

ANALISIS KINERJA DI PDIS – BPPT MENGGUNAKAN METODE CSI DAN IPA

(Studi Kasus pada Pusat Data Informasi dan Standardisasi di BPPT Tangerang Selatan)

Muhammad Ali¹⁾, Imam Fahrur Rozi²⁾

Program Studi Teknik Informatika Politeknik Negeri Malang

Jalan Soekarno Hatta , Malang , Indonesia

E-mail: muh.ali@gmail.com¹⁾, iman.rozi@gmail.com¹⁾

Abstrak

Pusat Data, Informasi dan Standardisasi (PDIS) merupakan salah satu unit bidang dari Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) yang melayani beberapa jenis pelayanan jasa, salah satunya yaitu pengajuan layanan yang dimiliki masing-masing bidang di PDIS. Dalam sector jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan agar dapat pelayanan yang terbaik, tetapi pada kenyataannya masih terdapat keluhan pegawai mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, manajemen PDIS juga masih melakukan pencatatan pelayanan dan keluhan pegawai serta belum pernah melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pegawai terhadap pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai yang ada di Pusat Data Informasi dan Standardisasi, maka diperlukan penelitian dengan menggunakan penerapan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index. Penerapan metode ini dilakukan agar dapat mengetahui prioritas atribut yang harus diperbaiki dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan pada PDIS. Dari hasil penerapan metode tersebut dapat diketahui urutan prioritas atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya oleh pihak masing-masing bidang yang ada di PDIS yaitu kecepatan petugas terkait dalam menangani keluhan pegawai sebagai pemohon layanan.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Analisis Kinerja, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Pusat Data Informasi dan Standardisasi-BPPT

1. Pendahuluan

PDIS merupakan salah satu lembaga BPPT (Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi) di bawah pimpinan Sekretariat Utama BPPT. Untuk memenuhi hasil kriteria dengan standart kinerja yang maksimal sesuai apa yang di harapkan semua pegawai, PDIS mempunyai pegawai pada bidang Standardisasi dan Akreditasi yang memiliki tugas mengatur masalah standar yang sudah ditetapkan pada SOP.

Kinerja optimal tentu yang sangat diharapkan oleh semua lembaga atau perusahaan untuk mencapai mutu yang baik. Untuk mendapatkan hasil kinerja optimal perlu dilakukan pengembangan melalui proses analisa terhadap kinerja pegawai dengan banyak menggunakan cara melalui metode untuk menghasilkan outputan sampai sejauh mana kinerja yang dicapai terhadap layanan dan bagaimana respon customer tentang kinerja atau hasil yang dirasakan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup antar harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Salah satunya yaitu PDIS merupakan lembaga yang mengembangkan sistem manajemen mutu yang berfokus pada peningkatan kinerja para pegawainya.

Untuk menganalisa sampai sejauh mana kinerja pegawai tiap bidang terhadap layanan, peneliti mempunyai cara untuk mengembangkan melalui metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan IPA

(Importance Performance Analysis). Sehingga nantinya dari hasil survey kepuasan pelanggan di dapatkan data kuisioner tingkat kepentingan dan kinerja masing – masing layanan tiap bidang menggunakan skala likert 5 tingkat dan diolah menggunakan metode CSI dikorelasi ke grafik IPA dengan menggunakan diagram Cartesius.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variable-variabel yang ada (Mardalis, 2008).

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder.

2.1.1 Data Primer

Data primer dilakukan dengan pengumpulan melalui kuisioner dengan aturan konsep atribut kuisioner yang meliputi tingkat responsivenes,

2.1.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada

2.2 Pengolahan Data

- Masukan data kuisioner survey kepuasan
Tabel Masukan data kuisioner (kinerja)

DATA DAN INFORMASI		KINERJA														
No Responden	Jawaban	ATRIBUT KUISIONER														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	79	85	89	82	91	79	85	81	86	79	71	89	78	86	79	
RATA-RATA	3,95	4,25	4,45	4,1	4,55	3,95	4,25	4,05	4,3	3,95	3,55	4,45	3,9	4,3	3,95	

