasilan pelayanan ini diperlukan untuk mendapatkan masukan mengenai kekurangan layanan sehingga bisa dilakukan perbaikan layanan dan peningkatan layanan sesuai kebutuhan penggunaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang dilakukan oleh PJKKD. Hasilnya diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang dianggap masih kurang baik. Penilaian IKM ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### ***1.1. Tinjauan Pustaka***

Penelitian-penelitian terkait layanan publik antara lain dilakukan oleh Nurriszka dan Saputra (2011) dengan judul “Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan” yang dilakukan di RSUD Achmad Mochtar, secara umum pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan baik. Dari 14 kategori, hanya 4 kategori yang nilainya kurang baik yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, kesesuaian biaya yang harus dikeluarkan pasien, kemudahan prosedur pelayanan, dan kesesuaian pelayanan dengan jadwal pelayanan yang ada. Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan (Erida. Ade. & Yenny, 2012) yang dilakukan di kantor KTSP Kota Jambi menunjukkan angka baik, hal ini dapat dilihat dari 14 indikator pelayanan yang diuji menunjukkan semua nilainya baik namun tidak ada kategori yang sangat baik. Penelitian lainnya untuk kepuasan ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Zulfida dan Rahim (2014) ini dilatarbelakangi keluhan-keluhan para pengunjung mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang terjadi di Puskesmas XXX yang berdampak pada sedikitnya jumlah pengunjung. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai alat analisis. Penghitungan ini didasarkan pada Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004. Hasilnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas XXX masih kurang baik. Unsur yang harus diprioritaskan seperti unsur kecepatan pelayanan, dan kedisiplinan karena pada kenyataannya masyarakat masih merasakan kurangnya kedisiplinan pegawai puskesmas dalam melayani masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Ade (2012) dalam menyusun Indeks Kepuasan layanan KPID Jambi, unsur pelayanan yang ingin dilihat sebanyak 20 indikator pelayanan. Hasilnya adalah secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap KPID Provinsi Jambi adalah baik dengan nilai 2.71. Terdapat 18 unsur pelayanan yang memuaskan masyarakat yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kesamaan persyaratan, kejelasan dan kepastian pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggungjawab pegawai, keadilan, kesopanan dan keramahan pegawai, lokasi dan fisik gedung, kesiapan pegawai, nyaman lingkungan, keamanan lingkungan, kerjasama, pengawasan isi siaran, interaksi, diseminasi informasi, tindakan lanjut pengaduan dan kemudahan mendapatkan informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Nopiyanti, Warsono, Hardi, Rihandoyo. (2015) dilakukan di BPMPTSP untuk melihat pelayanan perizinan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan perizinan berada dikategori baik. Indeks kepuasan yang diperoleh adalah 79,61. Penelitian ini juga menilai 14 kategori pelayanan. Penelitian lain tentang Model Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Arif dan Sri, 2015) menghasilkan bahwa pedoman pengukuran indeks kepuasan masyarakat, ternyata lebih mengarah kepada menilai kepuasan masyarakat dari seluruh unsur pelayanan publik yang telah ditentukan. Hal ini berdasarkan pada PermenpanRB No. 16 tahun 2014 tentang pedoman pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Penelitian IKM yang dilakukan oleh Bulan, Azizah Dewi, Hardi, Warsono, Margaretha terhadap pelayanan Akta kelahiran di Dinas Dukcapil Tulung Agung menghasilkan nilai indeks 3.096. IKM yang dinilai meliputi 14 unsur pelayanan.

### **1.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau orang yang dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. (Moenir, 2002). Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. (KepMenPan no 63/KEP/M.PAN/7/2003). Asas-asas yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung. Menurut Moenir (2002) faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan tersebut adalah tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu menyampaikan dengan cepat, dan keramah-tamahan. Selain itu ada faktor-faktor pendukung lain yang tidak kalah penting dalam keberhasilan suatu pelayanan yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana. Standar Pelayanan minimal yang harus dipenuhi terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas yang memberikan pelayanan (Rahmayanty, 2010).

### **1.3. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik (Moenir, 2000 dalam Erida, Ade, Yenny, 2012). Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa (Syukril, 2014). Pengertian lain dari Indeks Kepuasan Masyarakat 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. (KepMenPan Nomor. KEP/ 25/M. PAN/2/2004). Indeks Kepuasan Masyarakat yang tersedia secara periodik dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dan upaya yang perlu dilakukan

4. Mengetahui IKM secara menyeluruh pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan  
Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi prinsip Pelayanan dan kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid, dan *reliable*” sebagai unsur minimal yang harus dipenuhi untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :
  1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
  2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
  3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
  4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
  5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
  6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
  7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
  8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
  9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
  10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
  11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
  12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
  14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di BATAN yang mendapatkan layanan dari PJKKD. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *non-probability sampling* yaitu responden mengisi survey secara *online*. Dalam pengisian survey ini tidak ada paksaan karena responden bisa memilih untuk menolak mengikuti survey. Survey secara online dipilih mengingat layanan yang diberikan oleh PJKKD salah satunya adalah komunikasi data terkait kelancaran berinternet dan untuk efisiensi. Penghitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned}
 &= (\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 \\
 &= (14+1) \times 10 \\
 &= 150
 \end{aligned}$$

Jumlah responden minimal adalah 150.

