



Kepuasan Pelamar Dalam Proses Penerimaan Calon Aparatur Sipil Negara (Casn) Sistem Computer Assisted Test (Cat) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga

Ahmad Tarmizi Yussa¹ Rusydi Darun Rhio²

Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
tarmiziuir@soc.uir.ac.id

Received : February 17, 2020; Accepted : April 10, 2020

DOI 10.25299/jiap.2020.vol6(1).4967

Abstract

This study aims to determine the extent of applicants satisfaction and services quality in the process recruitment civil state apparatus using the CAT system in the district government lingga. Research variables used Reliability, Tangibles, Responsivines, Assurance and Empathy this research is quantitative research, while qualitative research only as supporting data. Population and sample in this research is the applicants pass and do not pass the selection CASN recruitment process. Sampling technique used in determining the individual sample is Cluster Sampling (Area Sampling). The technique of collecting data using questionnaires and interviews. Data analysis technique used is the calculation of Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Based on the calculation CSI obtained a score of 82,45% or at the level very satisfied, on the Cartesian diagram IPA there are two indicators in quadrant I, 7 in quadrant II, 11 in quadrant III and 1 in quadrant IV.

Key Words : Applicants Satisfaction, Quality of Service, ASN, CAT, CSI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelamar dan kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses penerimaan calon aparatur sipil negara menggunakan sistem CAT di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga. Variabel penelitian yang digunakan Reliability, Tangibles, Responsivines, Assurance dan Emphaty penelitian ini lebih mengarah pada penelitian kuantitatif sedangkan peneleitian kualitatif hanya sebagai data pendukung. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pelamar yang lulus seleksi dan tidak lulus seleksi pada proses penerimaan CASN. Satu teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah Cluster Sampling (Area Sampling). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) dan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan perhitungan IKP didapat skor 82,45% atau berada pada level sangat puas, dari diagram kartesius IPA terdapat 2 indikator pada kuadran I, 7 pada kuadran II, 10 pada kuadran III dan 1 pada kuadran IV.

Key Words : Kepuasan Pelamar, Kualitas Pelayanan, ASN, CAT

Pendahuluan

Rekrutmen merupakan proses mencari, menemukan, mengajak dan menetapkan sejumlah orang sebagai calon aparatur sipil negara dengan karakteristik tertentu seperti yang telah ditetapkan dalam perencanaan sumber daya manusia.

Hasil penelitian Kusharwanti Madeline (2008) menyatakan bahwa proses penerimaan dan seleksi PNS di Indonesia dinilai masih sangat buruk dan menimbulkan kerawanan terjadinya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). Proses pendaftaran yang rumit ditambah seleksi yang konvensional menunjukkan sejak dini CPNS telah dikondisikan dalam sebuah situasi kerja yang sangat birokratis, "superficial", serta tidak berbasis pada keahlian atau kompetensi secara menyeluruh (dalam Setyowati, 2009).

Menurut Indonesian Corruption Watch (ICW) terdapat 9 (sembilan) titik rawan pada penerimaan calon aparatur sipil negara yang patut diwaspadai oleh para pelamar dan masyarakat diantaranya dalam proses rekrutmen pegawai (tempo.co, 2013).

Dalam rekrutmen dan seleksi CPNS tahun 2013, Ombudsman menerima 199 laporan pengaduan (republika.co.id, 2013). Sedangkan menurut hasil pemantauan dan laporan masyarakat kepada Konsorsium LSM Pemantau CPNS (KLPC), masih ditemukan dugaan kecurangan dalam seleksi CPNS 2013 di beberapa kementerian/lembaga. Terdapat 154 kasus yang dilaporkan kepada KLPC (jpnn.com, 2014).

Dalam era otonomi daerah, proses rekrutment pegawai banyak ditentukan oleh pemerintah daerah setempat. Maka aspek KKN cenderung sukar dihindari, kemudian justru banyak menimbulkan konflik serta kesan tidak merit.

