P-ISSN 2656-4262. | E-ISSN 2807-6109
JURNAL ILMIAH NIZAMIA
Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Agama
Volume 5, No. 4, Desember 2023

ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI

ANALYSIS OF USER SATISFACTION INDEX FOR THE INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE SERVICES

Agus Sediadi Tamtanus[1)], Probo Herawani2)
[1)] Direktorat Pengembangan Kompetensi (DPK-BRIN), [2)]Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN-BRIN)
agussediadi60@gmail.com[1], heramut.13@gmail.com[2]

Diterima : 2 November 2023
Direvisi : 1 Desember 2023
Disetujui : 3 Desember 2023

ABSTRACT

The aim of this research is to see the level of user satisfaction for the information technology infrastructure services of the Center for Data and Information during times of dynamic organizational change at the Ministry of Research and Technology/BRIN. Measuring the level of user satisfaction uses the Community Satisfaction Index (IKM) which refers to PAN-RB Ministerial Regulation No. 14 of 2017. IKM result from user satisfaction survey via online survey, in 2017, 2019, and 2020 are as follows: 2017 IKM The Service Quality was recorded in the poor category (66.68), in 2019 it increased to the good category (79.28), and in 2020 it was still in the good category but the index number increased to be 84.77. Based on the survey result, the value of IKM was poor in 2017 continued to increase in the following years, but has not yet reached the maximum value (Very Good). Pusdatin must encourage its team to continue to improve its IKM to better implement the core value that has been proclaimed by the government, namely "Proud to Serve the Nation".

Keyword: Proud to Serve the Nation, Community Satisfaction Index, Pusdatin

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan infrastruktur teknologi informasi Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) pada masa-masa dinamika perubahan organisasi di Kementerianristek/BRIN. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan instrumen pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017. IKM hasil survei kepuasan pengguna yang dilaksanakan secara *online* pada tahun 2017, 2019, dan 2020, yaitu IKM Tahun 2017 tercatat Mutu Pelayanan kategori Kurang Baik (66,68), Tahun 2019 meningkat menjadi kategori Baik (79,28), dan Tahun 2020 masih katagori Baik tetapi angka indeksnya meningkat menjadi 84,77. Berdasarkan hasil survei tersebut, nilai IKM Kurang Baik pada tahun 2017 terus mengalami peningkatan pada tahun-tahun berikutnya, tetapi belum mencapai nilai maksimal (Sangat Baik). Pusdatin perlu terus mendorong timnya agar terus meningkatkan IKMnya dengan lebih mengimplementasikan *core value* yang telah dicanangkan oleh pemerintah, yaitu "**Bangga Melayani Bangsa**".

Kata Kunci: Bangga Melayani Bangsa, Indek Kepuasan Masyarakat, Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN/RB No.14/2017, dampak kemajuan dan perubahan teknologi yang sangat cepat, medorong meningkatnya tuntutan dan keluhan masyarakat di berbagai media massa dan media sosial dalam sektor pelayanan, hal ini disebabkan belum terpenuhinya harapan masyarakat. Apabila hal ini terabaikan akan berdampak negatif terhadap pemerintah yang akan dapat menimbulkan ketidak percayaan masyarakat. Untuk itu, harus ada upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik tersebut dengan melakukan kegiatan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berikut beberapa laporan kegiatan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dari berbagai berbagai kementerian dan perguruan tinggi:

1. Salah satu kesimpulan yang mendapatkan perhatian, yaitu: perlunya upaya peningkatan akses internet dan LAN pada setiap perwakilan (BPKP, 2022);
2. Salah satu rekomendasinya, yaitu melakukan evaluasi petugas loket dan *call center* secara berkala misalnya dengan menggunakan sistem rating petugas yang diberikan oleh pengguna layanan (Kemenkominfo, 2020);
3. Salah satu sarannya, yaitu sikap petugas pelayanan harus cepat, tepat, terbuka, sederhana, tidak diskriminatif, dan taat aturan. (Kemhan, 2022);
4. Hasil rata-rata perhitungan kepuasan layanan tercatat mencapai di angka 95%, dimana katagori baik-sekali (BPSDM, 2023);
5. Angka keseluruhan akan skor kepuasan pengguna internal terhadap pelayanan mencapai 3,37 dan eksternal mencapai 3,11, dimana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup memuaskan bagi pengguna internal maupun eksternal (FKMUI, 2021);
6. Salah satu rekomendasi untuk dapat meningkatkan layanan publik perlu adanya upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia (PPID-ITS, 2020).

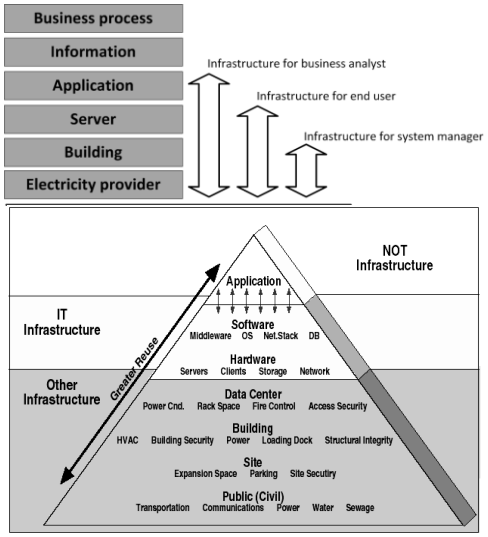
Adanya Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik untuk seluruh unit pelayanan pemerintah baik secara langsung, maupun tidak langsung mewajibkan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat minimal satu kali dalam setahun. Hasil kegiatan survei ini untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dimana sangat berguna bagi petugas penyedia informasi publik, yaitu: (a) Meningkatkan dan mendorong adanya suatu perbaikan secara berkelanjutan akan layanan informasi publik; (b) Memahami dan mengetahui akan kelebihan ataupun kekurangan suatu layanan informasi publik yang telah dibuat; (c) Memperkaya materi kebijakan sebagai pertimbangan akan layanan informasi publik; (d) Kinerja layanan informasi publik dapat dirasakan dan diketahui oleh masyarakat (Kemen PAN/RB, 2017).