Kriteria IKM untuk setiap unsur dan secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 1. yang terbagi dalam kategori tidak baik, kurang baik, baik, dan baik sekali.

**Tabel 1.** Kriteria IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Penilaian Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 – 43.75	D	Tidak baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100	A	Sangat baik

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} &= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \\
 &= \frac{1}{14} \\
 &= 0.071
 \end{aligned}$$

Nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM} = \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

### 2.1. Definisi Konsep dan Operasional

#### a) Definisi Konsep

Indeks Kepuasan masyarakat adalah variabel yang bisa dihitung berdasarkan hasil pengukuran indikator-indikator dari layanan kepada masyarakat yang diberikan. Indikator-indikator yang akan diukur adalah Prosedur Pelayanan, Kesesuaian pelaksanaan, Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, Kedisiplinan petugas, Tanggung jawab petugas, Kemampuan petugas, Kecepatan dalam memberikan pelayanan, Keadilan untuk mendapatkan pelayanan untuk semua pengguna, Kesopanan dan keramahan petugas, kemudahan menghubungi petugas, Respon petugas dalam melayani, Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal, Kepentingan layanan, dan Keamanan data.

#### b) Definisi operasional

Dalam melakukan pengukuran terhadap indikator-indikator tersebut, penelitian ini menggunakan skala Likert 1 sampai 4. Pilihan yang diberikan dalam kuesioner adalah Tidak baik, Kurang baik, Baik, dan Sangat baik.

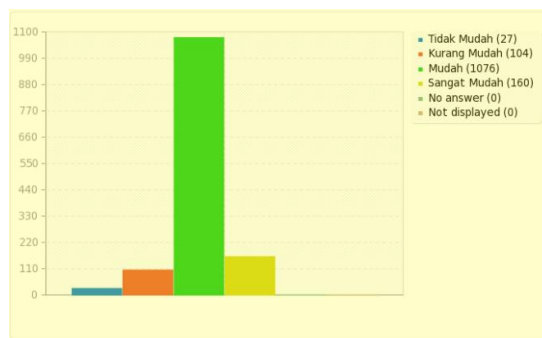
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil Penelitian

Survey ini dilakukan secara online yaitu survey muncul pada saat pegawai akan login email BATAN. Survey ini bersifat pilihan dan tidak memaksa pengguna email. Survey ini diikuti oleh 1.367 orang responden dari populasi 2.178 pengakses email yang merupakan PNS di BATAN.

##### a) Prosedur Pelayanan

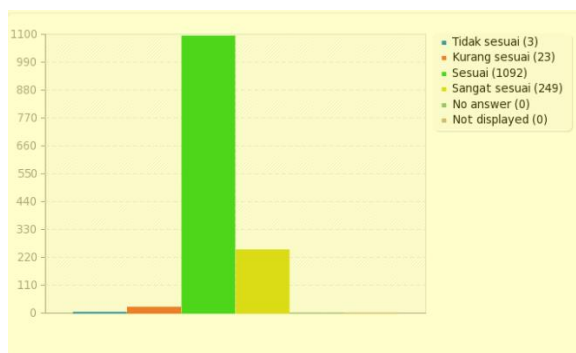
Berdasarkan Gambar 1 untuk kemudahan mendapatkan layanan email/milis/penitipan server (*collocation*)/alamat-IP/nama domain website (DNS)/penitipan isi website (*webhosting*) /media penyimpanan file di jaringan Batannet (CLOUD/NAS) menunjukkan bahwa responden mudah untuk mendapatkan layanan. Hal ini bisa dilihat dari persentasenya sebanyak 78.71% (1076) responden menjawab mudah, untuk responden yang menjawab sangat mudah memiliki persentase 11.70%. Jika diakumulasi untuk mudah dan sangat mudah ini maka persentasenya adalah 90.41%.