Fakta-fakta diatas menerangkan masih banyaknya kelemahan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap proses penerimaan aparatur sipil negara dan begitu juga di Kabupaten Lingga sebagaimana peneliti telah mewancarai dan meminta komentar ke beberapa tokoh masyarakat yang berada di Lingga diantaranya :

1. Al Ghazali (Ketua DPD Partai Keadilan Sejahtera) mengatakan "telah menjadi rahasia umum di Kabupaten Lingga penerimaan aparatur sipil negara menggunakan sistem LJK telah dimanfaatkan pihak tertentu baik pelamar maupun panitia karena sistem ini memiliki banyak kelemahan" (Wawancara dengan Bapak Al Ghazali di Lingga)
2. Selanjutnya Bapak Ali Thamrin tokoh masyarakat di Wiraswasta mengatakan "Sistem LJK tidak begitu murni rentan KKN sehingga banyak anak yang pintar seharusnya lulus dan diterima akan tetapi tidak lulus dikarenakan jabatan yang dilamar telah diisi oleh pelamar yang main jalan belakang atau tidak prosedural. Jadi banyak aparatur sipil negara yang mutunya sangat rendah" sedangkan Bapak Zulkarnain (Pensiunan PNS) mengatakan "Dari formasi kebutuhan PNS telah diatur oleh oknum yang berkepentingan, hasil akhir tidak adil dikarenakan banyak anak daerah menjadi penonton alias tidak lulus yang lulus merupakan anak atau saudara pejabat yang dibawa dari daerah luar" (komunikasi pribadi, 28 Mei, 2016).

Pada tahun 2014 yang lalu penerimaan Aparatur Sipil Negara telah mengalami banyak perubahan yakni dilakukan secara online serentak di seluruh Indonesia dengan menggunakan Computer Assisted Test (CAT). Dasar perubahan ini dengan dikeluarkannya

surat edaran menteri pendayagunaan aparatur sipil negara dan reformasi birokrasi nomor B-2432/M.PAN.RB/7/2013 tanggal 29 Juli 2013 tentang penerapan sistem Computer Assisted Test (CAT) dalam seleksi CPNS Tahun 2013 dan 2014.

CAT merupakan suatu metode ujian dengan alat bantu komputer yang digunakan untuk mendapatkan standar minimal kompetensi dasar maupun standar kompetensi kepegawaian (BKN, 2014).

Computer Assisted Test (CAT) bertujuan untuk Mempercepat proses pemeriksaan dan laporan hasil ujian, Menciptakan standarisasi hasil ujian secara nasional, Menetapkan standar nilai dan Meningkatkan transparansi, obyektivitas, akuntabilitas dan efisiensi.

Tidak hanya teknis pelaksanaan ujian terjadi perubahan akan tetapi mekanisme pendaftaran CPNS tahun 2014 turut juga mengalami perubahan. Pada tahun 2014 penerimaan CPNS dibuka serentak diseluruh Indonesia, pengumuman dan pendaftaran dilakukan secara online sistem yang telah terintegrasi dengan sistem kependudukan mengakibatkan pendaftar hanya dapat mendaftar ke satu instansi saja. Sehingga dengan sistem ini diharapkan memudahkan para pelamar dan mencegah praktek percaloan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelamar dan kualitas pelayanan yang diberikan pada proses penerimaan calon aparatur sipil negara menggunakan sistem CAT tahun 2014 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga.

Tinjauan Pustaka

Rekrutmen (Merit Sistem)

Rekrutmen pada hakikatnya merupakan proses menentukan dan

menarik pelamar, yang mampu untuk bekerja dalam suatu organisasi. Proses ini dimulai ketika para pelamar dicari dan berakhir ketika lamaran-lamaran mereka diserahkan/ dikumpulkan (Veithzal Rivai, 2009)

UU ASN (2014) menyatakan pengadaan/ rekrutmen PNS merupakan kegiatan untuk mengisi kebutuhan Jabatan Administrasi dan/atau Jabatan Fungsional dalam suatu Instansi Pemerintah. Merit sistem adalah kebijakan dan Manajemen ASN yang berdasarkan pada kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar dengan tanpa membedakan latar belakang politik, ras, warna kulit, agama, asal usul, jenis kelamin, status pernikahan, umur, atau kondisi kecacatan. Artinya upaya melakukan reformasi administrasi publik pada sektor administrasi kepegawaian, regulasi pemerintah Republik Indonesia sudah mulai mengarah ke nilai-nilai merit system.

