Jurnal Wacana Kinerja
Volume 23 | Nomor 2 | November 2020
DOI : 10.31845/jwk.v23i2.684
p-issn : 1411-4917; e-issn : 2620-9063
http://jwk.bandung.lan.go.id

Analisis Kepuasan, Kesenjangan Kinerja, dan Kepentingan Pelayanan Humas di *Cibinong Science Center - Botanical Garden* LIPI

Analysis of Satisfaction, Gaps in Performance and Interest of Public Relations Services at Cibinong Science Center - Botanical Garden LIPI

Ika Susanti[1]

Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia
Jl. Raya Bogor Km. 46 Cibinong Science Center – Botanical Garden, Cibinong, Kab. Bogor, 16911
Telp. 021 – 8752824 dan Fax. 021 - 8752929

(Diterima 16/10/20; disetujui 11/05/20)

Abstract

LIPI Public Relations is one of the support services functions that provide scientific services to researchers in terms of cooperation, public information, media and inter-institutions relations, and facilitating the socialization of science and technology. Reorganization causes changes in the function of public relations services from work units to regions, so it is necessary to analyze the satisfaction, performance and interest gaps of public relations services in the Cibinong Science Center-Botanical Garden LIPI. This study used a quantitative method approach with qualitative data as a support. Data was analyzed from two instruments, i.e. Community Satisfaction Index (IKM) and Importance Performance Analysis (IPA). Among four PR service functions, three of them (cooperation, public information, media and inter-institutional relations) were perceived as working properly, meanwhile for facilitating the socialization of science and technology was not good. Officer behavior indicator was good, thus needed to be maintained. IKM's indicators, such as: service requirements, procedures, completion time, product specifications, competence of officers, and complaints handling were not good enough, so that it became a priority for improvement. Moreover, the cost and infrastructure indicators could be ignored. Research suggested that the implementation of procedures was a priority for short-term improvement. Furthermore, development of product specifications and enhancing the competence of officers were short-term to medium-term improvement priorities.

***Keywords**: Satisfaction, Gap, Performance, Interest, Public Relation Services*

Abstrak

Humas LIPI merupakan salah satu fungsi layanan pendukung yang memberikan layanan sains kepada peneliti dalam hal kerja sama, informasi publik, hubungan media dan antar-lembaga, dan fasilitasi pemasyarakatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Reorganisasi menyebabkan perubahan fungsi layanan humas dari unit kerja ke kawasan, sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan, kesenjangan kinerja dan kepentingan pelayanan humas di kawasan *Cibinong Science Center-Botanical Garden* LIPI. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan data kualitatif sebagai penunjang, menggunakan analisis Indeks Kepuasan

[1] Email: nn.ikasusanti001@gmail.com

Masyarakat (IKM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama, informasi publik, serta hubungan media dan antar-lembaga menunjukkan mutu pelayanan baik, sedangkan untuk fasilitasi pemasyarakatan ilmu pengetahuan dan teknologi menunjukkan mutu pelayanan kurang baik. Indikator perilaku petugas sudah baik sehingga perlu dipertahankan. Indikator IKM yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi, kompetensi petugas dan penanganan pengaduan kurang baik sehingga menjadi prioritas perbaikan. Indikator biaya dan sarana prasarana dapat diabaikan. Penelitian menyarankan agar implementasi prosedur merupakan prioritas perbaikan jangka pendek. Pengembangan produk spesifikasi dan peningkatan kompetensi petugas merupakan prioritas perbaikan jangka pendek hingga jangka menengah.

Kata Kunci: kepuasan, kesenjangan, kinerja, kepentingan, pelayanan humas

1. PENDAHULUAN

Biro Kerja Sama, Hukum dan Hubungan Masyarakat (BKHH) Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) merupakan salah satu unit kerja pendukung Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Iptek) di bawah Sekretariat Utama (Settama) LIPI. Sebagai unit kerja pendukung Iptek, BKKH melaksanakan tugas dan fungsi penyiapan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama, hukum, hubungan masyarakat (humas) dan informasi publik. Struktur, tugas dan fungsi BKHH diatur berdasarkan Peraturan LIPI Nomor 1 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja LIPI. Peraturan tersebut juga menjadi dasar pelaksanaan reorganisasi LIPI pada awal tahun 2019, ketika terjadi perubahan struktur pada beberapa unit kerja dan fungsi layanan. Struktur organisasi disederhanakan dengan mengurangi level jabatan eselon III dan IV di beberapa unit kerja khususnya di Pusat Penelitian (Puslit). Sedangkan fungsi layanan pendukung Iptek yang semula dikelola secara mandiri di setiap unit kerja, disatukan dalam struktur di bawah koordinasi Kepala dan Settama LIPI. Reorganisasi LIPI ini bertujuan untuk membentuk organisasi Iptek yang lebih ramping, lincah, dan dinamis. Menyiapkan Puslit agar lebih fokus pada kegiatan penelitian dan unit kerja pendukung Iptek lebih fokus pada kegiatan pelayanan (Peraturan LIPI Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, n.d.).

Pembagian kewenangan fungsi layanan pendukung Iptek diatur dalam Peraturan LIPI Nomor 5 Tahun 2019 tentang Redistribusi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan LIPI. Peraturan tersebut menyebutkan tentang pembagian kewenangan penggolongan tugas dan fungsi unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pendukung peneliti. Pembagian kewenangan fungsi layanan ini terbagi dalam beberapa kawasan kerja, yaitu: Jakarta, Cibinong, Bogor, Serpong, dan Bandung (Peraturan LIPI Nomor 5 Tahun 2019 tentang Redistribusi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, n.d.). Salah satu fungsi layanan pendukung Iptek BKHH adalah layanan humas di kawasan Cibinong atau lebih dikenal dengan *Cibinong Science Center–Botanical Garden* (CSC-BG) LIPI, yang memberikan pelayanan humas pada empat unit kerja, yaitu: Puslit Biologi, Puslit Bioteknologi, Puslit Limnologi, dan Puslit Biomaterial. Kawasan CSC-BG LIPI merupakan kawasan zona integritas dengan jumlah peneliti sebanyak 436 orang. Sedangkan pengelola layanan humas terdiri dari pejabat fungsional Pranata Humas Tingkat Ahli Pertama sebanyak 4 orang, Tingkat Ahli Muda sebanyak 4 orang dan Tingkat Ahli Madya (berperan sebagai koordinator) sebanyak 1 orang. Sehingga jumlah pengelola humas di kawasan CSC-BG LIPI sebanyak 9 orang.