Sumber : Pengolahan Data

Tabel Masukan data kuisioner (kepentingan)

DATA DAN INFORMASI		KEPENTINGAN														
No Responden	Jawaban	ATRIBUT KUISIONER														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	83	81	87	88	85	78	75	81	86	79	71	89	80	74	81	
RATA-RATA	4,15	4,05	4,35	4,4	4,3	3,65	4,05	4,3	3,95	3,55	4,45	4,7	4,2	3,7	4,05	

SuSumber : Pengolahan Data

- Mengetahui mean skor tiap atribut kuisioner
Menghitung rata-rata tiap atribut kuisioner tingkat kinerja dan kepentingan.
Dimana : P : Kinerja , I : Kepentingan , n : Jumlah responden

$$\bar{I} = \frac{I}{n} \text{ dan } \bar{P} = \frac{P}{n}$$

- Perhitungan nilai gap
Perhitungan nilai gap dilakukan untuk mengetahui atau melihat kesenjangan atribut antara kepentingan dengan kinerja, dimana ketika dihasilkan nilai kesenjangan “-” artinya pelanggan masih belum puas atas kinerja dari atribut terkait, namun ketika dihasilkan nilai kesenjangan “+” artinya pelanggan merasa puas atas kinerja dari atribut terkait.

Tabel 3. Hasil nilai mean atribut kuisioner

CSI (Customer Satisfaction Index)		
ATRIBUT	P	I
1	3.95	4.15
2	4.25	4.05
3	4.45	4.35
4	4.1	4.4
5	4.55	4.3
6	3.95	3.9
7	4.25	3.65
8	4.05	4.05
9	4.3	4.3
10	3.95	3.95
11	3.55	3.55
12	4.45	4.45
13	3.9	4
14	4.3	3.7
15	3.95	4.05

Sumber : Pengolahan Data

Tabel 4. Nilai gap atribut kuisioner

CSI (Customer Satisfaction Index)			
ATRIBUT	P	I	Gap
1	3.95	4.15	-0.2
2	4.25	4.05	0.2
3	4.45	4.35	0.1
4	4.1	4.4	-0.3
5	4.55	4.3	0.25
6	3.95	3.9	0.05
7	4.25	3.65	0.6
8	4.05	4.05	0
9	4.3	4.3	0
10	3.95	3.95	0
11	3.55	3.55	0
12	4.45	4.45	0
13	3.9	4	-0.1
14	4.3	3.7	0.6
15	3.95	4.05	-0.1

Sumber : Pengolahan Data

- Mencari Weighted Score

$$\text{Weighted score atribut ke } i = IWF \times PWF = \frac{I}{\sum I} \times \frac{P}{\sum P}$$

Tabel 5. Nilai Weighted Score tiap atribut

CSI (Customer Satisfaction Index)				
ATRIBUT	P	I	Gap	SKOR (P * I)
1	3.95	4.15	-0.2	16.39
2	4.25	4.05	0.2	17.21
3	4.45	4.35	0.1	19.36
4	4.1	4.4	-0.3	18.04
5	4.55	4.3	0.25	19.57
6	3.95	3.9	0.05	15.41
7	4.25	3.65	0.6	15.51
8	4.05	4.05	0	16.40
9	4.3	4.3	0	18.49
10	3.95	3.95	0	15.60
11	3.55	3.55	0	12.60
12	4.45	4.45	0	19.80
13	3.9	4	-0.1	15.60
14	4.3	3.7	0.6	15.91
15	3.95	4.05	-0.1	16.00

Sumber : Pengolahan Data

- Menghitung Weighted Average

$$\text{Weighted average} = \frac{\sum [\text{Weighted score atribut ke } i]}{\sum \text{atribut ke } i}$$