Kepuasan Masyarakat “Public satisfaction)

Menurut Supranto (1997) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Dalam hal ini adalah proses seleksi pegawai yang dilakukan oleh Panitia Penerimaan ASN di Kabupaten Lingga.

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan

kebutuhannya (Kepmenpan No. 25 Tahun 2004).

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah 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 (UU No. 25 Tahun 2009).

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Penelitian ini peneliti menggunakan lima dimensi kualitas produk yang dikemukakan Pasuraman dkk dalam Tjiptono (1997) sebagai variabel penelitian dan 20 indikator variabel digunakan sebagai pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan pelamar dalam proses penerimaan calon aparatur sipil negara tahun 2014 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga. Variabel dan indikator dimaksud adalah :

- 1). *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikator pertanyaan :
 - (1) Q1 : *Persyaratan pengumuman tepat dan akurat sesuai pemberkasan.*
 - (2) Q2 : *Waktu pelayanan akurat sesuai pengumuman.*
 - (3) Q3 : *Petugas/ panitia dapat diandalkan.*
 - (4) Q4 : *Pendaftaran yang dilakukan secara online serta pengumuman yang dipublikasikan melalui selebaran surat edaran, media cetak dan media online mudah diakses oleh pelamar.*

2). *Tangibles* (Bukti Fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, panitia, dan sarana komunikasi. Indikator pertanyaan :

- (1) Q5 : *Kelayakan fasilitas tempat pendaftaran, pengumpulan berkas dan pelaksanaan tes.*
- (2) Q6 : *Kenyamanan tempat pendaftaran, pengumpulan berkas dan pelaksanaan tes.*
- (3) Q7 : *Kelayakan perangkat komputer maupun jaringan pada saat pelaksanaan tes.*

3). *Responsiviness* (Daya Tanggap) yaitu keinginan panitia untuk membantu para pelamar dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikator pertanyaan :

- (1) Q8 : *Kesiapan petugas/ panitia menanggapi setiap permasalahan.*
- (2) Q9 : *Kecepatan pelayanan yang dilakukan petugas/ panitia.*
- (3) Q10 : *Petugas/ panitia memberikan pengumuman atau informasi yang cepat dan mudah dimengerti.*

4). *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki panitia, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Indikator pertanyaan :

- (1) Q11 : *Panitia/ petugas tidak melakukan diskriminasi.*
- (2) Q12 : *Kebenaran pengumuman-pengumuman yang dilakukan panitia.*
- (3) Q13 : *Pendaftaran secara online dan ujian menggunakan media komputer memudahkan pelamar mengikuti ujian CPNS.*
- (4) Q14 : *Metode pendaftaran 1 pelamar 1 instansi yang dilamar, ujian menggunakan komputer dengan mengecek terlebih dahulu foto kartu peserta dan KTP sesuai dengan*

wajah peserta serta hasil dapat dilihat secara simultan dilayar tv yang disediakan dan juga diumumkan di papan pengumuman setiap selesai ujian telah dilakukan panitia demi menciptakan transparansi dan pelayanan yang baik.

(5) Q15: Hasil tes telah menunjukkan kebenaran, kejujuran dan keadilan panitia/ petugas.

5). *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelamar. Indikator pertanyaan :

(1) Q16: Petugas/ panitia menyajikan *contact person* (alamat, handphone atau email) yang mudah dihubungi/ditelusuri.

(2) Q17: Petugas/ panitia mendengar dan menanggapi setiap keluhan pelamar dengan baik baik secara langsung maupun tidak langsung (telpon atau email).

(3) Q18: Petugas/ panitia membimbing pelamar apabila menemui hambatan.

(4) Q19: Petugas/ panitia telah menyediakan genset sehingga tidak terjadi gangguan selama ujian berlangsung.

(5) Q20: Petugas/ panitia telah memberikan rentang waktu yang cukup sejak pengumuman diumumkan sampai dengan pelaksanaan suatu kegiatan.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kualitatif sebagaimana dalam sugiyono (2015) mengatakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif tidak dapat digabungkan karena paradigmanya berbeda. Tetapi dalam penelitian kuantitatif dapat

menggabungkan penggunaan teknik pengumpulan data (bukan metodenya), seperti penggunaan triangulasi dalam penelitian kualitatif.