Pengelola layanan humas di kawasan CSC-BG LIPI memberikan layanan sains kepada peneliti yang meliputi empat jenis pelayanan, yaitu: kerja sama, informasi publik, hubungan media dan antar-lembaga, serta fasilitasi pemasyarakatan Iptek. Pelayanan kerja

sama dilaksanakan mulai dari perencanaan, pengelolaan data, pemrosesan, penyiapan bahan *monitoring* dan evaluasi hingga pelaporan. Pelayanan informasi publik meliputi pengelolaan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) unit kerja, pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), koordinasi pameran hasil penelitian dari unit kerja, pendokumentasian kegiatan humas dan pelayanan publik terkait kegiatan penelitian di kawasan CSC-BG LIPI. Pelayanan hubungan media dan antar-lembaga meliputi peliputan kegiatan unit kerja (koordinasi media, pembuatan *press release*, pembuatan naskah draf berita), fasilitasi media dan *science briefing* kerja sama dengan unit kerja, mendampingi *press tour* di kawasan CSC-BG LIPI, pendampingan peneliti/unit kerja dalam proses wawancara dengan media massa (TV, radio, dan cetak), pembuatan konten hasil penelitian untuk proses diseminasi di media sosial, *website*, dan Majalah Sainesia LIPI atau media cetak lainnya. Sedangkan untuk pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek meliputi pendampingan peserta kunjungan ilmiah dari berbagai institusi dan akademisi ke unit kerja di kawasan CSC-BG LIPI.

Sebelum reorganisasi LIPI, kepentingan peneliti terhadap layanan sains dipenuhi secara mandiri oleh unit kerja masing-masing. Setelah reorganisasi LIPI, kepentingan peneliti terhadap layanan sains harus dipenuhi oleh humas kawasan. Sejak reorganisasi LIPI di awal tahun 2019, BKHH belum pernah melakukan survei kepuasan internal terhadap layanan sains di seluruh kawasan. Survei kepuasan hanya dilakukan kepada masyarakat pengguna layanan sains dari luar LIPI. Hal ini kurang sesuai dengan Permenpan RB RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah, serta Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kedua peraturan ini mengamanatkan perlunya dilakukan survei kepuasan masyarakat dengan mengukur kepuasan pengguna layanan baik internal maupun eksternal organisasi, sebagai upaya perbaikan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Peraturan Menpan RB RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah, n.d.; Peraturan Menpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, n.d.). Sehingga jika penelitian ini tidak dilakukan, maka BKHH tidak akan mendapatkan masukan internal untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan humas di kawasan CSC-BG LIPI. Hal ini juga perlu dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan nilai zona integritas pada komponen pengungkit penguatan kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian sebelumnya, tingkat kepuasan dianalisis dengan tolok ukur empat belas unsur pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat pada Permenpan RB RI Nomor 25 Tahun 2004. Dengan terbitnya Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017, peraturan tersebut menjadi tidak relevan. Sehingga pada penelitian ini, tingkat kepuasan peneliti dianalisis dengan tolok ukur sembilan unsur pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat dalam Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran masukan dan sarana prasarana(Peraturan Menpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, n.d.). Hasil analisis kepuasan masyarakat ini digunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik, untuk melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik dan kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan peneliti terhadap kinerja pelayanan humas di kawasan

CSC-BG LIPI, yang terdiri dari pelayanan: kerja sama, informasi publik, hubungan media dan antar-lembaga, serta fasilitasi pemasyarakatan Iptek. Dan bagaimana tingkat kesenjangan kinerja dan kepentingan pelayanan humas di kawasan CSC-BG LIPI. Sehingga didapatkan informasi pelayanan mana yang perlu dipertahankan, pelayanan mana yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, pelayanan mana yang dapat diabaikan atau ditingkatkan kinerjanya menjadi lebih baik sesuai kepentingan peneliti. Hasil dari penelitian ini dan masukan-masukannya akan menjadi rekomendasi bagi LIPI khususnya BKHH untuk meningkatkan kualitas pelayanan humas, serta membangun kepercayaan peneliti dan unit kerja di kawasan CSC-BG LIPI.

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Peraturan Menpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, n.d.). Peraturan LIPI Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Sains LIPI mendefinisikan layanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan LIPI Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Sains Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, n.d.). Layanan publik LIPI juga diatur dalam Peraturan LIPI Nomor 21 Tahun 2019 tentang Budaya Pelayanan Prima di Lingkungan LIPI, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pelaksana layanan, menumbuhkan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan membentuk sikap dan perilaku melayani (Peraturan LIPI Nomor 21 Tahun 2019 tentang Budaya Pelayanan Prima di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, n.d.).

Pengelola layanan humas di kawasan CSC-BG LIPI memberikan layanan publik kepada peneliti dalam bentuk layanan sains berdasarkan Peraturan LIPI Nomor 6 Tahun 2019, yang bertujuan untuk memfasilitasi kepentingan peneliti dalam melakukan kolaborasi aktivitas kreatif berbasis Iptek yang terbuka bagi sumber daya manusia Iptek, akademisi, industri, instansi pemerintah dan masyarakat umum. Meningkatkan kolaborasi dan memperluas jejaring kerja sama untuk meningkatkan penelitian, pengembangan, dan/atau pengkajian antara LIPI dengan lembaga penelitian, pengembangan, dan/atau pengkajian, perguruan tinggi, dan industri baik di dalam maupun luar negeri. Menyediakan kemudahan dan kecepatan layanan publik LIPI berbasis teknologi informasi dan integrasi layanan publik LIPI dalam satu layanan (Peraturan LIPI Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Sains Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, n.d.).

Menurut Saefullah (2008) untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik (Saefullah, 2008). Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Permenpan RB RI Nomor 10 Tahun 2019 menegaskan indikator untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya adalah dengan penilaian kepuasan terhadap pelayanan (Peraturan Menpan RB RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah, n.d.). Kepuasan publik adalah persepsi publik akan kenyataan dari realitas yang ada dibandingkan dengan kepentingan (Hardiyansyah, 2018). Definisi kepuasan publik juga dijelaskan pada

Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 sebagai, hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, n.d.).

Terkait kinerja pelayanan, kinerja adalah melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dalam pekerjaan tersebut yang mencakup apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Terhadap hasil kerja dilakukan evaluasi kinerja untuk mengetahui seberapa jauh hasil kerja yang dicapai terhadap tujuan dan sasaran yang diinginkan. Umpan balik yang diperoleh dari hasil evaluasi kinerja dapat dijadikan landasan untuk melakukan tindak lanjut perbaikan kinerja yang akan datang (Wibowo, 2017). Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 menegaskan bahwa hasil analisa survei kepuasan masyarakat selanjutnya menjadi dasar untuk merencanakan tindak lanjut perbaikan kinerja. Rencana tindak lanjut perbaikan kinerja dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya, dan dapat dilaksanakan dalam jangka pendek (<12 bulan), jangka menengah (12 bulan - 24 bulan) dan jangka panjang (>24 bulan) (Peraturan Menpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, n.d.).

