

Analisis Kepuasan Pelanggan Registrasi Pangan Olahan Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Emitha Thamrin ^{a,1,*}, Suci Damayanti ^{b,2}

^a Direktorat Registrasi Pangan Olahan, Badan Pengawas Obat dan Makanan, Jl. Percetakan Negara No 23, Jakarta Pusat, Indonesia, 10560

^b Direktorat Registrasi Obat Tradisional, Suplemen Kesehatan dan Kosmetika, Badan Pengawas Obat dan Makanan, Jl. Percetakan Negara No 23, Jakarta Pusat, Indonesia, 10560

¹ mitha.abdullah74@gmail.com*, ² suci.ardiyanti@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received:
16 Juni 2022

Revised:
16 Oktober 2023

Accepted:
18 Oktober 2023

DOI:
<https://doi.org/10.54384/eruditio.v3i2.143>

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Sebagai salah satu unit teknis penyelenggara pelayanan publik bidang registrasi pangan olahan di Badan POM, Direktorat Registrasi Pangan Olahan (Dit.RPO) berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik. Evaluasi diukur secara berkala melalui survei kepuasan pelanggan. Rekomendasi hasil survei sangat membantu unit dalam mengambil kebijakan yang tepat untuk melakukan perbaikan. Tulisan ini bertujuan menganalisis data survei kepuasan pelanggan Dit.RPO yang telah dilakukan pada tahun 2021, membandingkannya dengan hasil survei tahun 2020 dan memberikan rekomendasi kebijakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis dikaitkan dengan pelayanan registrasi yang dilakukan secara *online* di tengah situasi pandemi Covid 19. Kepuasan pelanggan diukur dan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil pengolahan data survei menunjukkan indeks kepuasan pelanggan tahun 2021 adalah 77,41 dengan kualitas pelayanan Baik (B) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sedangkan berdasarkan metode CSI yang dikembangkan oleh Eklof dan Anders Westlund (1998) nilai indeks kepuasan pelanggan adalah 77,42. Adapun analisis kuadran IPA menunjukkan prioritas perbaikan oleh manajemen adalah bagaimana agar pelanggan mudah memahami dan memenuhi persyaratan pendaftaran pangan olahan, mengakses media informasi dan mengetahui status pendaftaran. Pelaku usaha mengalami kesulitan pada faktor tersebut sebagai dampak dari pelayanan yang dilakukan secara *online* selama pandemi Covid 19. Sejalan dengan perbaikan situasi setelah pandemi maka layanan tatap muka di loket pelayanan pandemi sudah dapat dimulai kembali. Bagi pelaku usaha mikro kecil (UKM), perlu dilakukan pendampingan. Selain itu juga perlu disediakan desk registrasi secara *offline* dan *online*, dilakukan sosialisasi tatacara registrasi pangan melalui kegiatan bimbingan teknis, *coaching clinic* bagi *registration officer* usaha pangan olahan.

The primary determinant of good governance is the standard of public services. The Directorate of Processed Food Registration (Dit. RPO), one of the technical divisions of public service providers in the processed food registration at the POM Agency, aims to enhance the quality of its services by assessing the performance of public services. Periodically, surveys of consumer satisfaction are used to evaluate. The survey's recommendations can assist the unit to adopt the best course of action for making improvements. This study will assess survey data collected in 2021 on customer satisfaction, compare it to those collected in 2020, and offer policy recommendations. The study is focused on online registration services provided amid the Covid 19 pandemic. The Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methodologies are used to measure and analyze customer satisfaction. Based on the results of processing survey data and the Minister of Administrative Reform and Bureaucracy Reform's Regulation No. 14 of 2017 regarding Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey for Public Service Providers, the customer satisfaction index in 2021 will be 77.41 with good service quality (B). According to the CSI method created by Eko and Anders Westlund (1998), the customer satisfaction index value is 77.42. According to the outcomes of IPA quadrant analysis, managements must improve to make it simpler for customers to comprehend and follow the registration requirements, access information media, and know the registration status. Entrepreneurs have faced difficulties in these areas because of online services offered during the Covid 19 pandemic. The recovery from the pandemic allows for the restart of face-to-face services at the pandemic service counter. Micro and small business actors must be supported. Providing both offline and online registration, technical guidance and coaching clinic.