Gambar 1. Kemudahan mendapat layanan

##### b) Kesesuaian pelaksanaan yaitu persyaratan pengguna layanan ini adalah pegawai BATAN.

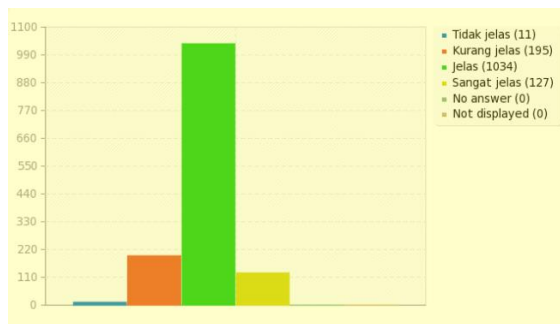
Dari Gambar 2 Menunjukkan bahwa persyaratan pengguna layanan ini adalah pegawai BATAN sudah sesuai. Hal ini ditunjukkan dengan persentase 79.88% atau 1092 responden menjawab sesuai, dan 249 responden atau 18.21% menjawab sangat sesuai, sedangkan responden yang menjawab tidak sesuai sebesar 3 orang atau 0.22%. Jadi total responden yang menjawab sesuai dan sangat sesuai sebesar 98.095% dan mendekati 100%. Layanan-layanan email / milis / penitipan server (*collocation*) / alamat-IP / nama domain website (DNS) / penitipan isi website (*webhosting*) / media penyimpanan file di jaringan Batannet (CLOUD/NAS) ini sudah sesuai dan untuk internal BATAN.



Gambar 2. Persyaratan pengguna layanan

c) *Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani*

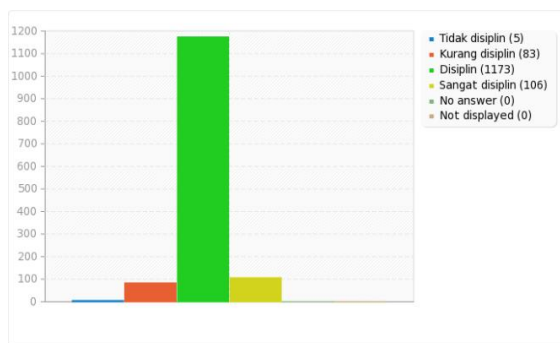
Dari Gambar 3 Menunjukkan bahwa kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna adalah 75.64% atau 1034 orang responden yang memberikan penilaian jelas sedangkan untuk jelas sekali persentasenya adalah 9.29% (127 orang). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya (Keputusan Men. PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Di PJKKD sudah ada pembagian tugas dan kewenangan bagi setiap petugasnya sehingga tidak terjadi tumpang tindih dan saling menyalahakan jika terjadi gangguan terhadap layanan.



Gambar 3. Kejelasan dan kepastian petugas

d) *Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan*

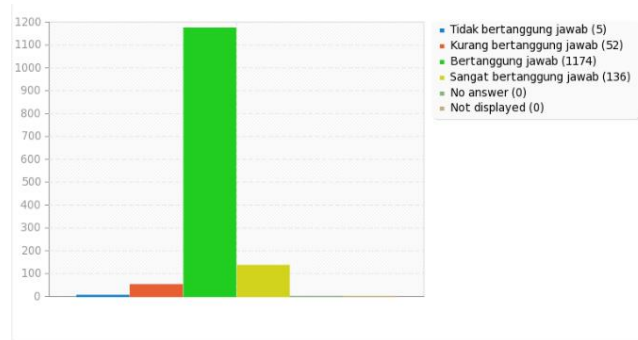
Gambar 4 menunjukkan bahwa 85,81% atau 1.173 orang menjawab disiplin, 106 orang menjawab sangat disiplin atau 7.75%. Total untuk jawaban disiplin dan sangat disiplin ini adalah 93.56%. petugas memberikan pelayanan secara bersungguh-sungguh terutama dengan konsistensi pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Gambar 4. Kedisiplinan petugas

e) *Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan*

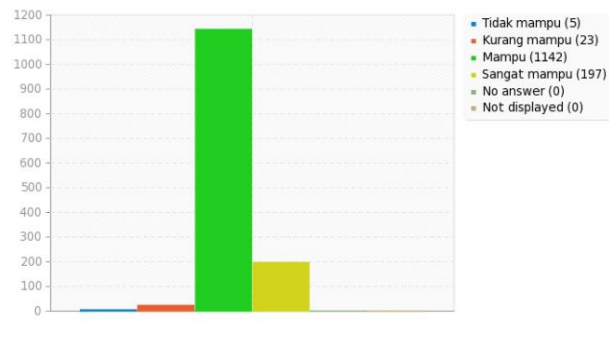
Pada Gambar 5 menunjukkan tanggung jawab dari petugas yaitu Bertanggung jawab 85.88% atau 1174 orang menjawab bertanggung jawab dan sangat bertanggung jawab 136 orang responden atau 9.95%. petugas telah memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang jelas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Hal ini dapat dilihat jika terjadi masalah seperti jika terjadi gangguan terhadap email atau jaringan internet maka petugas akan segera memperbaikinya meskipun pada saat hari libur dan harus datang ke kantor tanpa diberikan kompensasi uang lembur.