Adanya mandat dari Permen PAN/RB No.14/Tahun 2017, mendorong berbagai instansi/lembaga pemerintahan, baik di pusat maupun daerah untuk melakukan kegiatan survei pengukuran tingkat kepuasan pelayanan, termasuk di Pusdatin berbagai instansi. Hal tersebut mendorong Pusdatin Kementerian Riset dan Teknologi/ BRIN (Kemenristek/BRIN) untuk turut aktif melakukan survei tersebut di lingkungan internal instansi.

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pengguna dilakukan oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin), khususnya dalam penelitian ini adalah survei kepuasan pengguna terhadap layanan infrastruktur teknologi informasi. Hal tersebut terkait dengan tugas pokok dan fungsi Pusdatin Kemenristek/BRIN diantaranya:

1. penyiapan penyusunan kebijakan di bidang Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, aplikasi, sistem informasi, dan keamanan informasi serta pengelolaan data dan informasi;
2. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi aplikasi, sistem informasi, dan keamanan informasi , serta pengelolaan data dan informasi;
3. pengelolaan, pengembangan, pemanfaatan, evaluasi, dan pelaporan di bidang Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, aplikasi, sistem informasi, dan keamanan informasi , serta pengelolaan data dan informasi. (Permenristekdikti, 2015)

Layanan infrastruktur teknologi informasi merupakan layanan Pusdatin untuk internal instansi, tetapi layanan ini sangat penting untuk mendukung layanan Kemenristek/BRIN ke pihak eksternal karena hampir semua proses bisnis Kemenristek/BRIN sudah menggunakan teknologi informasi. Sebagaimana yang disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Infrastruktur Teknologi Informasi
Sumber: Robertson & Sribar (2001)

Selain itu, menurut Riasetiawan (2016), Pusdatin diharapkan mampu untuk: (a) Mengelola dan membuat standardisasi teknis di bidang sistem informasi, sistem komunikasi data, persandian pertahanan negara; (b) Mengelola dan dapat mengatur layanan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk layanan; (c) Mengelola infrastruktur, konektivitas, pengelolaan, manajemen dan alokasi sumber daya untuk keperluan ketersediaan layanan jangka panjang, kehandalan dan keamanan aset teknologi informasi dan komunikasi; (d) Mengelola fasilitas yang ada (komputer, server, jaringan, penyimpanan data, prosedur keamanan dan pengelolaan) berdasarkan pada standar tertentu; (e) Menjadi sentral layanan teknologi informasi dan komunikasi, baik berjalannya sebuah layanan sistem informasi, dan akses dari pihak-pihak yang berkepentingan; (f) Menjadi strategis karena menunjukkan eksistensi aset yang sangat berharga yaitu data dan informasi.

Menurut Rezalina, dkk (2023), setelah melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dilanjutkan kegiatan analisis dan evaluasi untuk melihat apakah hasilnya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Lebih lanjut, ada beberapa penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan dengan pelayanan internet, antara lain penelitian mengukur tingkat kepuasan layanan internet broadband (Pratiwi, 2010); Analisis Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Website Bina Darma Career And Training Center (BDCTC (Panjaitan, 2013); Deskripsi Kualitas Layanan Jasa Akses Internet di Indonesia dari Sudut Pandang Penyelenggara (Ruth, 2013); Survei Penggunaan Media Sosial Di Kalangan Mahasiswa Kota Padang Menggunakan Teori Uses and Gratifications (Saputra, 2019); Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna SIAM Poltekkes Riau Menggunakan Metode EUCS (Rezalina et al., 2023);

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang didapatkan dari kegiatan survei secara *online* kepada para pengguna layanan infrastruktur teknologi informasi di internal Kemenristek/BRIN pada periode tahun 2017, 2019, dan 2020. Responden internal, yaitu para pegawai di Kemenristek/BRIN yang terdiri dari: Eselon I, Eselon II, Eselon III, Eselon IV, dan Staf.

Untuk dapat mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan internal Kemenristek/BRIN, menggunakan alat bantu beberapa item pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sesuai dengan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 yang telah dimodifikasi, yaitu:
(1) Kesesuaian Jenis/Persyaratan Pelayanan;
(2) Kemudahan Prosedur Pelayanan;
(3) Kecepatan/Tanggapan Pelayanan;
(4) Kecepatan Akses Jaringan;
(5) Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan;
(6) Kemampuan Petugas Pelayanan;
(7) Sikap/Perilaku Petugas Petugas;
(8) Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan;
(9) Penanganan Terhadap Pengaduan Pelayanan.