Keywords: customer satisfaction, registration of processed food, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, registrasi pangan olahan, indeks kepuasan pelanggan, analisis kuadran IPA

1. Pendahuluan

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2017). Demikian juga dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Kualitas layanan publik merupakan indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi. Aparatur pemerintah dituntut memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya sesuai dengan harapan masyarakat (UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Direktorat Registrasi Pangan Olahan (Dit.RPO) Badan POM, sebagai salah satu unit teknis penyelenggara pelayanan publik terus meningkatkan meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan. Pelanggan registrasi adalah pelaku usaha skala mikro, kecil, menengah dan besar di bidang pangan olahan. Kepuasan pelanggan diukur dan dianalisis dengan Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) dan analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*). CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan IPA untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya dan yang perlu diperbaiki karena belum memuaskan. Selain itu, pelaksanaan dan pengolahan data survei merujuk

pada metode pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan pelanggan ini bertujuan mengukur indeks kepuasan pelanggan dan mendapatkan informasi unsur pelayanan yang harus diperbaiki. Manfaat survei ini antara lain : 1) mengetahui indeks kepuasan pelanggan sebagai gambaran kinerja pelayanan, 2) mengetahui kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, 3) mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik, dan 4) menjadi bahan penetapan kebijakan untuk perbaikan pelayanan. Survei kepuasan pelanggan Dit.RPO merupakan survei pertama di bidang pangan olahan yang dilakukan secara *online* menggunakan akun pelaku usaha pada sistem *e-registration*, dengan responden pelaku usaha yang sudah melalui proses registrasi dan mendapatkan izin edar dari Badan POM.

2. Metodologi

Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan pada Oktober 2021 menggunakan kuisioner secara *online* (*self enumeration*) untuk memberikan kenyamanan dan memudahkan penarikan data. Populasi yang disasar adalah 5108 pelaku usaha yang telah mendaftar dan mendapatkan Nomor Izin Edar (NIE) pangan olahan tahun 2016-2020 di sistem E-registration Dit. RPO. Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie & Morgan (1970) dimana untuk populasi (N) 5000 diperlukan sampel (n) minimal 357. Teknisnya, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang otomatis muncul di layar setelah mengakses *e-reg.pom.go.id* dan *login* menggunakan *user id* dan *password* masing-masing. Penarikan data dilakukan menggunakan SQL Query oleh administrator server sistem *e-registration*. Hasil survei diolah menggunakan *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS (*Statistical Program for Social Science*).

Sesuai dengan Permenpan No 14 tahun 2017, terdapat 9 unsur dan 22 atribut pada kuisioner survei (Tabel 1). Variabel unsur antara lain: persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, prosedur penanganan pengaduan dan sarana/prasarana. Setiap unsur diukur menggunakan instrumen berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe Skala Likert dengan skor 1- 4, untuk penilaian kepuasan/kinerja maupun harapan/kepentingan. Skala likert tersebut antara lain: 1 sangat tidak memadai, 2 kurang memadai, 3 memadai dan 4 sangat memadai. Menurut Sugiyono (2006), skala Likert merupakan alat yang digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan. Survei juga mencakup data profil responden berupa: pendidikan terakhir, jabatan dan skala usaha.

Tabel 1. Unsur dan atribut pertanyaan pada kuisioner survei

Unsur	Atribut
Persyaratan	A1 Ketersediaan informasi mengenai persyaratan pendaftaran pangan di situs <i>e-Registration</i> dan <i>subsite</i> registrasipangan.pom.go.id
	A2 Kemudahan memahami persyaratan pendaftaran pangan di situs <i>e-Registration</i> dan <i>subsite</i> registrasipangan.pom.go.id
	A3 Kemudahan memenuhi persyaratan pendaftaran pangan di situs <i>e-Registration</i> dan <i>subsite</i> registrasipangan.pom.go.id
	A4 Updating informasi pendaftaran
Prosedur	A5 Kemudahan memperoleh informasi mengenai status pendaftaran
	A6 Kemudahan memahami prosedur registrasi pangan olahan
	A7 Kemudahan memenuhi prosedur registrasi pangan olahan

Tabel 1. Unsur dan atribut pertanyaan pada kuisioner survei (lanjutan)