Pada penelitian sebelumnya Ningtyas, dkk. Pada tahun 2014 melakukan analisis kepuasan diukur dengan IKM dan Diagram Cartesius, dilakukan pada sebuah puskesmas menggunakan tolok ukur empat belas unsur pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat pada Permenpan RB RI Nomor 25 Tahun 2004, yang meliputi: prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan dan keamanan (Peraturan Menpan RB RI Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah., n.d.). Teori yang digunakan adalah Teori Tse dan Wilton yang menyebutkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian (Tjiptono, 2004). Hasil penilaian IKM menunjukkan kriteria mutu pelayanan baik, sedangkan hasil analisis dengan Diagram Cartesius menunjukkan tiga indikator yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu: kejelasan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan lingkungan. Disarankan perlu adanya *reward* dan *punishment* kepada petugas pelayanan untuk memperbaiki kedisiplinan dan perlu diterapkan sikap ramah untuk semua petugas. Dan demi kenyamanan lingkungan, disarankan untuk menambah fasilitas gedung, seperti bangku ruang tunggu, tanaman, toilet, kipas angin dan kebersihan Puskesmas (Ningtyas, Widowati, & Maesaroh, 2014).

Penelitian tersebut menjadi acuan dalam penelitian yang dilakukan di kawasan CSC-BG LIPI, dengan menggunakan ketentuan pada Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017. Tingkat kepuasan peneliti dianalisis dengan tolok ukur sembilan unsur pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran masukan dan sarana prasarana. Survei dilakukan terhadap empat jenis pelayanan, yaitu: kerja sama, informasi publik, hubungan media dan antar-lembaga, serta fasilitasi pemasyarakatan Iptek. Sehingga didapatkan 36 indikator penilaian untuk kinerja pelayanan humas dan 36 indikator penilaian untuk kepentingan peneliti, dengan skema sebagaimana ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Skema Jenis Pelayanan, Indikator Pelayanan, Kinerja, dan Kepentingan

Jenis Pelayanan	Indikator Pelayanan	Kinerja dan Kepentingan
1. Kerja sama	A. Persyaratan	Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit
2. Informasi publik	B. Prosedur	Prosedur pelayanan jelas
3. Hubungan media dan antar lembaga	C. Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan cepat dan tepat
4. Fasilitasi pemasyarakatan Iptek	D. Biaya/tarif	Biaya/tarif pelayanan sesuai dengan ketentuan
	E. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan peneliti/satker
	F. Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas pelayanan profesional, efektif, dan efisien
	G. Perilaku pelaksana	Perilaku petugas pelayanan sopan, rapi, ramah, adil/tidak membeda-bedakan dan komunikatif
	H. Penanganan pengaduan, saran, masukan	Penanganan pengaduan, saran, masukan pelayanan jelas, mudah, cepat dan tepat
	I. Sarana prasarana	Sarana prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan

Sumber: Bahan Penelitian, 2020

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan data kualitatif sebagai penunjang dalam kegiatan penelitian. Data kualitatif diperoleh dari saran dan masukan responden pada formulir kuesioner yang dikelompokkan berdasarkan jenis pelayanan. Saran dan masukan responden ini diperlukan sebagai informasi tambahan agar hasil penelitian lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan menyebarkan instrumen penelitian berupa formulir kuesioner *online* melalui aplikasi *google form* kepada peneliti di kawasan CSC-BG LIPI. Sedangkan untuk instrumen pendukung digunakan catatan penelitian dan hasil pengolahan data.

Penelitian dilakukan di kawasan CSC-BG LIPI, Jalan Raya Bogor Km. 46 Cibinong, Kabupaten Bogor, pada empat unit kerja, yaitu: Puslit Biologi, Puslit Bioteknologi, Puslit Limnologi dan Puslit Biomaterial. Lokasi penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa kawasan CSC-BG LIPI merupakan wilayah zona integritas LIPI yang strategis dengan jumlah peneliti yang cukup banyak dan intensitas kegiatan penelitian yang semakin meningkat. Selain itu pertimbangan pemilihan lokasi ini adalah efisiensi tenaga, waktu, dan biaya bagi peneliti yang merupakan bagian dari pengelola layanan humas di kawasan CSC-BG LIPI. Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu dua bulan, pada bulan Juli–Agustus 2020.

Metode pengambilan sampel dengan *proportionate stratified random* sampling (Sugiyono, 2018), yaitu pengambilan sampel melalui proses pembagian populasi peneliti di kawasan CSC-BG sebanyak 436 orang ke dalam strata, sesuai dengan proporsi jumlah peneliti di masing-masing unit kerja, yaitu: Puslit Biologi 44% (193 orang), Puslit Bioteknologi 31% (134 orang), Puslit Limnologi 13% (55 orang) dan Puslit Biomaterial 12% (54 orang). Selanjutnya menentukan jumlah sampel secara acak sederhana pada galat pendugaan/*error margin* 10% dengan Rumus Yamane (Sugiyono, 2018) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan: n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = sampling *error* (tingkat kesalahan sampel)

Dari Rumus Yamane di atas diketahui N = 436, e = 10%, maka ditentukan jumlah sampel (n) sebanyak 82 responden. Sehingga dapat ditentukan jumlah sampel berdasarkan proporsi jumlah peneliti di masing-masing unit kerja, yaitu: Puslit Biologi 44% (36 orang), Puslit Bioteknologi 31% (25 orang), Puslit Limnologi 13% (11 orang) dan Puslit Biomaterial 12% (10 orang).

Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen perlu dilakukan agar survei yang dilakukan benar-benar dapat mengukur kinerja dan kepentingan pelayanan kerja sama dan humas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen, digunakan rumus *product moment* (Sugiyono, 2017), yaitu:

$$rxy = \frac{n\Sigma x_i y_i - (\Sigma x_i)(\Sigma y_i)}{\sqrt{[n\Sigma x_i^2 - (\Sigma x_i)^2][n\Sigma y_i^2 - (\Sigma y_i)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan: rxy = koefisien korelasi
Σx = jumlah skor *item*
Σy = jumlah skor total
n = jumlah responden

Menurut Sugiyono, validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan derajat ketepatan dan data yang dilaporkan dalam penelitian. Instrumen penelitian dinyatakan valid bila memiliki nilai koefisien korelasi ≥ 0,10 (galat pendugaan/*error margin* 10%)(Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini hasil dari uji validitas menunjukkan nilai koefisien korelasi antara 0,49 – 0,77 untuk 72 *item* pertanyaan (36 *item* pertanyaan kinerja, 36 *item* pertanyaan kepentingan), sehingga instrumen penelitian seluruhnya dinyatakan valid.

Sedangkan uji reliabilitas digunakan rumus *cronbanch alpha* (Sugiyono, 2017), yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\Sigma\sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right] \quad (3)$$

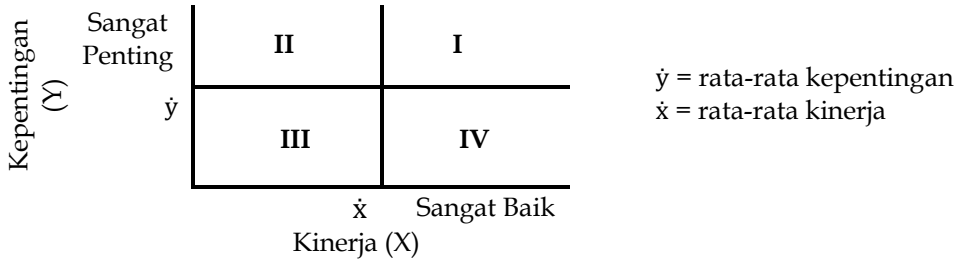
Keterangan: r11 = reliabilitas instrumen
k = jumlah *item* pertanyaan
σ_t^2 = varian total
$\Sigma\sigma_b^2$ = jumlah varian butir

Menurut Sugiyono, instrumen penelitian dinyatakan reliabel, dengan ketentuan: interval 0,00-0,199 (sangat rendah), interval 0,20-0,399 (rendah), interval 0,40-0,599 (sedang), interval 0,60-0,799 (kuat) dan interval 0,80-1,00 (sangat kuat)(Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai reliabilitas instrumen 0,98 untuk 72 *item* pertanyaan (36 *item* pertanyaan kinerja, 36 *item* pertanyaan kepentingan), sehingga instrumen penelitian dinyatakan mempunyai nilai reliabilitas yang sangat kuat.