Penilaian dari setiap aspek pelayanan menggunakan skala Likert 1-4. Rentang angka indeks yang didapat merupakan angka persepsi dari pengguna internal untuk menilai layanan infrastruktur teknologi informasi yang diberikan oleh Pusdatin. Kategorisasi jawaban terdiri dari berbagai tingkatan, yaitu: (a) Kategori Tidak sesuai/mudah/cepat/memuaskan/sopan mendapatkan Nilai 1 (satu); (b) Kategori Kurang

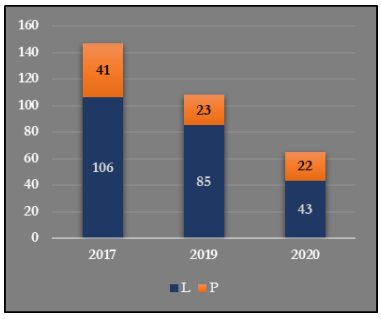
sesuai/mudah/cepat/memuaskan/sopan mendapatkan Nilai 2 (dua); (c) Kategori Sesuai/mudah/cepat/memuaskan/sopan mendapatkan Nilai 3 (tiga), dan (d) Kategori sangat sesuai/mudah/cepat/memuaskan/sesuai /sopan diberikan Nilai 4 (empat).

Selanjutnya, ada 2 (dua) tahapan untuk dapat menghitung nilai IKM, yaitu:

1) Memeriksa hasil jawaban responden yang sudah diisikan pada survei *online*.
2) Menghitung (*calculate data*), nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dengan cara:
   a) Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
   b) Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111 (Bobot nilai rata-rata tertimbang=jumlah bobot/jumlah unsur = 1/9 = 0,111);
   c) Nilai Indeks Layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

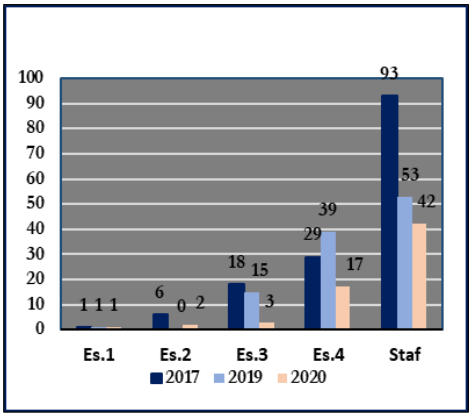
HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data hasil survei dapat dilihat jumlah responden dan komposisi berdasarkan jenis kelamin dari tahun 2017, 2019, dan 2020 seperti pada Gambar 1. Jumlah responden terus menurun tetapi komposisi responden laki-laki dan perempuan proporsinya hampir sama dari tahun ke tahun, yaitu lebih banyak responden laki-laki dibanding jumlah responden perempuan.



Gambar 2. Jumlah dan Jenis Responden

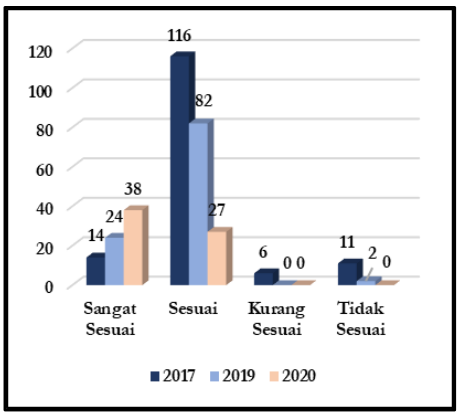
Sedangkan pada Gambar 3 dapat dilihat jumlah responden berdasarkan jabatan bahwa terlihat komposisi responden berdasarkan jabatan, dari tahun 2017, 2019, dan 2020 cenderung sama yaitu paling banyak staf disusul dengan Eselon 4, kemudian Eselon 3, disusul Eselon 2, dan yang paling sedikit adalah Eselon 1 sesuai komposisi pegawai Kemenristek/ BRIN.



Gambar 3. Komposisi Responden Berdasarkan Jabatan

Berikut adalah hasil analisis dari 9 (sembilan) item pertanyaan yang diisi oleh 320 responden dari 3 (tiga) tahun pengamatan:

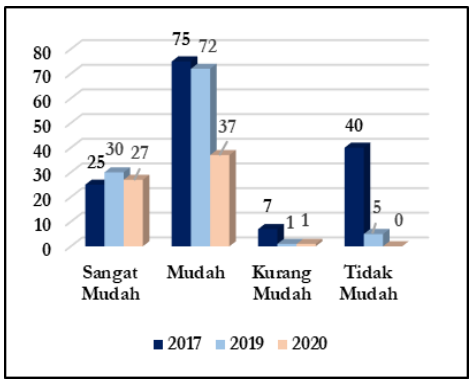
(1) Kesesuaian Jenis/Persyaratan Pelayanan. Pertanyaan item **1** untuk mengetahui kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Jawaban responden tingkat kesesuaian pelayanan yang sesuai, tertinggi di Tahun 2017, mencapai 78% (Gambar 4).



Gambar 4. Kesesuaian Jenis/Persyaratan Pelayanan

(2) Kemudahan Prosedur Pelayanan. Pertanyaan item **2** untuk mengetahui tingkat kemudahan atau tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Jawaban responden tingkat kemudahan pelayanan

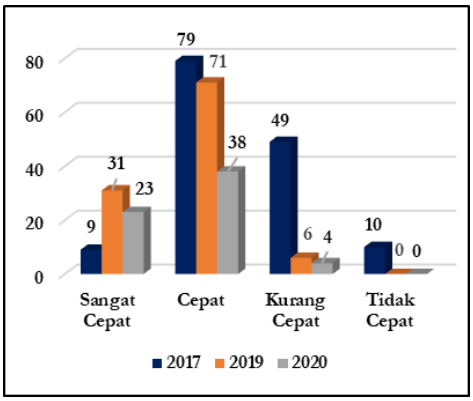
yang sesuai, tertinggi di Tahun 2017, mencapai 51,02 % (Gambar 5).