Gambar 5. Tanggung jawab petugas

f) *Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan*

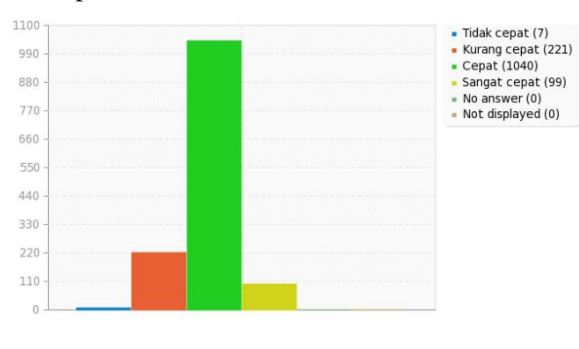
Dari segi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Gambar 6 bahwa responden dengan jawaban mampu 83.54% atau 1.142 orang menjawab mampu, sangat mampu persentasenya 14.41% atau 197 orang. Petugas memiliki tingkat keahlian dan ketrampilan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan komunikasi data dan internet kepada seluruh pegawai di BATAN.



Gambar 6. Kemampuan petugas

g) *Kecepatan dalam memberikan pelayanan*

Jika dilihat dari aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan, responden dengan jawaban cepat sebanyak 76.08% atau 1.040 dan responden menjawab sangat cepat persentasenya sebanyak 7.24%. Dapat disimpulkan bahwa petugas dapat memenuhi target waktu pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

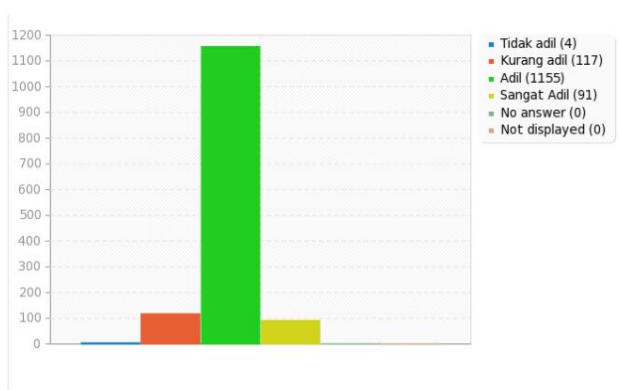


Gambar 7. Kecepatan petugas



*h) Keadilan untuk mendapatkan pelayanan untuk semua pengguna*

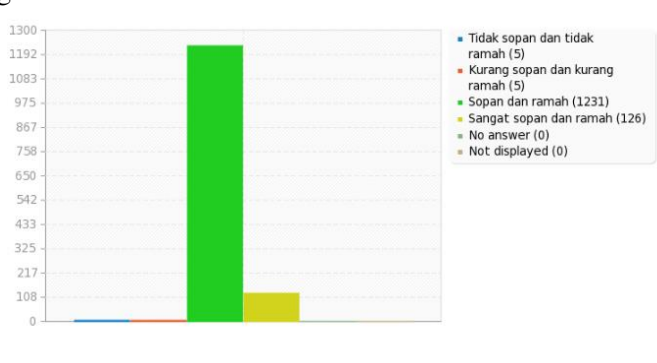
Aspek keadilan mendapatkan pelayanan untuk semua pengguna dapat dilihat pada Gambar 8 yaitu responden menilai pelayanan telah dilakukan secara adil sebanyak 1155 orang atau 84.49%, dan responden menjawab dengan sangat adil sebanyak 6.66% atau 91 responden. Dalam memberikan pelayanan PJKKD tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani sehingga semua diperlakukan dengan sama. Dengan pemberian layanan secara adil ini maka pengguna layanan tidak merasa dibeda-bedakan dan puas dengan layanan yang diberikan.



**Gambar 8.** Keadilan petugas

*i) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan*

Aspek kesopanan dan keramahan petugas menunjukkan bahwa petugas memperlakukan masyarakat dengan sopan dan ramah memiliki persentase 90.05% atau 1.231 orang, dan petugas memperlakukan masyarakat dalam hal ini PNS di BATAN yang membutuhkan pelayanan dengan sangat sopan adalah 126 orang atau 9.22%. Dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati dalam memberikan pelayanan kepada pegawai BATAN.

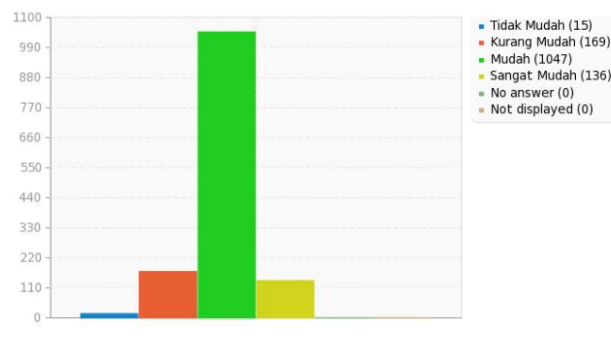


**Gambar 9.** Kesopanan dan keramahan petugas

*j) Aspek kemudahan menghubungi petugas*

Pada saat terjadi masalah pada layanan dan akan membuat pengaduan, masyarakat mudah untuk menghubungi petugas, hal ini bisa dilihat pada Gambar 10. Dari Gambar 10 menunjukkan bahwa responden menjawab mudah sebanyak 1.047 atau 76.59%, dan responden menjawab sangat mudah 136 responden atau memiliki persentase 9.95%. Petugas ini dapat dihubungi melalui email, whatsapp, SMS (*Short Message Service*), datang langsung, atau melalui telepon pada saat terjadi masalah pada layanan. Dengan banyak kanal komunikasi yang bisa digunakan oleh pengguna ini memberikan keuntungan yaitu memberikan kemudahan pengaduan dan tidak tergantung pada satu