Unsur		Atribut
Waktu	A8	Ketepatan pemenuhan waktu pelayanan Catatan : Sesuai SOP, waktu evaluasi maksimum 30 hari kerja <i>time to respond</i> , notifikasi maksimum 5 hari kerja sejak pembayaran.
	A9	Transparansi informasi tentang biaya pendaftaran pangan
Biaya/Tarif	A10	Kemudahan proses pembayaran
	A11	Keterjangkauan biaya pendaftaran
	A12	Ketersediaan jenis layanan dalam e-Registration (Registrasi baru/ Registrasi variasi/ Registrasi ulang)
Produk	A13	Ketersediaan media informasi/pengaduan (<i>konsultasi, customer service, call center, email, live chat, helpdesk</i>)
	A14	Kemudahan memahami menu/konten pada e-Registration
	A15	Kemudahan mengisi menu/konten pada e-Registration
Kompetensi	A16	Kompetensi petugas memberikan pelayanan informasi/pengaduan (<i>konsultasi, customer service, call center, email, live chat, helpdesk</i>)
	A17	Kompetensi petugas dalam mengevaluasi dokumen Registrasi Pangan Olahan
Perilaku	A18	Sikap petugas dalam merespon pelanggan
	A19	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi (tulisan atau verbal).
Prosedur Penanganan Pengaduan	A20	Kemudahan akses informasi/pengaduan (<i>konsultasi, customer service, call center, email, live chat, helpdesk</i>)
	A21	Kecepatan petugas merespon pengaduan
Sarana/ Prasarana	A22	Kemudahan akses aplikasi <i>e-registration</i>

Sumber : Dit Registrasi Pangan Olahan (2021)

2.1 Customer Satisfaction Index

2.1.1. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Tahapan perhitungan nilai SKM adalah:

- Setiap pernyataan survei masing-masing unsur diberi nilai dimana setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Dimana:

X = jumlah unsur,

N = bobot nilai per unsur.

Jika jumlah unsur 9 maka bobot nilai per unsur = $1/9 = 0,11$

- Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) atau skor Indeks Harapan dan skor Indeks Kepuasan pelanggan unit layanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

- d. Nilai Mutu Layanan

Berdasarkan nilai SKM, maka nilai mutu pelayanan dan kinerja disesuaikan dengan kriteria pada tabel berikut:

Tabel 2. Nilai mutu pelayanan unit layanan publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.1.2. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* berdasarkan Ekloëf dan Anders Westlund (1998)

Pengukuran indeks kepuasan pelanggan juga menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan lima langkah dalam perhitungan yaitu:

- a. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*. Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja/kepuasan.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke – i

X_i = Nilai kinerja atribut ke – i

- b. Menghitung *Weight Factors (WF)* yang merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.
- c. Menghitung *Weight Score (WS)* yang merupakan perkalian antara *Weight Factor (WF)* dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction = MSS*). WSi = WFi x MSS, dimana: i = Atribut ke – i
- d. Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu menjumlahkan *Weighted Score* dari semua variabel.
- e. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan cara membagi *Weighted total* dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus CSI sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

Dimana:

P = jumlah atribut kepentingan,

5 = jumlah skala. Dalam survei ini jumlah skala = 4

2.2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Selain menggunakan nilai SKM dan metode CSI, hasil survei juga dianalisis dengan metode kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). Kuadran IPA dibuat dalam sebuah diagram kartesius berupa bangun yang dibagi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). X merupakan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan seluruh atribut dan Y adalah rata-rata tingkat harapan seluruh atribut. Terdapat empat (4) langkah membuat kuadran IPA dan interpretasinya:

- a. Menghitung rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$
$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Dimana:

$\bar{X}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut/ Pernyataan ke-i

$\bar{Y}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut/ Pernyataan ke-i

n = Jumlah responden

- b. Menghitung rata-rata tingkat harapan dan kepuasan untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$
$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

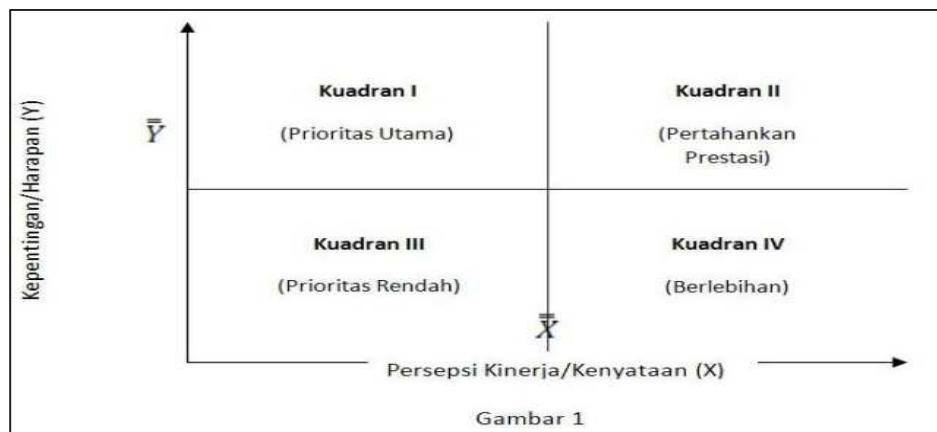
Dimana:

$\bar{\bar{X}}$ = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut/ Pernyataan

$\bar{\bar{Y}}$ = Nilai rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut/ Pernyataan

n = Jumlah atribut/ Pernyataan

- c. Nilai $\bar{\bar{X}}$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kepuasan (X) sedangkan nilai $\bar{\bar{Y}}$ memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan harapan. Nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.
- d. Menginterpretasikan pada kuadran IPA sebagai berikut:
1. Kuadran I - Prioritas Utama (*Concentrate Here*)
Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
 2. Kuadran II- Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)
Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.



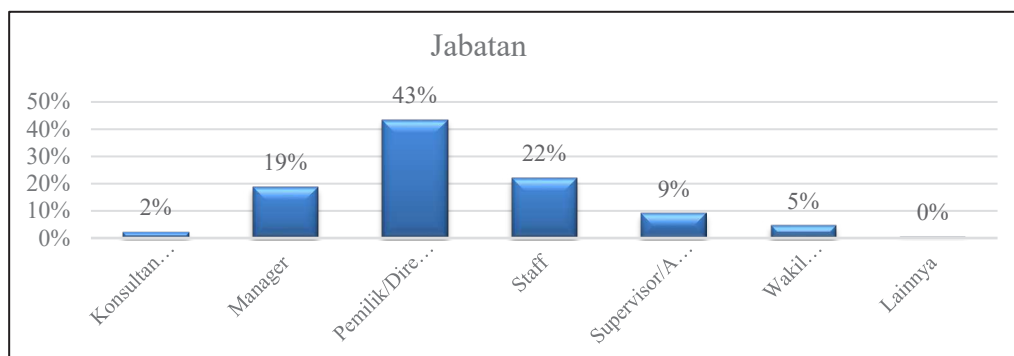
Gambar 1. Matriks Importance Performance Analysis

3. Kuadran III- Prioritas Rendah (*Low Priority*)
Pada kuadran ini terdapat factor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada factor-faktor tersebut.
4. Kuadran IV- Berlebihan (*Possibly Overkill*)
Pada kuadran ini terdapat factor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada factor tersebut kepada factor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

3. Hasil dan Pembahasan

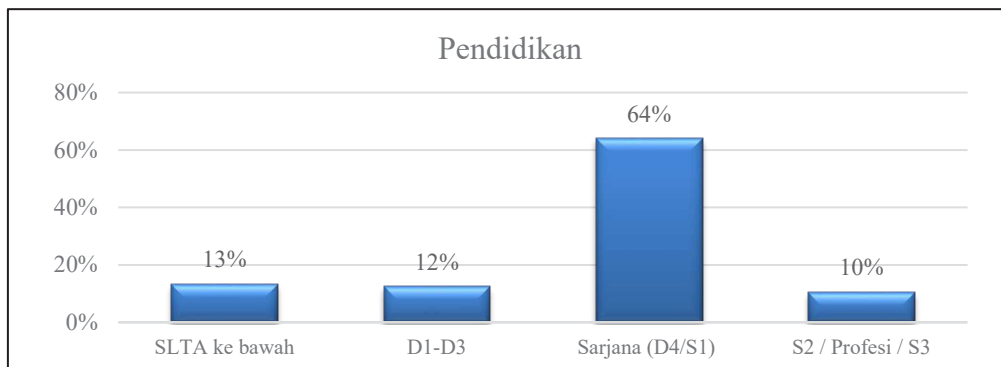
3.1. Profil Responden

Terdapat tiga data responden sebagai fokus pemetaan demografi yaitu jabatan, pendidikan terakhir responden dan skala usaha. Berdasarkan jabatan responden didominasi oleh pemilik/direktur 43% dan staf 22%. Dibandingkan dengan demografi profil responden pada tahun 2020, responden pemilik/direktur 33% dan staf 26%. Berdasarkan data tersebut, pendaftar yang menjabat sebagai pemilik/direktur pada tahun 2021 terjadi peningkatan sedangkan yang menjabat sebagai staf mengalami penurunan (Gambar 2).