Gambar 5. Kemudahan Prosedur Pelayanan

(3) Kecepatan/Tanggapan Pelayanan.

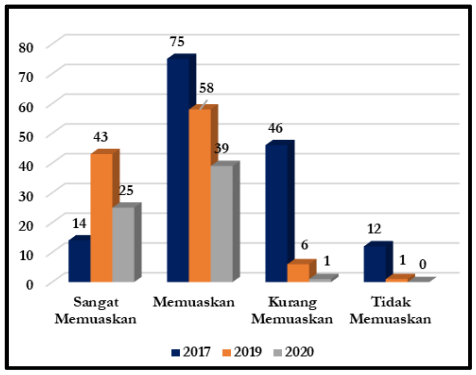
Pertanyaan item **3**, berikut ini untuk mengetahui tingkat kesigapan berdasarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jawaban responden berkaitan dengan kecepatan menanggapi yang cepat, tertinggi di Tahun 2017, mencapai 53,74% (Gambar 6).



Gambar 6. Kecepatan/Tanggapan Pelayanan

(4) Kecepatan Akses Jaringan.

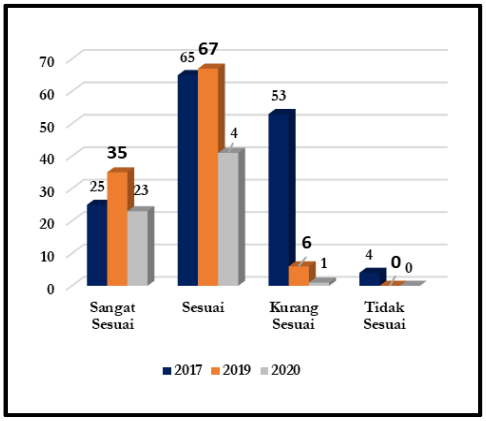
Ini menjadi salah satu item pertanyaan penting di era saat ini yaitu item ini untuk mengetahui seberapa cepat akses jaringan dapat digunakan sebagai layanan. Item pertanyaan ke **4** merupakan modifikasi yang dikembangkan di Pusdatin. Kecepatan akses jaringan ini tidak hanya tanggung jawab Pusdatin semata, tetapi sangat dipengaruhi oleh pihak ketiga sebagai penyedia infratruktur (vendor) jaringan yang disewa. Kecepatan akses jaringan, secara umum masuk katagori cepat, tertinggi di Tahun 2017. Jawaban responden mencapai tingkat memuaskan sebesar 51,02 % (Gambar 7).



Gambar 7. Kecepatan Akses Jaringan

(5) Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan.

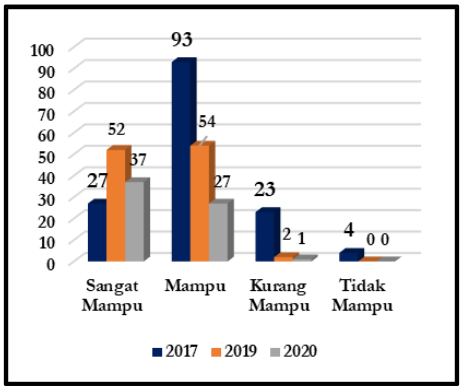
Pertanyaan item ke **5** untuk mendapatkan jawaban suatu produk spesifikasi jenis pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai atau tidak dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Jawaban responden yang sesuai cukup tinggi, pada Tahun 2019 tercatat mencapai 62,04 % (Gambar 8).



Gambar 8. Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan

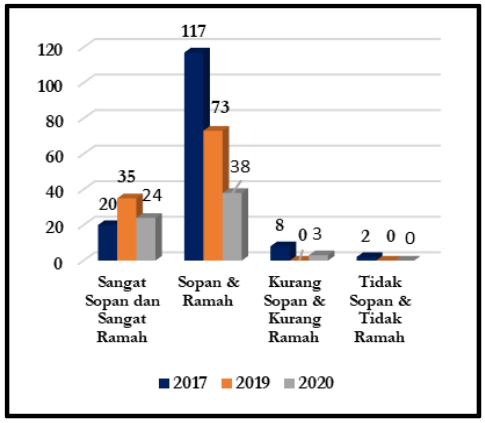
(6) Kemampuan Petugas Pelayanan.

Pertanyaan item **6**, berkaitan dengan kemampuan pelayanan berbasis kompetensi. Kompetensi harus dimiliki oleh pelaksana meliputi berbagai pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Jawaban responden berkaitan akan kompetensi pelaksana megutarakan dalam jawabannya adalah mampu, dimana tercatat cukup tinggi di Tahun 2017 mencapai 63,26 % (Gambar 9).



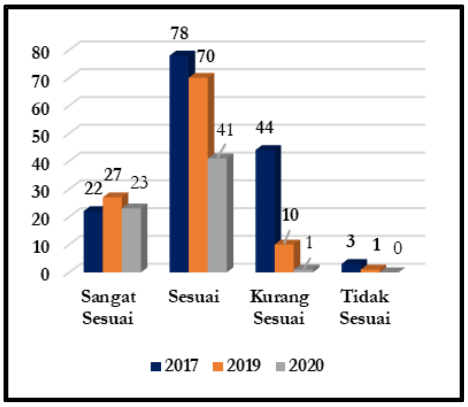
Gambar 9. Kemampuan Petugas Pelayanan

(7) Sikap/Perilaku Petugas Petugas.
Pertanyaan ini untuk mengetahui *atitude* dan sikap perilaku pelaksana yang merupakan hal yang sangat penting. *Atitude* dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan biasanya terabaikan. Untuk itu, penting untuk dibuat pertanyaan ini. Katagori jawaban adalah sopan dan ramah. Para responden tercatat menjawab sopan dan ramah pada Tahun 2017 mencapai 79,60 % (Gambar 10).