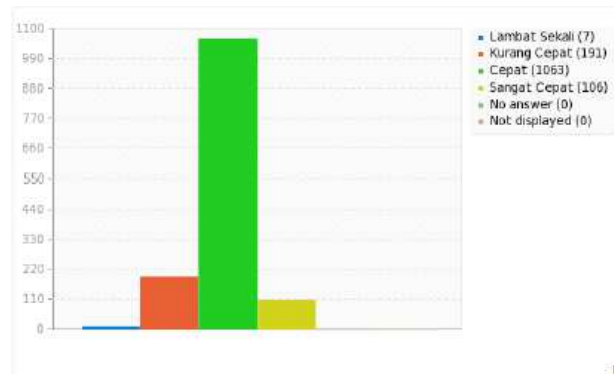
jenis alat komunikasi. Sebaliknya petugas bisa memberikan respon dengan segera jika terjadi kendala dalam pelayanan untuk segera diperbaiki.



Gambar 10. Kemudahan menghubungi petugas

k) *Respon petugas dalam melayani*

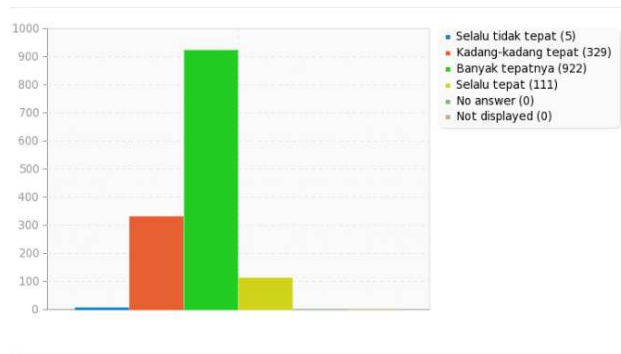
Dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan respon dengan cepat memiliki persentase 77.76% atau 1.063 orang responden, dan memberikan respon dengan sangat cepat persentasenya sebesar 7.75% atau 106 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 11. Dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanannya baik jika ada gangguan pelayanan ataupun pengaduan petugas memberikan respon dengan cepat. Dengan respon yang cepat ini akan menjamin kehandalan dalam pelayanan sehingga jika terjadi gangguan akan segera diperbaiki dan layanan yang diberikan akan kembali normal.



Gambar 11. Respon petugas

l) *Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan*

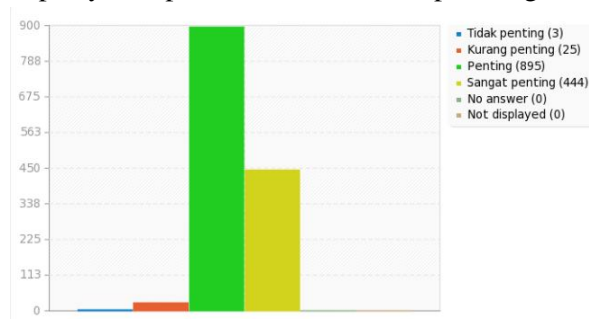
Pelaksanaan terhadap jadwal yang telah ditetapkan dengan waktu pelayanan adalah tepat waktu memiliki persentase 67.45% atau 922 responden, selalu tepat waktu 111 atau persentasenya 8.12%, selalu tidak tepat memiliki persentase 0.37%. Gambar 12. menunjukkan persentase ketepatan pelaksanaan dengan lebih jelas. Menurut Carlson dan Schwartz (dalam Frederik Mote, 2008 : 52) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) *Reliability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.



Gambar 12. Ketepatan Pelaksanaan

m) *Kepentingan layanan yang diberikan*

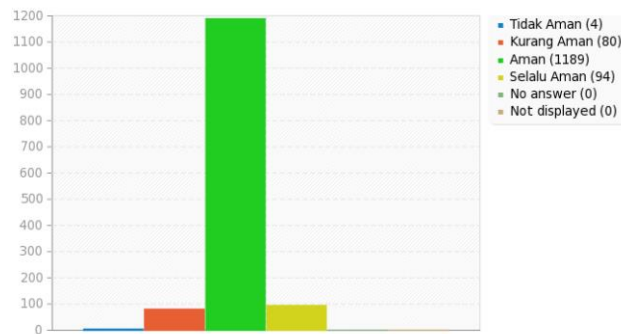
Layanan email/mailling list/penitipan server (*collocation*)/alamat-IP/nama domain website (DNS)/penitipan isi website (*webhosting*)/media penyimpanan di jaringan BATANnet (CLOUD/NAS) dinilai penting oleh responden sebesar 65.47% (895), dan bahkan dianggap sangat penting 32.48% (444). Dari persentase ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini terkait kebutuhan untuk surat menyurat/korespondensi untuk memudahkan pekerjaan dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, untuk website yang merupakan rumah bagi pegawai ini dinilai penting karena merupakan media informasi kepada masyarakat untuk mensosialisasikan program-program yang ada di BATAN sehingga warga masyarakat tidak takut lagi terhadap istilah nuklir. Nuklir ini bermanfaat dalam berbagai bidang seperti kesehatan, pertanian untuk mengembangkan bibit-bibit baru, peternakan, alat-alat kesehatan, dan sebagainya. Website BATAN juga memberikan pelayanan pendaftaran sertifikasi perorangan secara *online*.