Kinerja diukur dengan Skala *Likert* dengan skala 4 = Sangat Baik, 3 = Baik, 2 = Kurang Baik, 1 = Tidak Baik. Sedangkan untuk kepentingan menggunakan Skala *Likert* dengan skala 4 = Sangat Penting, 3 = Penting, 2 = Kurang Penting, 1 = Tidak Penting.

Kepuasan kinerja akan dianalisis dengan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan cara sebagai berikut: menentukan jumlah nilai per unsur, menentukan nilai rata-rata per unsur (82 responden); menentukan nilai rata-rata tertimbang per unsur (9 indikator), menentukan jumlah nilai rata-rata tertimbang, menentukan IKM (dikalikan 25). Angka 25 berasal dari nilai 100 dibagi 4 skala pengukuran (sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik). Nilai Interval Konversi (NIK) 25,00-64,99 tidak baik, 65,00-76,60 kurang baik, 76,61-88,30 baik, dan 88,31-100,00 sangat baik.

Kesenjangan kinerja dan kepentingan akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan Diagram *Cartesius.* Menurut Tjiptono dalam Diagram Cartesius sumbu X mewakili kinerja, sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan (Ong & Pambudi, 2014). Terdapat 4 kuadran yaitu: kuadran I, II, III dan IV sebagaimana ditampilkan pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Cartesius (Analisis IPA)
Sumber: Hadiati Sri, dkk, 1999

Kriteria kuadran sebagai berikut:

- Kuadran I: dianggap sangat penting/penting dengan kinerja yang sangat baik/baik, sehingga pelayanan perlu dipertahankan.
- Kuadran II: dianggap sangat penting/penting dengan kinerja yang kurang/tidak baik, sehingga pelayanan menjadi prioritas untuk diperbaiki.
- Kuadran III: dianggap kurang/tidak penting dengan kinerja yang kurang/tidak baik, sehingga pelayanan dapat diabaikan atau ditingkatkan kinerjanya menjadi lebih baik.
- Kuadran IV: dianggap kurang/tidak penting dengan kinerja yang sangat baik/baik, sehingga pelayanan dapat diabaikan atau ditingkatkan sesuai dengan kepentingan peneliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, jabatan fungsional peneliti dan satuan kerja sebagaimana ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2. Identitas Responden

Usia	20 - 29 th	30 - 39 th	40 - 49 th	50 - 59 th	60 th<
%	14%	29%	23%	18%	16%
Jenis Kelamin	Pria	Wanita			
%	38%	62%			
Pendidikan	S1	S2	S3		
%	13%	49%	38%		
JF Peneliti	Pertama	Muda	Madya	Utama	
%	27%	24%	26%	23%	
Satuan Kerja	Puslit Biologi	Puslit Bioteknologi	Puslit Limnologi	Puslit Biomaterial	
%	44%	31%	13%	12%	

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Ringkasan inti pada tabel 2 menunjukkan bahwa berdasarkan usia responden terbanyak adalah pada usia 30 – 39 tahun sebanyak 29%, jenis kelamin terbanyak wanita sebanyak 62%, pendidikan terbanyak S2 sebanyak 49%, jabatan fungsional peneliti terbanyak pada tingkat pertama sebanyak 27% dan satuan kerja terbanyak dari Puslit Biologi sebanyak 44% (sesuai proporsi pada stratifikasi sampling).

Hasil yang diperoleh untuk analisis kepuasan kinerja pelayanan humas di kawasan CSC-BG LIPI dari 82 responden dengan sembilan indikator pada empat jenis pelayanan sebagaimana ditampilkan pada tabel 3.

Tabel 3. Kepuasan Kinerja Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	Kriteria Mutu Pelayanan
1	Kerja Sama	77,10	Baik
2	Informasi Publik	76,93	Baik
3	Hubungan Media dan Antar Lembaga	77,13	Baik
4	Fasilitasi Pemasyarakatan Iptek	75,85	Kurang Baik

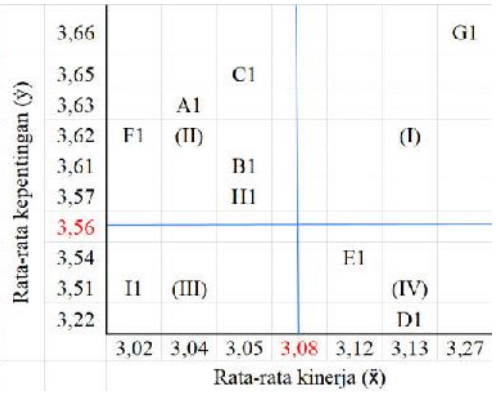
Sumber: Hasil Penelitian 2020

Ringkasan inti pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai IKM pelayanan kerja sama, pelayanan informasi publik dan pelayanan hubungan media dan antar-lembaga dengan kriteria mutu pelayanan baik. Dengan skala penilaian 76,61-88,30, nilai ketiga pelayanan tersebut mendekati batas bawah, sehingga perlu untuk terus ditingkatkan. Sedangkan nilai IKM untuk pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek dengan kriteria mutu pelayanan kurang baik. Dengan skala penilaian 65,00-76,60, nilai pelayanan mendekati batas atas, sehingga sangat memungkinkan untuk ditingkatkan ke kriteria baik.