Lokasi penelitian ini adalah wilayah administratif Pemerintah Kabupaten Lingga yang telah menyelenggarakan seleksi penerimaan Calon Aparatur Sipil Negara Tahun 2014, Sedangkan yang dijadikan objek penelitian adalah para pelamar yang telah mengikuti seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Tahun 2014 dan beberapa informan pendukung dalam penelitian ini.

Ruang lingkup penelitian difokuskan pada kualitas pelayanan pada seleksi penerimaan Calon Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga Tahun 2014 berdasarkan perspektif sikap para pelamar sebagai penerima pelayanan dan informan-informan pendukung untuk memperkuat analisis pada penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelamar yang lulus seleksi administrasi pada proses penerimaan CASN Tahun 2014 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga sejumlah 2017 orang. Mempertimbangkan pelamar yang mendaftar pada penerimaan CASN Tahun 2014 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga berasal dari berbagai provinsi dan kabupaten kota maka dalam penelitian ini sampel diambil secara Cluster Sampling (Area Sampling), yaitu teknik sampling daerah yang digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas (Sugiyono, 2015).

Hasil dan Pembahasan

Indeks Kepuasan Pengguna / Pelamar (IKP)

IKP Q1 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada

Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Didik Utomo, S.Pd yang menerangkan tidak ada perbedaan antara pengumuman dan kenyataan pada saat pemberkasan.

IKP Q2 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Epi Iskandar, S.Sos yang menerangkan waktu pelayanan akurat sesuai dengan pengumuman sehingga tidak terjadi penundaan dalam pelayanan.

IKP Q3 berada pada level puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan wakil ketua panitia Muhammad, A.Mk mengatakan panitia yang tergabung dalam kepanitiaan adalah orang-orang yang direkrut berdasarkan pengalaman telah menjadi panitia sebelumnya dan PNS yang dirasa memiliki kompetensi untuk masuk dalam kepanitiaan.

IKP Q4 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Delima Agustina, A.Md.Kl yang menerangkan pendaftaran secara online dan pengumuman yang dipublikasikan dengan berbagai macam sarana dan media mudah untuk diakses pelamar sehingga pelamar dapat dengan cepat mengetahui pengumuman.

IKP Q5 berada pada level puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Annisa Zoraya, S.Pd yang menerangkan fasilitas baik dan tidak ada kendala teknis.

IKP Q6 berada pada level puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Ns. Arlini yang menerangkan ruangan tes kedap suara, sehingga peserta tidak terganggu dengan kegiatan diluar

ruangan. Lia Oktariani, A.Mk menambahkan fasilitas tempat pendaftaran nyaman, disediakan kursi dan tenda untuk pendaftaran CPNS.

IKP Q7 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Atnal Ashari, Am.Ak yang menerangkan perangkat komputer saat tes bagus dan tidak ada kendala.

IKP Q8 berada pada level puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Roy Hadisetiawanto, S.Pd. yang menerangkan petugas/ panitia selalu siap menanggapi setiap masalah/ kendala yang dihadapi pelamar.

IKP Q9 berada pada level puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Suprafti, S.Pd yang menerangkan petugas/ panitia selalu tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan.

IKP Q10 berada pada level puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Fidyaa Arina, S.Ip yang menerangkan pengumuman atau informasi yang diberikan panitia sudah cukup bisa dipahami oleh peserta CPNS.

IKP Q11 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Fidyaa Asrina, S.IP yang menerangkan semua pelamar diperlakukan sama/ tidak subjektif.