Gambar 13. Kepentingan Layanan

n) *Keamanan data dalam menggunakan layanan ini*

Jaminan keamanan dalam menggunakan layanan dari PPIKSN ini dalam kategori aman 86.98% atau 1.189 orang responden menjawab aman, dan sangat aman sebanyak 94 orang atau persentasenya 6.88%, sedangkan yang menjawab tidak aman hanya 0.29% atau 4 orang. Dari hasil tersebut terlihat bahwa masyarakat merasa aman dengan layanan yang diberikan khususnya terhadap data-data yang dimiliki, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang mungkin timbul. Ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik adalah *security* (Carlson dan Schwartz dalam Frederik Mote, 2008). Keamanan yang dimaksud adalah ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat aman dan yakin ketika menerimanya.



Gambar 14. Keamanan Data

Pelayanan publik yang dilakukan oleh PJKKD di BATAN sudah baik dan memuaskan masyarakat. Hal ini dapat dilihat berdasarkan penghitungan untuk rata-rata pelayanan dari 14 indikator

tersebut diperoleh nilai IKM adalah 2.999. Setelah dikonversikan dengan dikali 25, maka nilai IKM tersebut adalah 74.976 dan termasuk dalam kategori Baik. Nilai-nilai setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 2. Dari 14 indikator yang menjadi pertanyaan, 13 indikator menunjukkan nilainya berada di level baik, dan satu indikator memiliki indeks sangat baik yaitu indikator tingkat kepentingan menggunakan layanan.

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan perlu ditingkatkan karena memiliki nilai paling rendah dibandingkan indikator yang lain. Demi meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat PJKKD sebaiknya meningkatkan setiap unsure pelayanannya dan mempertahankan unsure tingkat kepentingan menggunakan layanan karena memiliki nilai yang sangat tinggi.

Tabel 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat PJKKD

No	Unsur Pelayanan	Nilai unsur pelayanan	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	3	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3.16	Baik
3	Kejelasan Petugas pelayanan	2.93	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.01	Baik
5	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	3.05	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.12	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2.9	Baik
8	Keadilan mendapatkan Pelayanan	2.98	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.08	Baik
10	Kemudahan menghubungi petugas	2.95	Baik
11	Respon petugas	2.93	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.83	Baik
13	Tingkat kepentingan menggunakan layanan	3.3	Sangat Penting
14	Keamanan Pelayanan	3	Baik

### 3.2. Diskusi

Pelayanan yang dilakukan oleh PJKKD terkait komunikasi data berada pada level baik. Meskipun sudah masuk dalam kategori baik namun pelayanan-pelayanan yang diberikan masih perlu untuk ditingkatkan khususnya yang memiliki nilai dibawah 3. Kejelasan petugas pelayanan perlu ditingkatkan, hal ini dimungkinkan dengan memberikan tanggung jawab dan menunjuk *Person In charge* (PIC) atau dibuat jadwal petugas piket untuk menerima keluhan. Jika ada pengguna yang menyampaikan keluhan atau ada gangguan jaringan maka PIC atau petugas piket bisa meneruskan keluhan tersebut pada petugas yang kompeten untuk menyelesaikannya. PIC memberikan nama dan

jabatan petugas yang akan menangani keluhan tersebut sehingga pengguna mudah untuk berkomunikasi dan berkoordinasi. Aspek keadilan mendapatkan pelayanan ini berlaku bagi semua PNS di BATAN tanpa ada pengecualian. Semua pegawai menjadi prioritas untuk mendapatkan pelayanan tidak hanya terbatas bagi pejabat yang didahulukan. Jika perlu dibuat sistem antrian sehingga keluhan pengguna diberikan tiket atau nomor keluhan dan pemberian layanan sesuai dengan nomor antrian sehingga bisa dimonitor dan terbuka. Jika layanan sudah selesai maka pengguna mendapatkan email atau notifikasi jika permasalahan atau layanan sudah terselesaikan.