Analisis kesenjangan dilakukan terhadap kinerja dan kepentingan empat jenis pelayanan humas, yang diukur dengan sembilan unsur pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat untuk instansi pemerintah. Hasil yang diperoleh untuk pelayanan kerja sama dari 82 responden sebagaimana ditampilkan pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Kesenjangan Pelayanan Kerja Sama

Kode	Pelayanan Kerja Sama (1)	Rata-rata Kepentingan (ẏ)	Rata-rata Kinerja (ẋ)
A	Persyaratan	3,63	3,04
B	Prosedur	3,61	3,05
C	Waktu penyelesaian	3,65	3,05
D	Biaya/tarif	3,22	3,13
E	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,54	3,12
F	Kompetensi pelaksana	3,62	3,02
G	Perilaku pelaksana	3,66	3,27
H	Penanganan pengaduan saran masukan	3,57	3,05
I	Sarana prasarana	3,51	3,02
	Jumlah	**32,01**	**27,75**
	Mean	**3,56**	**3,08**



Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Ringkasan inti pada tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata kepentingan (ẏ) 3,56 dan rata-rata kinerja (ẋ) 3,08 sebagai garis tengah kuadran. Indikator perilaku pelaksana (G1) terdapat pada kuadran I. Pelayanan kerja sama pada indikator tersebut sudah sangat baik/baik sehingga perlu dipertahankan. Indikator persyaratan (A1), prosedur (B1), waktu penyelesaian (C1), kompetensi pelaksana (F1) dan penanganan pengaduan (H1) terdapat pada kuadran II. Pelayanan kerja sama pada indikator tersebut masih kurang/tidak baik sehingga menjadi prioritas untuk diperbaiki. Indikator sarana prasarana terdapat pada

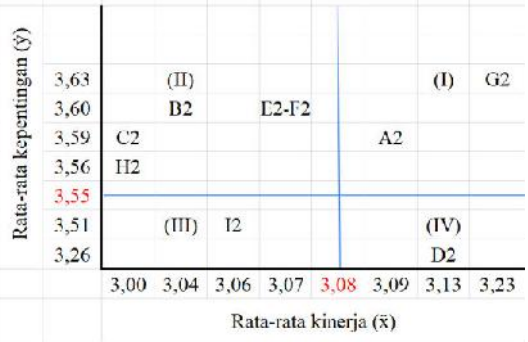
kuadran III. Pelayanan kerja sama pada indikator tersebut kurang/tidak baik, sehingga dapat diabaikan atau ditingkatkan kinerjanya menjadi lebih baik. Indikator biaya/tarif (D1) dan produk spesifikasi (E1) terdapat pada kuadran IV. Pelayanan kerja sama pada indikator tersebut sangat baik/baik, sehingga dapat diabaikan atau ditingkatkan kepentingannya sesuai dengan kebutuhan peneliti dengan inovasi. Sedangkan untuk biaya/tarif sudah sangat baik/baik, dianggap konstan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Saran dan masukan responden bahwa pada pelayanan kerja sama perlu prosedur yang jelas dan disosialisasikan ke unit kerja. Perlu kejelasan *Personal in Charge* (PIC) yang bertanggung jawab pada setiap kasus dan target waktu penyelesaiannya. Prosedur kerja sama diharapkan lebih sederhana, tidak berbelit-belit, tidak terlalu birokratis serta dapat diselesaikan melalui pelayanan satu pintu. Perlu sistem *online* untuk memudahkan pemantauan dokumen dan informasi kerja sama, serta untuk menyampaikan informasi diseminasi hasil penelitian. Dalam penyelesaian dokumen diharapkan lebih cepat, tepat, efektif dan efisien, dari sisi waktu penyelesaian, prosedur dan persyaratannya. Kompetensi pelaksana agar bisa ditingkatkan dalam hal substansi dan teknis kerja sama. Pelaksana harus bisa memahami kebutuhan unit kerja yang berbeda-beda dan perlu pengembangan kerja sama yang lebih luas dan terintegrasi dengan lembaga riset lain baik dalam maupun luar negeri. Pelaksana diminta untuk lebih proaktif, tanggap, komunikatif dan profesional. Pelaksana diharapakan dapat menguasai bahasa Inggris dalam penyusunan kontrak/perjanjian kerja sama dan komunikasi dengan pihak mitra, terutama dengan pihak asing. Di masa mendatang, diharapkan semakin banyak inisiasi kerja sama penelitian dalam dan luar negeri. Peneliti berharap dapat dibantu oleh tim humas untuk menyampaikan hasil penelitiannya ke masyarakat.

Hasil yang diperoleh untuk pelayanan informasi publik dari 82 responden sebagaimana ditampilkan pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Kesejangan Pelayanan Informasi Publik

Kode	Pelayanan Informasi Publik (2)	Rata-rata Kepentingan (ẏ)	Rata-rata Kinerja (ẋ)
A	Persyaratan	3,59	3,09
B	Prosedur	3,60	3,04
C	Waktu penyelesaian	3,59	3,00
D	Biaya/tarif	3,26	3,13
E	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,60	3,07
F	Kompetensi pelaksana	3,60	3,07
G	Perilaku pelaksana	3,63	3,23
H	Penanganan pengaduan saran masukan	3,56	3,00
I	Sarana prasarana	3,51	3,06
	Jumlah	**31,94**	**27,69**
	Mean	**3,55**	**3,08**



Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Ringkasan inti pada tabel 5 menunjukkan bahwa rata-rata kepentingan (ẏ) 3,55 dan rata-rata kinerja (ẋ) 3,08 sebagai garis tengah kuadran. Indikator persyaratan (A2) dan perilaku pelaksana (G2) terdapat pada kuadran I. Pelayanan informasi publik pada kedua indikator tersebut sudah sangat baik/baik sehingga perlu dipertahankan. Indikator prosedur (B2), waktu penyelesaian (C2), produk spesifikasi (E2), kompetensi pelaksana (F2) dan penanganan pengaduan (H2) terdapat pada kuadran II. Pelayanan informasi publik pada indikator tersebut masih kurang/tidak baik, sehingga menjadi prioritas untuk diperbaiki. Indikator sarana prasarana terdapat pada kuadran III. Pelayanan informasi publik kurang/tidak baik, sehingga dapat diabaikan atau ditingkatkan kinerjanya menjadi lebih baik. Indikator biaya/tarif (D2) terdapat pada kuadran IV. Pelayanan informasi publik

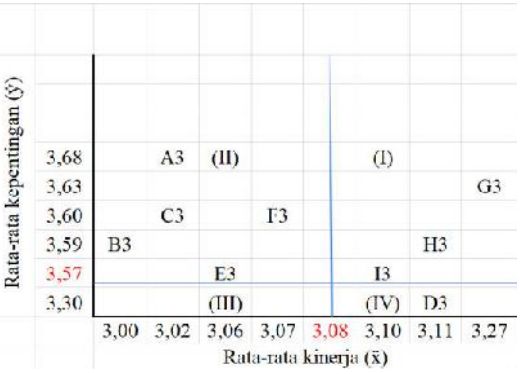
untuk indikator biaya/tarif sudah sangat baik/baik, dianggap konstan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Saran dan masukan responden bahwa pada pelayanan informasi publik perlu kejelasan prosedur dan PIC, dan selanjutnya disosialisasikan ke unit kerja. Diharapkan informasi publik tidak terlalu sentris, tidak terlalu birokratis, lebih jelas, lebih cepat, lebih terbuka dan mudah diakses oleh semua peneliti/pegawai. Koordinasi dan komunikasi dengan peneliti di unit kerja perlu lebih ditingkatkan, terutama terkait dengan informasi hasil-hasil penelitian. Peningkatan media pelayanan informasi publik yang praktis dan mudah diakses, serta selalu dilakukan *updating* informasi secara berkala. Perlu inovasi yang berkaitan dengan cara penyajian dan ketersediaan informasi melalui sarana yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang memadai. Responden mengharapkan adanya kegiatan berkala yang menjembatani antara publik dan peneliti sebagai ajang penyampaian hasil penelitian, misalnya dengan memperbanyak kegiatan pameran baik di LIPI maupun luar LIPI. Pelaksana perlu meningkatkan kinerja agar lebih efektif dan efisien. Pelaksana perlu lebih banyak berinisiatif, bersikap responsif dan lebih profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan. Pelaksana juga perlu lebih proaktif dan cepat tanggap dengan perubahan dan permasalahan yang ada.