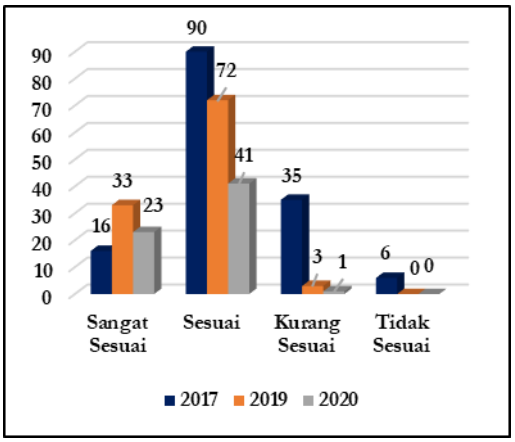
Gambar 10. Sikap/Perilaku Petugas Petugas

(8) Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan.
Pertanyaan item ke **8** untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian pelaksanaan pelayanan diimplementasikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Jawaban para responden tercatat bahwa pelayanan sesuai standar pelayanan, yaitu mencapai 80% di Tahun 2017(Gambar 11).



Gambar 11. Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan

(9) Penanganan Terhadap Pengaduan Pelayanan.
Item pertanyaan ke **9** untuk mengetahui implementasi penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan serta apakah penanganan adanya pengaduan, saran dan masukan sesuai. Jawaban responden mencapai 68 % di Tahun 2017, yaitu menyatakan sesuai.



Gambar 12 Penanganan Terhadap Pengaduan Pelayanan

Analisis selanjutnya adalah mengukur kategori mutu pelayanan, sesuai dengan Kepmenpan No.14 Tahun 2017 (Tabel 1.).

Tabel 1. Mutu Pelayanan

Kategori Mutu Pelayanan		
A. (Sangat Baik)	:	88,31-100
B. (Baik)	:	76.61-88,31
C. (Kurang Baik)	:	65,00-76,60
D. (Tidak Baik)	:	25,00-64,99

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dapat dilihat Tabel 2,3, dan 4, di bawah ini. Kolom 1 Nomor (No.); Kolom 2 Unsur Pelayanan (UP); Kolom 3 Nilai Unsur

Pelayanan (NUP), Kolom 4 IKM Perunsur Pelayanan (IKM-PP).

Tabel 2. IKM-2017

No.	Nilai Unsur Pelayanan	NUP	IKM-PP
1	Kesesuaian Jenis/Persyaratan Pelayanan;	1,6	0,18
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan;	2,8	0,31
3	Kecepatan/Tanggapan Pelayanan;	2,6	0,29
4	Kecepatan Akses Jaringan;	2,6	0,29
5	Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan;	2,7	0,30
6	Kemampuan Petugas Pelayanan;	2,9	0,33
7	Sikap/Perilaku Petugas Petugas;	3,0	0,34
8	Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan;	2,8	0,3,1
9	Penanganan Terhadap Pengaduan Pelayanan	2,7	0,31
IKM Total			**2,67**
Konversi IKM Total			**66,70**
Mutu Pelayanan			**Kurang baik**

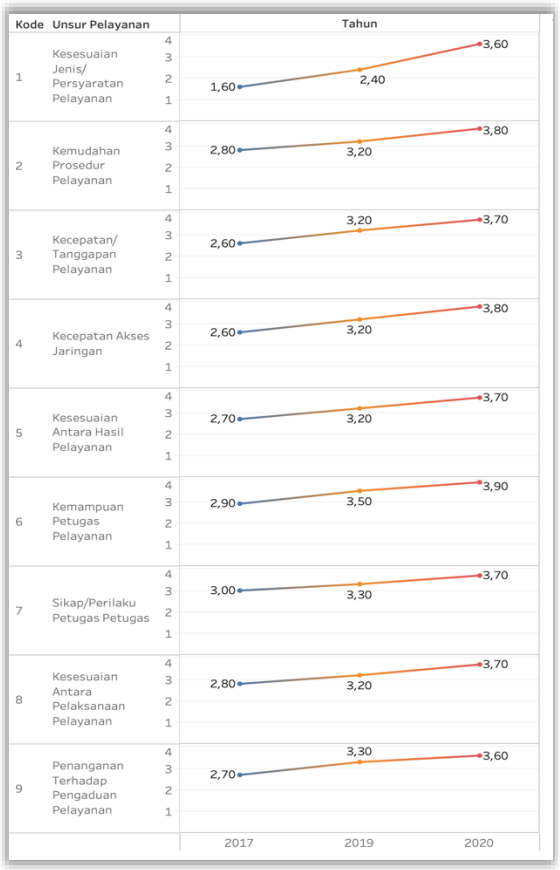
Tabel 3. IKM-2019

No.	Nilai Unsur Pelayanan	NUP	IKM-PP
1	Kesesuaian Jenis/Persyaratan Pelayanan;	2,4	0,26
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan;	3,2	0,36
3	Kecepatan/Tanggapan Pelayanan;	3,2	0,36
4	Kecepatan Akses Jaringan;	3,2	0,36
5	Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan;	3,2	0,36
6	Kemampuan Petugas Pelayanan;	3,5	0,38
7	Sikap/Perilaku Petugas Petugas;	3,3	0,37
8	Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan;	3,2	0,35
9	Penanganan Terhadap Pengaduan Pelayanan	3,3	0,36
IKM Total			**3,17**
Konversi IKM Total			**79,30**
Mutu Pelayanan			**Baik**