Kecepatan Pelayanan juga perlu ditingkatkan agar penyelesaian keluhan atau permasalahan dapat segera diselesaikan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Jika selama ini pegawai atau petugasnya terbatas dan tidak bisa mencukupi kebutuhan maka langkah yang perlu dilakukan adalah menambah jumlah pegawai (SDM). Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan rekrutmen/penerimaan pegawai baru, atau dengan meminta Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (BSDMO) di BATAN untuk memindahkan pegawai yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan dan sesuai. Aspek lain yang perlu ditingkatkan adalah kemudahan dalam menghubungi petugas. Hal ini penting untuk mempermudah penyampaian keluhan dan permasalahan dari pengguna kepada petugas sehingga bisa segera tersampaikan dan ditindaklanjuti. Saat ini keluhan bisa disampaikan melalui telpon, email, sms, whatsapp, ataupun datang langsung jika memungkinkan. Dengan banyaknya kanal komunikasi ini diharapkan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhannya, dan sebaliknya memudahkan petugas untuk memberikan respon dengan cepat. Jika dianggap perlu dibuat SOP untuk menjawab dan merespon pengaduan, misalnya dengan mengangkat telepon pada dering ketiga dan dilakukan penjadwalan piket untuk itu.

Respon petugas perlu ditingkatkan terkait dengan adanya permasalahan jaringan internet, server, dan lain-lain. SOP pelayanan dibutuhkan dalam memberikan respon terhadap keluhan dan gangguan, hal ini untuk menghindari jika petugas yang bertanggung jawab tidak berada ditempat sehingga pegawai lain bisa melakukan tugas sesuai dengan penyelesaian masalah yang dibutuhkan. Sejauh ini petugas memberikan respon dengan cepat namun perlu ditingkatkan jika ada gangguan pelayanan dan pengaduan dari pengguna. Respon yang cepat dari petugas terhadap gangguan dan pengaduan ini menjamin kehandalan dalam pelayanan sehingga jika terjadi gangguan akan segera diperbaiki dan layanan akan kembali normal. Kehandalan pelayanan ini memberikan jaminan bagi pengguna untuk bisa bekerja dengan tenang.

Kepastian jadwal pelayanan sudah baik namun perlu ditingkatkan sehingga masyarakat yang mempunyai keluhan atau permasalahan terkait layanan yang diberikan PJKKD bisa mendapatkan kejelasan waktu untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi. Kepastian jadwal pelayanan ini terkait dengan pelaksanaan waktu pelayanan yang dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan jadwal ini antara lain pembagian kerja sesuai kompetensi petugas, proporsi waktu yang tepat, kesiapan petugas, dan pengaturan petugas mengingat lokasi kantor BATAN yang berada di beberapa lokasi yaitu di kawasan Serpong, Kantor Pusat BATAN, Pasar Jumat, Bandung, dan Yogyakarta. Jika penyusunan jadwal sudah ditetapkan pada awal tahun, misalnya untuk perawatan server maka pelaksanaan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sehingga tidak ada kata terlambat yang menyebabkan server eror atau tidak berjalan dengan semestinya.

Prosedur pelayanan memiliki nilai 3 yang berarti baik, dan harus dipertahankan bahkan jika perlu ditingkatkan. PJKKD memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna dengan menyederhanakan alur pelayanan yang dilakukan sehingga prosesnya menjadi lebih cepat. Hal ini bisa dilakukan dengan membuat SOP layanan, misalnya surat keluhan atau permohonan suatu layanan yang disampaikan kepada eselon 2, bisa langsung didisposisikan kepada eselon 3, kemudian disposisi kepada eselon 4, dan/atau petugas yang bertanggung jawab (PIC) dengan program SITP

(Sistem Informasi Tata Persuratan) sehingga bisa diakses dimana saja untuk segera ditindak lanjuti. Persyaratan Pelayanan merupakan persyaratan teknis dan administrasi yang harus dimiliki yang diperlukan untuk mendapat pelayanan. Persyaratan pelayanan ini mendapat nilai 3,16 yang berarti baik. Persyaratan untuk mendapatkan layanan internet dan email dari PJKKD yang telah ditetapkan adalah mendaftar dengan menyebutkan identitas diri sebagai pegawai seperti nama, satuan kerja, dan NIP pegawai. Persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan pelayanan lain selain email perlu dibuat dan disosialisasikan sehingga pengguna menjadi lebih mudah.

Kedisiplinan petugas pelayanan sudah baik namun perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Kedisiplinan ini terkait dengan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pekerjaan terkait gangguan jaringan bisa tidak mengenal waktu, karena bisa saja gangguan jaringan terjadi pada saat hari libur atau diluar jam kerja, sehingga komitmen dan kedisiplinan petugas sangat diharapkan untuk menyelesaikan permasalahannya dengan segera. PJKKD harus memberikan pelayanan yang baik karena pengguna biasanya tidak mau tau dengan kondisi libur atau diluar jam kerja, pada saat pengguna membutuhkan email untuk berkorespondensi ataupun mengambil data yang tersimpan di server BATAN.