Hasil yang diperoleh untuk pelayanan hubungan media dan antar-lembaga dari 82 responden sebagaimana ditampilkan pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Survei Pelayanan Hubungan Media dan Antar-Lembaga

Kode	Pelayanan Hubungan Media dan Antar Lembaga (3)	Rata-rata Kepentingan (ẏ)	Rata-rata Kinerja (ẋ)
A	Persyaratan	3,68	3,02
B	Prosedur	3,59	3,00
C	Waktu penyelesaian	3,60	3,02
D	Biaya/tarif	3,30	3,11
E	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,57	3,06
F	Kompetensi pelaksana	3,60	3,07
G	Perilaku pelaksana	3,63	3,27
H	Penanganan pengaduan saran masukan	3,59	3,11
I	Sarana prasarana	3,57	3,10
	Jumlah	**32,14**	**27,76**
	Mean	**3,57**	**3,08**



Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Ringkasan inti pada tabel 6 menunjukkan bahwa rata-rata kepentingan (ẏ) 3,57 dan rata-rata kinerja (ẋ) 3,08 sebagai garis tengah kuadran. Indikator perilaku pelaksana (G3), penanganan pengaduan (H3) dan sarana prasarana (I3) terdapat pada kuadran I. Pelayanan hubungan media dan antar-lembaga pada ketiga indikator tersebut sudah sangat baik/baik sehingga perlu dipertahankan. Untuk indikator sarana prasarana menyentuh garis tengah kuadran sehingga dapat dianggap tidak terlalu menjadi masalah bagi peneliti. Indikator persyaratan (A3), prosedur (B3), waktu penyelesaian (C3), produk spesifikasi (E3) dan kompetensi pelaksana (F3) terdapat pada kuadran II. Pelayanan hubungan media dan antar-lembaga pada indikator tersebut masih kurang/tidak baik sehingga menjadi prioritas untuk diperbaiki. Untuk indikator produk spesifikasi menyentuh garis tengah kuadran sehingga dapat dianggap tidak terlalu menjadi masalah bagi peneliti. Indikator biaya/tarif (D3) terdapat pada kuadran IV. Pelayanan hubungan media dan antar-lembaga untuk indikator biaya/tarif sudah sangat baik/baik, dianggap konstan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

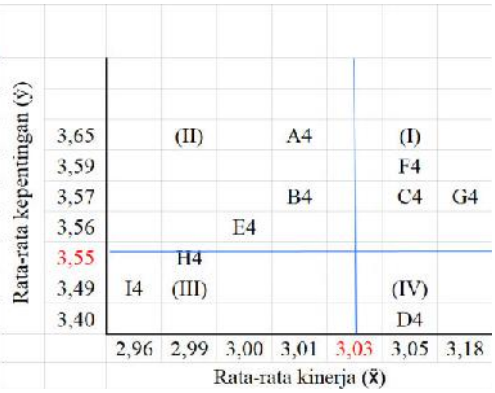
Saran dan masukan responden bahwa pada pelayanan hubungan media dan antar-lembaga prosedur dan PIC yang bertanggung jawab harus jelas. Tidak terlalu sentris, tidak terlalu birokratis dan harus disosialisasikan ke unit kerja. Pendekatan terhadap media massa perlu ditingkatkan untuk penyebarluasan informasi hasil penelitian. Perlu peningkatan

publisitas dan merespons kepentingan LIPI, dengan konten yang lebih menarik. Perlu memperbanyak *Science Briefing* dengan mengundang media. Perlu lebih melebarkan relasi dan menjalin hubungan, baik antar-lembaga dan media lain. Pembuatan *press release* perlu lebih cepat bila sudah ada bahan dari peneliti. Produk spesifikasi media dan hubungan antar-lembaga lebih diutamakan yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja. Perlu ditingkatkan komunikasi dan koordinasi dengan instansi pemerintah/swasta. BKHH perlu mempunyai basis data kepakaran peneliti, yang disesuaikan dengan kebutuhan media yang memerlukan. Divisi media sebagai ujung tombak diseminasi LIPI agar lebih kreatif dan inovatif. Sarana prasarana untuk pelayanan media masih sangat minim, perlu disediakan ruang pelayanan informasi publik. Secara periodik perlu dilakukan koordinasi antara peneliti dan perekayasa untuk kesiapan sarana prasarana. Pelaksana perlu meningkatkan kinerja, efektivitas, efisiensi dan selalu proaktif jemput bola ke unit kerja tidak hanya menunggu informasi. Humas diharapkan lebih memahami tusi masing-masing unit kerja, lebih intensif dan komunikatif, tingkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan pengaduan.

Hasil yang diperoleh untuk pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek dari 82 responden sebagaimana ditampilkan pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Survei Pelayanan Fasilitasi Pemasyarakatan Iptek

Kode	Pelayanan Fasilitasi Pemasyarakatan Iptek (4)	Rata-rata Kepentingan (ẏ)	Rata-rata Kinerja (ẋ)
A	Persyaratan	3,65	3,01
B	Prosedur	3,57	3,01
C	Waktu penyelesaian	3,57	3,05
D	Biaya/tarif	3,40	3,05
E	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,56	3,00
F	Kompetensi pelaksana	3,59	3,05
G	Perilaku pelaksana	3,57	3,18
H	Penanganan pengaduan saran masukan	3,55	2,99
I	Sarana prasarana	3,49	2,96
	Jumlah	**31,95**	**27,30**
	Mean	**3,55**	**3,03**



Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Ringkasan inti pada tabel 7 menunjukkan bahwa rata-rata kepentingan (ẏ) 3,55 dan rata-rata kinerja (ẋ) 3,03 sebagai garis tengah kuadran. Indikator waktu penyelesaian (C4), kompetensi pelaksana (F4) dan perilaku pelaksana (G4) terdapat pada kuadran I. Pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek pada ketiga indikator tersebut sudah sangat baik/baik sehingga perlu dipertahankan. Indikator persyaratan (A4), prosedur (B4) dan produk spesifikasi (E4) terdapat pada kuadran II. Pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek pada indikator-indikator tersebut masih kurang/tidak baik sehingga menjadi prioritas untuk diperbaiki. Indikator penanganan pengaduan (H4) dan sarana prasarana (I4) terdapat pada kuadran III. Pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek pada indikator tersebut kurang/tidak baik, sehingga dapat diabaikan atau ditingkatkan kinerjanya menjadi lebih baik. Untuk indikator penanganan pengaduan menyentuh garis tengah kuadran sehingga hal ini juga perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan atau diperbaiki. Indikator biaya/tarif (D4) terdapat pada kuadran IV. Pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek untuk indikator biaya/tarif sudah sangat baik/baik, dianggap konstan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Saran dan masukan responden bahwa pada pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek perlu prosedur standar antar laboratorium terkait apa yang harus disampaikan (harus dengan standar yang sama). Dibuat mekanisme yang menarik, jalur diperpendek, dipermudah bagi masyarakat dengan pelayanan satu pintu. Penjadwalan harus lebih baik