IKP Q12 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Didik Utomo, S.Pd yang menerangkan pengumuman-pengumuman yang dilakukan panitia dilakukan dengan benar sehingga tidak

terjadi kesalahan informasi. Hal berbeda disampaikan Mukhlis, SE yang menerangkan bahwa pada pengumuman awal akan diadakan tes kompetensi bidang bagi peserta yang lulus tes kompetensi dasar akan tetapi pada kenyataannya tidak ada. Setelah dilakukan wawancara dengan Ketua Panitia mengatakan Rapat terakhir dengan panitia seleksi nasional (PANSELNAS) Tes Kompetensi Bidang ditiadakan bukannya daerah tidak mau melaksanakan justru PANSELNAS meniadakan disertai dengan surat yang ditujukan kepada Bupati Lingga dengan nomor : B/4676/M.PAN-RB/11/2014 tanggal 28 November 2014 perihal Permohonan Melaksanakan TKB. Serta surat yang ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau dengan nomor : B/5247/M.PAN-RB/12/2014 tanggal 2 Desember 2014 perihal Kebijakan Pelaksanaan TKB Seleksi CPNS Tahun 2014 se Provinsi Kepulauan Riau.

IKP Q13 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Putra Kurniadi, S.Ip yang menerangkan pendaftaran secara online dan ujian menggunakan media komputer sangat membantu sehingga pelamar tidak terlalu direpotkan.

IKP Q14 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Yosrizal, S.Mn yang menerangkan semua prosedur atau tahapan yang ada dipertanyaan telah dilakukan panitia sehingga menciptakan transparansi dan akuntabilitas. Keterangan responden tersebut selaras dengan apa yang telah diusahakan panitia sebagaimana Ketua Panitia mengatakan panitia selalu berusaha untuk mengikuti petunjuk teknis yang ditentukan.

IKP Q15 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Yerri Apropyadi, A.Md.Kl yang menerangkan hasil tes yang dikeluarkan telah sesuai dengan hasil ujian yang diperoleh peserta.

IKP Q16 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Winni Arisca, A.Mk yang menerangkan panitia tanggap dan cepat menanggapi pada saat dihubungi oleh peserta.

IKP Q17 berada pada level puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Nurmaliza Listia, A.Md yang menerangkan saya pernah bertanya kepada panitia dan selalu dibalasnya via sms.

IKP Q18 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Sely Afriliyanti, A.Mk yang menerangkan pada saat pelamar ada kendala panitia membimbing dengan baik.

IKP Q19 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden atas nama Lia Oktarianti, A.Mk yang menerangkan selama ujian berlangsung pelamar tidak menemui kendala seperti mati lampu.

IKP Q20 berada pada level sangat puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 dan diperkuat oleh keterangan responden yang berasal dari Batam atas nama Widya Yuana Elisabeth BR Sianturi, A.Md.Keb yang menerangkan rentang waktu yang lama diberikan panitia membuat persiapan kami lebih matang.

IKP dimensi kualitas produk reliability pada level sangat puas,

tangibles pada level puas, responsiveness pada level puas, assurance pada level sangat puas, empathy pada level sangat

puas sebagaimana dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel. 1.
Rekapitulasi Distribusi Tanggapan Responden Indikator Variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

NO	ATTRIBUT	KEPENTINGAN (\bar{I})	KEPUASAN (\bar{P})	SKOR (S) S=(I)X(P)	IKP (%)	INSTERPRE TASI NILAI IKP
1	Q1	4.33	4.08	17.69	81.67	Sangat Puas
2	Q2	4.29	4.07	17.48	81.46	Sangat Puas
3	Q3	4.20	3.94	16.53	78.75	Puas
4	Q4	4.36	4.26	18.59	85.21	Sangat Puas
<i>Realibility</i>		17.19		70.30	81.77	Sangat Puas
5	Q5	4.16	3.91	16.24	78.13	Puas
6	Q6	4.20	3.83	16.09	76.67	Puas
7	Q7	4.44	4.23	18.77	84.58	Sangat Puas
<i>Tangibles</i>		12.79		51.09	79.79	Puas
8	Q8	4.22	4.00	16.88	80.00	Puas
9	Q9	4.20	3.96	16.62	79.17	Puas
10	Q10	4.32	3.99	17.25	79.79	Puas
<i>Responsiveness</i>		12.74		50.74	79.65	Puas
11	Q11	4.30	4.13	17.75	82.50	Sangat Puas
12	Q12	4.45	4.24	18.86	84.79	Sangat Puas
13	Q13	4.41	4.30	18.96	86.04	Sangat Puas
14	Q14	4.55	4.39	19.96	87.71	Sangat Puas
15	Q15	4.60	4.55	20.96	91.04	Sangat Puas
<i>Assurance</i>		22.31		96.48	86.42	Sangat Puas
16	Q16	4.29	4.05	17.39	81.04	Sangat Puas
17	Q17	4.19	3.89	16.27	77.71	Puas
18	Q18	4.35	4.13	17.96	82.50	Sangat Puas
19	Q19	4.56	4.35	19.87	87.08	Sangat Puas
20	Q20	4.35	4.05	17.64	81.04	Sangat Puas
<i>Empathy</i>		21.75		89.13	81.88	Sangat Puas
TOTAL		86.78		357.74		