Tanggung jawab petugas berada pada level baik, menunjukkan bahwa petugas memiliki kejelasan wewenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian layanan. Pembagian tugas sudah jelas di PJKKD sehingga tidak ada tumpang tindih dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, jika terjadi keluhan menjadi jelas dan cepat tertangani. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik yaitu petugas sudah memiliki kemampuan dan kompetensi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna. Dengan kompetensi baik yang dimiliki ini memudahkan penyelesaian jika ada gangguan atau permasalahan yang dihadapi. Kompetensi ini sebaiknya diasah terus dan bahkan ditingkatkan mengingat kemajuan teknologi yang selalu berkembang menuntut kompetensi yang terus meningkat. Hal ini bisa dilakukan dengan menugaskan petugas untuk mengikuti training peningkatan kompetensi, mengikuti sertifikasi, dan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi seperti paska sarjana (S2) dan program doktor (S3).

Kesopanan dan keramahan petugas pada level baik yang menunjukkan bahwa petugas sudah bersikap dan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna serta saling menghormati dan menghargai. Kesopanan dan keramahan ini sangat dibutuhkan di bidang pelayanan karena berhubungan dengan orang lain sehingga perlu untuk dijaga dan dipertahankan. Aspek keamanan pelayanan yang sudah baik menunjukkan bahwa PJKKD sudah mampu memberikan ketenangan bagi penggunanya terhadap resiko-resiko yang mungkin ada sebagai akibat dari pelayanan yang diberikan. Pengguna merasa aman dengan layanan yang diberikan seperti layanan untuk menyimpan data-daata penting yang dimiliki.

Kepentingan layanan yang diberikan dinilai sangat penting oleh pengguna, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan penting ini terkait untuk korespondensi atau surat menyurat dengan menggunakan email BATAN karena memudahkan pekerjaan dan meningkatkan efisiensi. Contoh lain adalah website BATAN yang dinilai sangat penting sebagai media informasi. Dengan adanya website BATAN ini berguna sebagai media sosialisasi program-program kerja yang dilakukan, hasil penelitian terkait bidang nuklir, dan media informasi bahwa nuklir itu bermanfaat asal digunakan sesuai dengan kebutuhannya. Manfaat nuklir ini antara lain di bidang energi seperti pembangkit listrik, bidang kesehatan, bidang pertanian untuk mengembangkan bibit-bibit pertanian, peternakan, alat-alat kesehatan, dan sebagainya.

#### 4. PENUTUP

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan yang dilakukan oleh PJKKD memiliki nilai 2.99 dan termasuk dalam kategori Baik. Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah tingkat kepentingan menggunakan layanan dan unsur yang memiliki nilai terendah adalah kepastian jadwal pelayanan. Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan agar nilai setiap unsurnya bisa mencapai 3, karena masih ada unsur yang bernilai dibawah 3 meskipun nilai ini sudah termasuk dalam kategori Baik.

#### Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PJKKD BATAN atas kerja sama dan bantuannya sehingga karya tulis ini bisa terselesaikan dan semoga bermanfaat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Zaenudin. Sri, Sutjiyatmi. (2015). Model Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Proceeding Seminar LPPM UMP Tahun 2014 2015: Buku I Bidang Ilmu Ekonomi dan Pertanian, Proceeding Seminar Nasional LPPM 2015.
- Bulan, Azizah Dewi. Hardi, Warsono. Margaretha, Suryaningsih. (2014). Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. *Journal of Public Policy and Management Review* Volume3, Nomor 2, Tahun 2014.
- Erida. Octavia, Ade., dan Yuniarti, Yenny. (2012). Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Citra Penyelenggara Layanan Publik. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora* Volume 14, Nomor 1, Hal. 69-76 .Januari – Juni 2012. ISSN 0852-8349.
- Hariany, Zulfida., Matondang, A. Rahim. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas xxx. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* Vol 5, No. 2, Maret 2014 pp. 17-21 ISSN 2443-0579 online / ISSN 2443-0560 print.
- KepMenPan Nomor. KEP/ 25/M. PAN/2/2004). (2004). Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. (2003). Prinsip Pelayanan.
- Layanan PPIKSN. BATAN. (2016). (<http://www.batan.go.id/index.php/id/layanan-ppiksn2>) diakses pada tanggal 19 Juli 2016.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mote, Frederik. 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Nopiyanti., Warsono, Hardi., Rihandoyo. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perijinan Di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang. *Journal of Publilic Policy and Management Review* Voi. 4, No. 3 tahun 2015.
- Nurritzka, Rahmah Hida., Saputra, Wiko. (2011). Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* volume 14 No. 01 Maret 2011 Halaman 11 – 19.
- Octavia, Ade. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Provinsi Jambi. *Digest Marketing* Vol. 1. No.3 juli-September 2012. ISSN : 2302-4682.
- Peraturan Kepala BATAN Nomor 212/KA/XII/2011. (2011). Standar Pelayanan BATAN.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Syukril, Siti Husna Ainu. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 13, No. 2, Des 2014 ISSN 1412-6869
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 2009.