dan terkoordinir dan menyesuaikan dengan karakter dan penjadwalan masing-masing Puslit. Perlu lebih ditingkatkan lagi peran sebagai 'etalase' hasil penelitian untuk menjembatani penelitian dasar dengan pengkajian dan pemanfaatan hasil penelitian dasar oleh stakeholder, termasuk swasta dan masyarakat. Perlu ditingkatkan fasilitas *display* produk laboratorium dan produk kegiatan, dan dilakukan pengembangan di tempat yang strategis bermitra dengan swasta. *Update* informasi setiap fasilitas dan maksimalkan pemanfaatan sarana prasarana yang juga perlu untuk segera diperbaiki. Sistem ELSA (E-Layanan Sains) masih kurang *user friendly*, perlu pengembangan lebih baik lagi. Sistem dan jenis layanan serta PIC sebaiknya diinformasikan dengan lebih jelas. Perlu penjelasan hasil penelitian yang lebih tepat dan sesuai dengan bahasa masyarakat. Perlu lebih proaktif untuk mencari hasil-hasil penelitian dari unit kerja yang bisa diangkat, karena banyak peneliti yang tidak percaya diri mempopulerkan hasil penelitiannya. Pelaksana perlu *update* dengan keahlian/kepakaran civitas peneliti, dan meningkatkan pengetahuannya dalam mengemas hasil penelitian/Iptek yang sesuai dengan keinginan dan mudah diterima masyarakat. Perlu meningkatkan kinerja, efisiensi, efektivitas, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan. Pendamping dari BKHH sebaiknya mengikuti kegiatan sampai akhir, sehingga bisa menambah wawasan di masing-masing bidang yang didampingi. Pelaksana harus menguasai materi yang disampaikan, cepat tanggap, ramah dan lebih kreatif dalam memberikan pelayanan. Pelayanan terhadap pengaduan ketidakpuasan harus cepat direspons.

Hasil analisis terhadap kesenjangan kinerja dan kepentingan pelayanan secara ringkas sebagaimana ditampilkan pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

No	Indikator	Kerja Sama	Informasi Publik	Hubungan Media dan Antar Lembaga	Fasilitasi Pemasyarakatan Iptek
1	Persyaratan	Kuadran II	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran II
2	Prosedur	Kuadran II	Kuadran II	Kuadran II	Kuadran II
3	Waktu penyelesaian	Kuadran II	Kuadran II	Kuadran II	Kuadran I
4	Biaya/tarif	Kuadran IV	Kuadran IV	Kuadran IV	Kuadran IV
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Kuadran IV	Kuadran II	Kuadran II	Kuadran II
6	Kompetensi pelaksana	Kuadran II	Kuadran II	Kuadran II	Kuadran I
7	Perilaku pelaksana	Kuadran I	Kuadran I	Kuadran I	Kuadran I
8	Penanganan pengaduan saran masukan	Kuadran II	Kuadran II	Kuadran I	Kuadran III
9	Sarana Prasarana	Kuadran III	Kuadran III	Kuadran I	Kuadran III

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Ringkasan inti pada tabel 8 menunjukkan bahwa hasil analisis kesenjangan kinerja dan kepentingan pelayanan untuk indikator perilaku petugas pelayanan selalu berada di kuadran I, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Indikator biaya selalu berada di kuadran IV, dapat diabaikan karena dianggap konstan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Indikator sarana prasarana rata-rata berada di kuadran III, dapat diabaikan tetapi perlu dilakukan perbaikan sesuai kepentingan peneliti. Sedangkan untuk indikator persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan rata-rata berada di kuadran II, sehingga menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan terhadap kinerja pelayanan.

Hasil analisis terhadap saran dan masukan responden secara ringkas sebagaimana ditampilkan pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Analisis Saran dan Masukan Responden

Indikator Pelayanan	Kepentingan Pelayanan Kerja Sama	Kepentingan Pelayanan Informasi Publik	Kepentingan Pelayanan Hubungan Media dan Antar Lembaga	Kepentingan Pelayanan Fasilitasi Pemasyarakatan Iptek
Persyaratan Prosedur Waktu penyelesaian	- Persyaratan teknis dan administrasi yang simpel - Prosedur yang efektif, efisien, memangkas birokrasi dan berorientasi pelayanan publik - Kepastian waktu dan pelaksana/PIC - Kejelasan dan keterbukaan akses prosedur - Sosialisasi prosedur ke satker pengguna layanan			
Biaya/tarif	Dapat diabaikan, karena dianggap konstan sesuai dengan regulasi yang berlaku			
Produk spesifikasi jenis pelayanan	- Sistem online untuk memantau dokumen dan informasi kerja sama - Inisiasi kerja sama dalam dan luar negeri	- Media informasi publik yang praktis, mudah diakses dan selalu update - Inovasi cara penyajian dan sarana informasi - Kegiatan berkala dengan publik untuk menyampaikan hasil penelitian - Pameran hasil penelitian ditingkatkan	- Pendekatan media ditingkatkan - Science Briefing diperbanyak - Publisitas ditingkatkan - Hubungan antar lembaga ditingkatkan - Produk spesifikasi media sesuai kebutuhan satker - Basis data kepakaran peneliti sesuai kebutuhan media	- E-layanan sains harus lebih *user friendly* - Penjadwalan kunjungan yang lebih terkoordinir - Updating website satker dengan standar LIPI
Kompetensi pelaksana	- Pemahaman substansi dan teknis kerja sama di tiap satker - Penyelesaian dokumen cepat, tepat, efektif dan efisien - Pelaksana proaktif, tanggap dan profesional - Penguasaan Bahasa Inggris	- Koordinasi dan komunikasi dengan peneliti tentang hasil penelitian - Pelaksana proaktif, tanggap, responsif dan profesional - Kinerja pelaksana lebih efektif dan efisien	- Press release perlu dipercepat - Komunikasi dengan mitra ditingkatkan - Divisi media lebih kreatif dan inovatif - Pelaksana proaktif, efektif, efisien dan komunikatif	- Pelaksana proaktif mencari dan mengangkat hasil penelitian satker - Pelaksana update dengan kepakaran peneliti - Pemahaman substansi penelitian - Kinerja pelaksana efektif, efisien, tanggap dan kreatif
Perilaku pelaksana	Dapat dipertahankan, kinerja sudah sangat baik atau baik			
Penanganan pengaduan saran masukan	- Prosedur yang efektif dan efisien - Kepastian waktu dan pelaksana/PIC - Kejelasan dan keterbukaan akses prosedur - Kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan			
Sarana Prasarana	Dapat diabaikan, walaupun ada masukan perbaikan sesuai kebutuhan peneliti - Perbaikan fasilitas ruang laboratorium CSC-BG - Penyediaan pusat pelayanan informasi publik/media center - Fasilitas display atau etalase produk penelitian di tempat yang strategis			