Sumber : Data Hasil Penelitian

Hasil analisis dari jawaban 96 responden terhadap 20 atribut pertanyaan seputar pelayanan pada proses penerimaan calon aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga maka diketahui tingkat kepuasan pelamar sebesar 82,45% berdasarkan interpretasi nilai IKP tingkat kepuasan berada pada level sangat puas yang menunjukkan

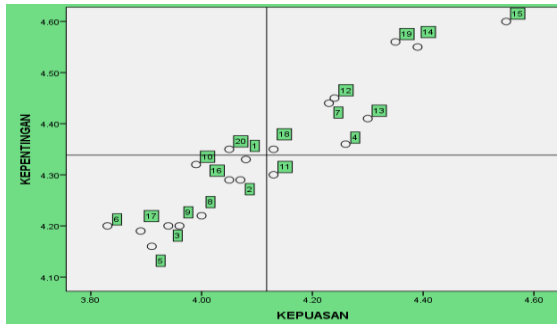
secara garis besar pelamar telah merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan panitia.

Importance Performance Analisis (IPA).

Indikator pertanyaan serta nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan pelamar keseluruhan seperti Tabel 4 dimasukkan ke dalam diagram kartesius IPA

sebagaimana terlihat pada gambar 2 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar. 2.
Diagram Kartesius IPA.



Kuadran I (Prioritas Utama) terdapat 1 indikator pertanyaan yang berada pada kuadran ini yakni Q20. Indikator pertanyaan pada kuadran ini menandakan bahwa tingkat kepentingan relatif tinggi sedangkan kepuasan relatif masih rendah sehingga indikator pertanyaan pada kuadran I menjadi prioritas utama dalam perbaikan kinerja agar nantinya tercipta kepuasan yang relatif tinggi pula.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) terdapat 8 indikator pertanyaan yang berada pada kuadran ini yakni Q4, Q7, Q12, Q13, Q14, Q15, Q18, dan Q19. Indikator pertanyaan pada kuadran ini menggambarkan tingkat kepentingan relatif tinggi serta tingkat kepuasan juga relatif tinggi sehingga indikator pertanyaan pada kuadran II kinerjanya harus dipertahankan. Apabila tidak dipertahankan bisa jadi untuk penerimaan CASN berikutnya indikator pertanyaan ini akan berpindah ke kuadran I.

Kuadran III (Prioritas Rendah) terdapat 10 indikator pertanyaan yang berada pada kuadran ini yakni Q1, Q2, Q3, Q5, Q6, Q8, Q9, Q10, Q16, dan Q17. Indikator pertanyaan pada kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan relatif rendah dan kepuasan yang dirasakan pelamar terhadap kinerja pelayanan pun relatif rendah. Indikator pertanyaan yang

masuk kuadran ini memberi pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pelamar.

Kuadran IV (Berlebihan) terdapat 1 indikator pertanyaan yang berada pada kuadran ini yakni Q11. Indikator pertanyaan pada kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan relatif rendah dan kepuasan yang dirasakan pelamar terhadap kinerja pelayanan relatif tinggi. Sehingga indikator pertanyaan yang masuk kuadran ini dianggap terlalu berlebihan bagi pelamar.