Tabel 6. Nilai *Weighted Average* tiap atribut

CSI (Customer Satisfaction Index)				
ATRIBUT	P	I	Gap	SKOR (P * I)
1	3.95	4.15	-0.2	16.39
2	4.25	4.05	0.2	17.21
3	4.45	4.35	0.1	19.36
4	4.1	4.4	-0.3	18.04
5	4.55	4.3	0.25	19.57
6	3.95	3.9	0.05	15.41
7	4.25	3.65	0.6	15.51
8	4.05	4.05	0	16.40
9	4.3	4.3	0	18.49
10	3.95	3.95	0	15.60
11	3.55	3.55	0	12.60
12	4.45	4.45	0	19.80
13	3.9	4	-0.1	15.60
14	4.3	3.7	0.6	15.91
15	3.95	4.05	-0.1	16.00
TOTAL		60.85		251.89

Sumber : Pengolahan Data

6. Mengetahui hasil *CSI (Customer Satisfaction Index)*

Tabel 7. Nilai *CSI (Customer Satisfaction Index)*

CSI (Customer Satisfaction Index)				
ATRIBUT	P	I	Gap	SKOR (P * I)
1	3.95	4.15	-0.2	16.39
2	4.25	4.05	0.2	17.21
3	4.45	4.35	0.1	19.36
4	4.1	4.4	-0.3	18.04
5	4.55	4.3	0.25	19.57
6	3.95	3.9	0.05	15.41
7	4.25	3.65	0.6	15.51
8	4.05	4.05	0	16.40
9	4.3	4.3	0	18.49
10	3.95	3.95	0	15.60
11	3.55	3.55	0	12.60
12	4.45	4.45	0	19.80
13	3.9	4	-0.1	15.60
14	4.3	3.7	0.6	15.91
15	3.95	4.05	-0.1	16.00
TOTAL		60.85		251.89
CSI %		82.79		

Sumber : Pengolahan Data

Dari nilai kepuasan pelanggan diatas diperoleh **82.79** % pemohon layanan atau pegawai PDIS merasakan cukup puas atas kinerja pegawai yang dirasakan dan menandakan kinerja pelayanan yang sangat baik, Ghazali (2006 : 163).

7. Prosedur IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna.

Langkah pertama untuk analisis IPA adalah setelah diketahui rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item yang dilakukan pada langkah pertama yaitu :

Tabel 8 Nilai *mean* tingkat kepuasan dan kepentingan tiap atribut

CSI (Customer Satisfaction Index)		
ATRIBUT	P	I
1	3.95	4.15
2	4.25	4.05
3	4.45	4.35
4	4.1	4.4
5	4.55	4.3
6	3.95	3.9
7	4.25	3.65
8	4.05	4.05
9	4.3	4.3
10	3.95	3.95
11	3.55	3.55
12	4.45	4.45
13	3.9	4
14	4.3	3.7
15	3.95	4.05

Sumber : Pengolahan Data

Tabel 9. Nilai *mean* tingkat kepuasan dan Kepentingan

NILAI TITIK KOORDINAT (I-P)		
NILAI	Kinerja (P)	Kepentingan (I)
TOTAL	61.95	60.85
TITIK KOR	4.13	4.06

$$\bar{X}_j = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{n}$$

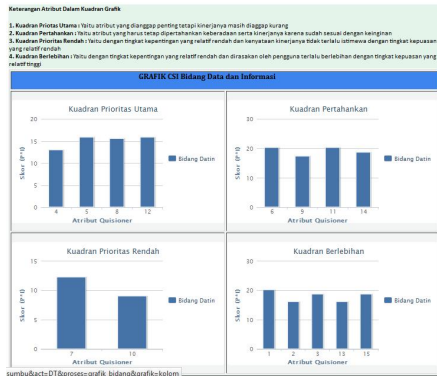
$$\bar{Y}_j = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n}$$

Kemudian langkah selanjutnya yaitu menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan seluruh atribut kuisioner.

$$\bar{x}_j = \frac{\sum_{i=1}^p x_i}{p}$$

$$\bar{y}_j = \frac{\sum_{i=1}^p y_i}{p}$$

Setelah diperoleh nilai mean keseluruhan atribut tingkat kepuasan kinerja (\bar{x}) yaitu "4.13" dan tingkat kepentingan (\bar{y}) yaitu "4.06". Dimana nilai (\bar{x}) memotong garis tegak lurus horizontal untuk mencerminkan tingkat kepuasan kinerja atribut (\bar{x}) dan nilai (\bar{y}) memotong garis vertical untuk mencerminkan tingkat kepentingan atribut (\bar{y}).