Tabel 4. IKM-2020

No.	Nilai Unsur Pelayanan	NUP	IKM-PP
1	Kesesuaian Jenis/Persyaratan Pelayanan;	3,6	0,40
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan;	3,8	0,38
3	Kecepatan/Tanggapan Pelayanan;	3,7	0,37
4	Kecepatan Akses Jaringan;	3,8	0,38
5	Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan;	3,7	0,37
6	Kemampuan Petugas Pelayanan;	3,9	0,40
7	Sikap/Perilaku Petugas Petugas;	3,7	0,37
8	Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan;	3,7	0,37
9	Penanganan Terhadap Pengaduan Pelayanan	3,6	0,37
IKM Total			**3,40**
Konversi IKM Total			**84,77**
Mutu Pelayanan			**Baik**

Berdasarkan hasil survei tersebut, pada Gambar 13 dapat dilihat bahwa semua unsur pelayanan mengalami peningkatan kepuasan pengguna. Pada tahun 2017, 8 unsur pelayanan bernilai dibawah 3 (Kurang Sesuai) dan 1 unsur pelayanan bernilai 3 (Sesuai). Sedangkan pada tahun 2019, 8 unsur pelayanan bernilai diatas 3 (Sesuai) dan 1 unsur dibawah 3 (Kurang Sesuai). Kemudian pada tahun 2020, semua unsur pelayanan bernilai diatas 3 (Sesuai).



Gambar 13. Nilai IKM per Unsur Pelayanan

PEMBAHASAN

Untuk dapat melakukan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada suatu institusi/lembaga, harus memahami definisi pelayanan publik. Definisi pelayanan publik yaitu: kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai kebutuhan pelayanan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (RI, 2009).

Berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Pusdatin Kemenristek/BRIN 2019, Capaian Realisasi Pusdatin Iptekdikti Tahun 2016-2018, mempunyai 2 (dua) Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu:

1) Tersedianya layanan Pusdatin Iptek Dikti yang *valid*, handal, dan *up to date*, dan Indikator Kinerjanya adalah *Service Level Index* (SLI) layanan Pusdatin Iptek Dikti untuk Tahun 2017 dengan target 80% dan capaian tercatat 84,5%;
2) Meningkatnya kepuasan pengguna layanan Pusdatin Iptek Dikti dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Pusdatin Iptek Dikti untuk Tahun 2017 ada ketidakcapaian, dimana Target 3,2, dan capaian tercatat hanya mencapai 3,08.
3) Tersedianya Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) untuk setiap layanan TIK, dan Rasio NSPK yang dikeluarkan terhadap total layanan TIK. Target 100%, dan capaian hanya 20% (Kemenristek/BRIN, 2019).

Dari Laporan Renstra Pusdatin Kemenristek/BRIN 2019, pada Tahun 2017 ada beberapa target yang tidak tercapai. Sementara itu, pada hasil penelitian ini,untuk tahun 2017 tercatat Mutu Pelayanan masuk dalam kategori Kurang Baik (66,70). Selanjutnya, Tahun 2019 kategori mutu pelayanan naik menjadi kategori Baik (79,30), dan tahun 2020 masih masuk kategori Baik (84,77) tetapi belum mencapai maksimal (Sangat Baik).

Mutu Pelayanan yang Kurang Baik pada tahun 2017, salah satunya dimungkinkan karena masih masa-masa penyesuaian ASN Pusdatin, dampak dari perubahan tata kelola kelembagaan di pemerintahan, yaitu dari Kemenristek (2010-2014) ke Kemen Ristek/Dikti (2015-2020) (RI, 2021). Kemudian pada tahun 2019 dan 2020 indeks kepuasan pengguna terus meningkat. Hal ini menunjukan bahwa upaya-upaya perbaikan terus dilakukan dan proses penyesuaian terhadap organisasi yang baru sudah mulai stabil. Sementara itu, pada tahun 2020 baru akan terjadi lagi perubahan organisasi menjadi Kemenristek/BRIN (RI, 2021)).

Hal tersebut sesuai dengan Lailla & Mardi, (2022) yang menekankan akan adanya perubahan kinerja pegawai (*employee performance*) dari adanya perubahan strategi, budaya, sikap karyawan, struktur organisasi, teknologi, kepemimpinan komunikasi.

Kemenristek/BRIN menjadi institusi yang berperan sangat penting, khususnya dalam layanan Ilmu Pengetahuan (IPTEK), dimana dalam RPJMN yang dibuat BAPPENAS menekankan dan membuat Kebijakan serta Strategi Nasional akan pengembangan IPTEK yang dituangkan dalam RPJMN 2020-2024, dimana program prioritas sebagai berikut:

(1) Memanfaatkan IPTEK dan menciptakan inovasi sesuai Rencana Induk Nasional 2017-2045 secara berkelanjutan;
(2) Meningkatkan akselerasi ekosistem riset dan inovasi;
(3) Meningkatkan *reseach power house*; dan
(4) Meningkatkan jumlah dan kualitas hasil litbang. (BAPPENAS, 2020)

Target akhir RPJMN adalah meningkatnya produktivitas invensi dan inovasi untuk memperkuat transformasi ekonomi dan berdaya saing yang berkelanjutan (*sustainable*) serta meningkatnya tata kelola pemerintahan yang baik dalam rangka reformasi birokrasi.