Kesimpulan

Setelah dihitung indeks kepuasan pengguna/ pelamar keseluruhan terhadap proses penerimaan calon aparatur sipil negara tahun 2014 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga maka didapat skor sebesar 82,45% berdasarkan interpretasi nilai IKP tingkat kepuasan berada pada level sangat puas yang menunjukkan secara garis besar pelamar telah merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan panitia.

Berdasarkan poin 1 di atas tingkat kepuasan pelamar keseluruhan pada proses penerimaan calon aparatur sipil negara tahun 2014 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga berada pada level sangat puas yang menandakan kualitas pelayanan yang diberikan panitia juga relatif sudah sangat baik.

Daftar Pustaka

- Indrastuti, Sri, 2014, Manajemen Sumberdaya Manusia Strategik, Cetakan Kedua, Universitas Riau Press, Riau.
- Tjiptono Fandy, 1997, Strategi Pemasaran, Cetakan Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

- Simamora Bilson, 2002, Panduan Riset dan Perilaku Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan Ketiga, Rineke Cipta, Jakarta.
- Rangkuti, F, 2003. Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, 2016, Service, Quality dan Satisfaction, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Biro Humas dan Protokol BKN, 2014, Buku Computer Assisted Test (CAT) BKN, Jakarta
- Suparman, 2007, Kajian Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Intitut Pertanian Bogor (Tesis tidak diterbitkan). Surabaya: Universitas Jenderal Soedirman.
- Pohandry Arie, 2013, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality. Jurnal REKAVASI 1: 21-29.
- Syukri, Siti Husna Ainu, 2014, Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. Jurnal Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Setyowati Endah, 2009, Partisipasi Publik dan Transparansi dalam Rekrutmen Pegawai Negeri Sipil. Pusat Pengkajian Dan Penelitian Kepegawaian BKN, Jakarta.
- Muslim, Kariono dan Harahap Burhanuddin, 2005, Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan, Jurnal Studi Pembangunan Vol 1, No1.
- Brandt, 2000. Posts Tagged 'importance performance analysis' Sumber : digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-18974-Paper-321098.pdf, Diakses pada tanggal 30 Maret 2016
- John, Martilla A dan John, James C, 1977, Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 1977 Sumber: [http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/PRODI_ILMU_KOMPUTER/197607102010121002 - Budi Laksono Putro/Penelitian/Jurnal PTIK FPMIPA UPI Volume 7 Nomor 1 - Juni 2014.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/PRODI_ILMU_KOMPUTER/197607102010121002_Budi_Laksono_Putro/Penelitian/Jurnal_PTIK_FPMIPA_UPI_Volume_7_Nomor_1_Juni_2014.pdf), Diakses pada tanggal 30 Maret 2016
- Bhote, K. R, 1996, Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services Sumber : http://eprints.unsri.ac.id/979/4/Tingkat_kepuasan_perpustakaan-seminar_UMM.pdf, Diakses pada tanggal 30 Maret 2016
- Peraturan Perundang-undangan
UU No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik
Kep. Men.Pan. No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
Kep.Men.Pan. No. KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Website
<http://nasional.tempo.co/read/news/2013/09/02/173509318/icw-9-titik-rawan-kecurangan-rekrutmen-cpns>, Diakses pada tanggal 27 Maret 2016.
<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/2475-tahun-2014-tes-cpns->

- 100-gunakan-cat, Diakses pada tanggal 17 April 2016.
- <http://www.republika.co.id/berita/koran/halaman-1/14/08/11/n9z1w916-pendaftaran-cpns-pakai-cara-baru>, Diakses pada tanggal 21 April 2016.
- <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/13/12/31/mynyba-ombudsman-rekrutmen-cpns-2013-lebih-baik>, Diakses pada tanggal 21 April 2016.
- <http://www.jpnn.com/read/2014/01/08/209709/Pengumuman-Kelulusan-CPNS-Dinilai-Tidak-Transparan>, Diakses pada tanggal 21 April 2016.
- <http://www.bkn.go.id/berita/pertamakali-seleksi-pakai-cat-bkn-bp-batam-tak-ragu-gunakan-kembali>, Diakses pada tanggal 21 April 2016.
- <http://www.bkn.go.id/berita/setya-utama-sistem-cat-lebih-adil-dan-bersih>, Diakses pada tanggal 21 April 2016.