Gambar 1. Grafik kuadran Sumber : Pengolahan Data

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisa ujicoba sistem nilai CSI yang diperoleh yaitu 82,79 %. Hal ini menggambarkan client atau pegawai sebagai pemohon layanan di PDIS atas bidang Data dan Informasi sangat puas atas kinerja layanan yang diberikan oleh pegawai PDIS bidang Data dan Informasi, tetapi diraskan masih belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih, maka pegawai PDIS bidang terkait harus memperbaiki kinerja pelayanan yang belum memuaskan pemohon layanan.

Sehingga dari hasil sekian dapat dilihat hasil plotting data dalam grafik kuadran IPA, dimana hasil yang ditunjukkan oleh diagram terlihat 2 item masuk prioritas utama yang artinya pelayanannya belum memuaskan, 4 item masuk kedalam pertahankan pelayanan / prestasi yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut, 6 item ke dalam prioritas rendah yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut, dan 3 item kedalam pelayanan berlebihan yang artinya pelanggan menganggap perusahaan melakukan pemborosan terhadap pelayanan – pelayanan tersebut.

Service Quality. Sehingga dinyatakan bahwa terdapat 4 item kuisioner yang belum memuaskan pelanggan dengan nilai *gap* atau *service quality* negatif. Sedangkan pelayanan yang lainnya sudah dianggap cukup memuaskan karena *gap* atau *service quality* bernilai positif. Sehingga dari pengolahan data diperoleh urutan prioritas perbaikan yang harus dilakukan, untuk itu dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode *Service Quality* di dapatkan hasil urutan prioritas perbaikan dengan mendahulukan nilai negative terbesar. Sehingga urutan perbaikan atribut yang harus di lakukan dimulai dari atribut nomor 1 (Keramahan, kesopanan, dan sikap pegawai saat menghadapi pengguna) dan kemudian nomor 4 (Kemampuan pegawai dalam menangani pengaduan pengguna).

4. Kesimpulan

- Dari hasil penelitian dan pengolahan data didapatkan secara keseluruhan tingkat kepuasan pemohon layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai bidang Data dan Informasi PDIS dengan metode *Customer Satisfaction Index* sebesar **82.79 %** yang artinya pemohon layanan atau pegawai PDIS merasakan cukup puas atas kinerja pegawai yang dirasakan dan menandakan kinerja pelayanan yang sangat baik.
- Dari hasil nilai kepuasan pemohon layanan sekian dengan predikat kinerja baik, ternyata tidak semua atribut kuisioner dirasakan puas oleh pemohon atas kinerja yang dilakukan, sehingga dapat di plotting data dengan hasil terdapat 2 item kuisioner yang masih belum dirasakan puas kinerjanya oleh pemohon layanan yaitu item nomor 1 dan nomor 4 karena memiliki nilai *service quality* yang negative dan masuk kuadran pertama dan harus dilakukan perbaikan kedepannya.

Daftar Pustaka:

Kusrini, M.Kom.2007.”Konsep Dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan”.Yogyakarta: Penerbit Andi.

Supardi, Yuniar, Ir.2011. “5 Sistem Populer dengan Java”.Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.

Agung Utama. 2003. *Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.* “OPSI, Vol 1, No 2,ISSN. 1693-2102.

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Edisi RevisiVI. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPelanggan.* Jurnal EKOBIS, Vol. 10, NO. 2.

Dwiwinarsih Rina. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok.* Skripsi. Fakultas Ekonomi. UniversitasGunadarma.

Griselda, G. dan T, Panjaitan, 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua.* DeReMa Jurnal Manajemen, Vol 2, No 1.