Lebih lanjut, pada masa transisi Kementerian Ristek/BRIN tetap fokus dan konsisten pada visi dan misi yang telah dicanangkan sebelumnya, dimana Visinya adalah: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berdasarkan Gotong-Royong. Sementara itu, Misinya adalah: (1) Peningkatan kualitas manusia; (2) Peningkatan struktur ekonomi yang produktif mandiri dan berdaya saing; (3) Pembangunan yang merata dan berkualitas; (4) Lingkungan hidup yang berkelanjutan; (5) Peningkatan budaya berlandasakan kepribadian bangsa; (6) Pengelolaan pemerintahan secara bersih, terpercaya, dan efiktif-efisien (5).(Zoolaiha, 2018).

Ketercapaian akan visi dan misi tersebut dipengaruhi oleh adanya sarana dan prasarana. Salah satu sarana yang sangat penting adalah infrastruktur teknologi informasi, salah satunya internet sebagai sarana berkomunikasi untuk mencapai tujuan. Pemanfaatan internet secara signifikan terus meningkatkan komunikasi, "*internet is tool is not medium*" dan fasilitasnya meningkat terus, seperti pemanfaatan surel (*e-mail*), mengobrol (*chatting*), dan peramban (*browse*r), sehingga menjadi media kolaboratif mencakup serangkaian praktik yang dimediasi secara digital, yang ditandai dengan tindakan komunikatif kolaboratif dalam infrastruktur lintas media yang berkembang secara organik (Löwgren & Reimer, 2013).

Hasil penelitian di Universitas Muhammdiah Makassar, menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Nurinaya, 2017). Disisi lain, kinerja layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan providers dalam menyediakan layanan. Sementara itu, kinerja jaringan, kualitas yang tersedia masih beragam, aspek yang masih dirasakan kurang utamanya pada kehandalan (*availability*) dan pemanfaatan pita lebar (*utilitation bandwidth*)(Ruth, 2013).

Akses internet eksisting di Indonesia masih masuk kategori paling lambat di ASEAN di bandingkan Singapura (225,71 Mbps) dan Thailand (198,98 Mbps) (Erwina, 2023). Ini menjadi tantangan di masa mendatang untuk dapat terus meningkatkan lebar pita internet, khususnya untuk dapat mempercepat, mendorong, dan meningkatkan daya saing bidang Iptek secara global. Untuk itu, kualitas layanan internet *(Quality of Services*/QoS) dan kualitas layanan yang dirasakan (*Quality of Experience*) harus ditingkatkan sesuai kebutuhan. Adanya perkembangan teknologi informasi yang cepat dan masif pemanfaatannya akan memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) dalam berkomunikasi dan kemudahan menerima layanan.

Pengalaman pengguna ini juga dapat dirasakan pula oleh kalangan internal birokrasi yang senantiasa melakukan komparasi layanan internal dengan pengalaman mereka saat menggunakan layanan diluar birokrasi, seperti: *e-mail*, *chatting*, *market place*, jual beli *online*, ataupun e-Banking. Pengalaman keduanya menjadi tekanan tersendiri agar *digital organization* segera terwujud (LAN, 2019).

Sementara itu, keberadaan Pusdatin di Kemenristek/BRIN bertanggung jawab dalam mempertahankan *Quality of Services* dan mempelajari *Quality of Experience* terhadap layanan infrastruktur teknologi informasi selama proses transisi. Hal ini karena di era tranformasi digital seperti saat ini, infrastruktur teknologi informasi merupakan kebutuhan dasar untuk mendukung terlaksananya proses bisnis organisasi.

Dengan demikian, sangat diperlukan kestabilan kinerja para pegawai Pusdatin untuk dapat fokus bekerja dalam kondisi tersebut. Hal ini karena tuntutan dari internal dan eksternal akan adanya pelayanan tepat waktu, tidak bertele-tele, dan transparan.

Insan ASN yang bertugas di Pusdatin harus profesional sesuai tuntutan jaman, dimana ada 2 (dua) kompetensi yang harus dimiliki dan dikembangkan oleh seorang ASN termasuk ASN Pusdatin, yaitu kompetensi adaptif dan

kompetensi Kolaboratif. Menurut BKN (2022), Kompetensi adaptif yang harus dipunyai oleh ASN, yaitu: cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, berkelanjutan dalam berinovasi dan mengembangkan kreativitas, dan bertindak proaktif. Disisi lain kompetensi kolaboratif juga harus dikembangkan lebih intens, yaitu: memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi; terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan menggerakan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama (LAN, 2022).

PENUTUP

Indeks Kepuasan Masyakat (IKM) untuk layanan infrastruktur teknologi informasi di Pusdatin Kemenristek/BRIN terus mengalami peningkatan dari tahun 2017 hingga tahun 2020, tetapi belum maksimal untuk mencapai IKM Sangat Baik. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya dimungkinkan dampak dari perubahan organisasi sehingga menuntut penyesuaian dari berbagai aspek organisasi, termasuk pegawai atau ASN Pusdatin. Sementara itu, perubahan suatu instansi di pemerintahan merupakan suatu keniscayaan dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan publik *(public services*), baik layanan ke internal instansi ataupun ke eksternal.

Salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan, baik individu maupun institusi adalah menggunakan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan instrumen tersebut dapat dilihat tingkat kepuasan pengguna terhadap unsur-unsur pelayanan, sehingga dapat diketahui unsur pelayanan mana yang sudah baik dan mana yang masih kurang baik sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Pemerintah mendorong ASN dengan slogan: "**Bangga Melayani Bangsa**", menjadikan pelayan yang profesional. Untuk dapat mempercepat implementasi slogan ini diperlukan adanya ekspektasi khusus terhadap pimpinan sebagi teladan dengan menonjolkan dan memiliki daya juang yang tinggi menciptakan inovasi dan mengembangkan kreativitas untuk mewujudkan layanan yang baik dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

BAPPENAS. (2020). Pengembangan Digital Government. *Pengembangan Digital Government*, 29. Retrieved from http://www.wantiknas.go.id/wantiknas-storage/file/img/kajian/POLICY PAPER 3 - Digital Government.pdf.

BKN. (2022). Buku Saku Panduan Perilaku Core Values. *Badan Kepegawaian Negara*, 14.

BPKP. (2022). *Survey Kepuasan Layanan Sistem Informasi/Teknologi Informasi Pusat Informasi Pengawasan Semester 1 Tahun 2022* Retrieved from https://www.bpkp.go.id/pusinfowas/konten/4330/Laporan-Survey-Kepuasan-Layanan-Sistem-Informasi-Teknologi-Informasi.bpkp.

BPSDM. (2023). *Hasil survei kepuasan layanan bpsdm pupr tahun 2023 periode januari – maret ❖*. Retrieved from https://bpsdm.pu.go.id/v2/ppid_detail/15/U01.

Bruce Robertson, Sribar Var, *The Adaptive Enterprise: IT Infrastucture Strategies to manage Change and Enable Growth*, Intel Press, 2001.

Erwina, R. P. (2023). 10 Negara dengan koneksi internet tercepat di dunia https://www.kompas.com/tren/read/2023/01/31/064500865/10-negara-internet-tercepat-di-dunia-2023. (Diakses tanggal 4 September 2023).

FKMUI. (2021). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Internal & Ekternal. Universitas Indonesia*. Retrieved from http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/123710-S-5552-Hubungan sanitasi-Abstrak.pdf.

Kemdikbudristek. (2021). *Laporan Kinerja 2021*.

Kemenhan. (2022). *Standar-Pelayanan-Pusdatin-Kemhan*.

Kemenkominfo. (2020). *Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2020*. Retrieved from https://balitbangsdm.kominfo.go.id.

Kemenristek/BRIN. (2019). Renstra PUSDATIN IPTEK BRIN 2020-2024, *1*, 67. Retrieved from https://pusdatin.brin.go.id/rencana-strategis.

Kemenristekdikti. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi (2015).

Kemhan. (2022). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022, 1–25.

Lailla, N., & Mardi. (2022). Organizational Change On Employee Performance. *Procedia of Social Sciences and Humanities*, *3*(c), 404–410. https://doi.org/10.21070/pssh.v3i.145.

LAN. (2019). *Modul Digital Organization Pelatihan Kepemimpinan Administrator*.

LAN. (2022). *MODUL LOYAL*. (H. Mekkawati, Ed.). Jakarta: LAN.

Löwgren, J., & Reimer, B. (2013). The Computer is a Medium, Not a Tool: Collaborative Media Challenging Interaction Design. *Challenges*, *4*(1), 86–102. https://doi.org/10.3390/challe4010086.

Nurinaya. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Sarana Prasarana Dan Deskripsi Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Muhammadiyah Makassar. *Jurnal Economix*, *5*(2), 22–31.

PAN/RB, K. Permen PANRB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (2017). https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2.

Panjaitan, F. (2013). Analisis Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Website Bina Darma Career and Training Center (Bdctc), (12), 175–184. Retrieved from www.bdctc.or.id.

PPID-ITS. (2020). *Analisis Survei Layanan Publik*. Retrieved from https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCqc6--8WCAxUMSGcHHVgCA50QFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.its.ac.id%2Fppid%2Fwp-content%2Fuploads%2Fsites%2F68%2F2023%2F05%2FAnalisis-Kuesioner-Survei-PPID-2023.pdf&.

Pratiwi, I. (2010). Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Internet Broadband Untuk Fokus Strategi Pemasaran Dengan Metode Analisa Multivariat.

Rezalina, W., Salisah, F. N., Angraini, & Munzir, M. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

SIAM Poltekkes Riau Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, *10*(2), 117–128.

RI. UU RI No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik, 2003 Bphn.Go.Id § (2009).

RI. Perpres No. 33/2021 Tentang BRIN.pdf (2021).

Riasetiawan, M. (2016). *Pusat Data untuk Pemerintahan. Departemen Ilmu Komputer dan Elektronik, FMIPA UGM*. Retrieved from http://mardhani.staff.ugm.ac.id/files/2016/03/Pusat-Data-untuk-Pemerintahan.pdf

Ruth, E. (2013). Deskripsi Kualitas Layanan Jasa Akses Internet di Indonesia dari Sudut Pandang Penyelenggara Description of Internet Quality of Services (Qos) in Indonesia From the Providers. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, *11*, 137–146.

Saputra, A. (2019). Survei Penggunaan Media Sosial Di Kalangan Mahasiswa Kota Padang Menggunakan Teori Uses and Gratifications. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, *40*(2), 207. https://doi.org/10.14203/j.baca.v40i2.476

Zoolaiha, A. R. (2018). Laporan kajian. *Academia.Edu*, (17), 1–47. Retrieved from https://www.academia.edu/download/35668712/Keberkesanan_sistem_agihan_zakat.pdf