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Ringkasan inti pada tabel 9 menunjukkan bahwa saran dan masukan responden pada indikator persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian pada pelayanan humas diperlukan persyaratan teknis dan administrasi yang *simple*/sederhana, prosedur yang efektif, efisien, memangkas birokrasi dan berorientasi pelayanan publik, kepastian waktu dan pelaksana/PIC pelayanan, kejelasan dan keterbukaan akses prosedur, serta sosialisasi prosedur ke unit kerja pengguna layanan. Sedangkan saran dan masukan responden pada indikator biaya/tarif dapat diabaikan, karena dianggap konstan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Saran dan masukan responden pada indikator produk dan spesifikasi jenis pelayanan kerja sama diperlukan sistem *online* untuk memantau dokumen dan informasi kerja sama, serta inisiasi kerja sama dalam dan luar negeri. Pada pelayanan informasi publik diperlukan media informasi publik yang praktis, mudah diakses dan selalu *update*, inovasi cara penyajian dan sarana informasi, kegiatan berkala dengan publik untuk menyampaikan hasil penelitian, serta pameran hasil penelitian ditingkatkan. Pada pelayanan hubungan media dan antar-lembaga diperlukan pendekatan media ditingkatkan, *science briefing* diperbanyak, publisitas ditingkatkan, hubungan antar-lembaga ditingkatkan, produk spesifikasi media sesuai kebutuhan unit kerja, serta basis data kepakaran peneliti sesuai kebutuhan media. Pada pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek diperlukan *e-layanan sains* harus lebih *user friendly*, penjadwalan kunjungan yang lebih terkoordinir, serta *updating website* unit kerja dengan standar LIPI.

Saran dan masukan responden pada indikator kompetensi pelaksana pelayanan kerja sama diperlukan pemahaman substansi dan teknis kerja sama di tiap unit kerja,

penyelesaian dokumen cepat, tepat, efektif dan efisien, pelaksana proaktif, tanggap dan profesional, serta penguasaan Bahasa Inggris yang baik. Pada pelayanan informasi publik diperlukan koordinasi dan komunikasi dengan peneliti tentang hasil penelitian, pelaksana proaktif, tanggap, responsif dan profesional, serta kinerja pelaksana lebih efektif dan efisien. Pada pelayanan hubungan media dan antar-lembaga, *press release* perlu dipercepat, komunikasi dengan mitra ditingkatkan, divisi media lebih kreatif dan inovatif, serta pelaksana yang proaktif, efektif, efisien dan komunikatif. Pada pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek diperlukan pelaksana proaktif mencari dan mengangkat hasil penelitian unit kerja, pelaksana *update* dengan kepakaran peneliti, pemahaman substansi penelitian, serta kinerja pelaksana efektif, efisien, tanggap dan kreatif.

Saran dan masukan responden pada indikator perilaku pelaksana pada pelayanan humas dapat dipertahankan karena kinerja sudah sangat baik atau baik. Pada indikator penanganan pengaduan saran masukan pada pelayanan humas diperlukan prosedur yang efektif dan efisien, kepastian waktu dan pelaksana/PIC, kejelasan dan keterbukaan akses prosedur, serta kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan. Sedangkan kepentingan peneliti pada indikator sarana prasarana pada pelayanan humas dapat diabaikan, walaupun diperlukan perbaikan fasilitas ruang laboratorium CSC-BG, penyediaan pusat informasi/media *center*, serta fasilitas *display* atau etalase produk penelitian di tempat yang strategis.

5. PENUTUP

Hasil analisis kepuasan terhadap kinerja pelayanan kerja sama, pelayanan informasi publik dan pelayanan hubungan media dan antar-lembaga menunjukkan nilai IKM 77,10, 76,93, dan 77,13 dengan kriteria mutu pelayanan baik (mendekati batas bawah). Sedangkan kinerja pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek menunjukkan nilai IKM 75,85 dengan kriteria mutu pelayanan kurang baik (mendekati batas atas). Sehingga secara keseluruhan pelayanan humas di kawasan CSC-BG LIPI perlu ditingkatkan terutama pada pelayanan fasilitasi pemasyarakatan Iptek dengan perbaikan produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan.

Hasil analisis kesenjangan kinerja dan kepentingan pelayanan humas untuk indikator perilaku petugas pelayanan perlu dipertahankan kinerjanya karena sudah menunjukkan hasil yang baik (kuadran I). Indikator biaya dapat diabaikan karena sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku (kuadran IV). Indikator sarana prasarana dapat diabaikan atau dilakukan perbaikan sesuai kepentingan peneliti (kuadran III). Sedangkan untuk indikator persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan perlu menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan (kuadran II). Dari semua jenis pelayanan, indikator prosedur adalah yang paling krusial untuk diperbaiki, diikuti oleh indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi petugas.

Disarankan agar analisis kepuasan, kesenjangan kinerja, dan kepentingan pelayanan humas dapat dilakukan juga di kawasan kerja LIPI yang lain. Metode analisis dalam penelitian ini terbukti valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk jenis pelayanan yang sama. Selain itu hasil dari penelitian ini disarankan untuk ditindaklanjuti oleh BKHH LIPI. Indikator prosedur disarankan menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam jangka pendek (<12 bulan) maksimal hingga akhir Desember 2020, untuk dapat diimplementasikan di awal tahun 2021. Perbaikan fokus pada prosedur yang efektif, efisien, memangkas birokrasi, dan berorientasi pelayanan publik, dengan persyaratan, PIC dan waktu penyelesaian yang jelas. Sedangkan indikator produk spesifikasi dan kompetensi petugas pelayanan menjadi prioritas berikutnya untuk diperbaiki. Tindak lanjut perbaikan dapat

dilakukan dalam jangka pendek (<12 bulan) hingga jangka menengah (>12 bulan dan <24 bulan). Perbaikan fokus pada produk spesifikasi kerja sama, informasi publik dan fasilitasi pemasyarakatan Iptek, serta *updating* dan inovasi sistem. Untuk petugas pelayanan perbaikan fokus pada kinerja yang efektif, efisien, proaktif, dan profesional, serta pemahaman substansi.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.

Ningtyas, R., Widowati, N., & Maesaroh. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bandarharjo di Kecamatan Semarang Utara. *Journal Of Public Policy and Management Review*, *3*(2).

Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero). *J@TI Undip: Jurnal Teknik Industri*, *9*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10

Peraturan LIPI Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.

Peraturan LIPI Nomor 21 Tahun 2019 tentang Budaya Pelayanan Prima di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.

Peraturan LIPI Nomor 5 Tahun 2019 tentang Redistribusi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.

Peraturan LIPI Nomor 6 Tahun 2019 tentang Layanan Sains Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.

Peraturan Menpan RB RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menpan RB RI Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Saefullah, H. A. D. (2008). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi Offset.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (Edisi Ke-5). Depok: PT Raja Grafindo Persada.