Gambar 2. Profil Responden Berdasarkan Jabatan

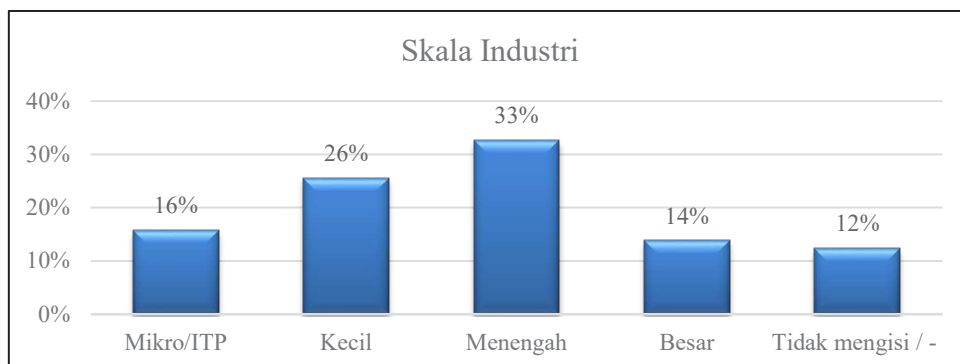
Adapun hasil pemetaan responden berdasarkan pendidikan menunjukkan pendaftar didominasi oleh Sarjana (D4/S1) 64% dan disusul SLTA 13%. Dibandingkan dengan pendaftar pada tahun 2020, dari kalangan Sarjana 66% dan disusul oleh lulusan S2/profesi/S3 12%. Berdasarkan pemetaan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2021 terjadi penurunan jumlah pendaftar dari kalangan sarjana, peningkatan pendaftar dari lulusan SMA dimana yang pada tahun sebelumnya hanya 11% (Gambar 3). Sedangkan pendaftar lulusan S2/profesi/S3 mengalami penurunan pada angka 10%.



Gambar 3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Terakhir, pemetaan responden berdasarkan skala industri menunjukkan responden didominasi usaha skala industri menengah 33% disusul usaha skala industri kecil 26%. Dibandingkan dengan tahun 2020, jumlah responden skala industri menengah 46% disusul oleh skala industri kecil 30%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan terjadinya penurunan responden dari usaha menengah dan kecil. Penurunan tersebut diduga sebagai dampak situasi pandemi Covid 19 yang mengakibatkan terjadinya penurunan produktifitas industri skala menengah dan kecil.

Informasi jabatan, pendidikan dan skala usaha responden sangat bermanfaat untuk menganalisa kepuasan pelanggan. Pemetaan profil responden sebelumnya juga diteliti oleh Sri Andayani (2018) dalam penelitian menentukan harapan konsumen toko *online* terhadap kualitas layanan *website* dengan menanyakan jenis kelamin, usia dan seberapa sering bertransaksi di tokopedia.com.



Gambar 4. Profil Responden Berdasarkan Skala Industri

3.2. Indeks Kepuasan Pelanggan

Survei melibatkan 1153 sampel responden pelaku usaha pangan olahan. Setiap responden menyampaikan persepsinya terhadap setiap butir atribut pelayanan (A1-A22) seperti pada Tabel 1 dengan mengisi nilai berdasarkan skala Likert 1,2,3 atau 4.

Indeks kepuasan pelanggan digambarkan pada hasil perhitungan nilai SKM dan CSI pada Tabel 3.

Tabel 3. Indeks nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan *Customer Satisfaction Index*

Unsur	SKM			CSI			
	Rata-rata harapan	Rata-rata kepuasan	Indeks kepuasan	MIS	MSS	WF	WS
Persyaratan	3,59	3,06	76,57	3,588	3,063	0,111	0,341
Prosedur	3,57	3,04	76,02	3,567	3,041	0,111	0,337
Waktu	3,53	2,94	73,46	3,533	2,938	0,110	0,323
Biaya/Tarif	3,61	3,35	83,82	3,608	3,353	0,112	0,376
Produk	3,56	3,06	76,42	3,560	3,057	0,111	0,338
Kompetensi	3,59	3,12	77,89	3,589	3,116	0,112	0,347
Perilaku	3,60	3,27	81,76	3,596	3,271	0,112	0,365
Prosedur Penanganan Pengaduan	3,56	2,87	71,67	3,558	2,867	0,111	0,317
Sarana/Prasarana	3,59	3,16	79,05	3,587	3,162	0,111	0,352
Indeks	3,58	3,10	77,41	32,185			3,097

Keterangan :

MIS = Mean Importance Score (MIS) = skor rata-rata harapan

MSS = Mean Satisfaction Score (MSS) = skor rata-rata kepuasan

WF = Weight Factors = MIS/Total MIS

WS = Weight Score (WS) = WF x MSS

WT = W total = jumlah WS

CSI = WT/4 x 100%

CSI = 77,42

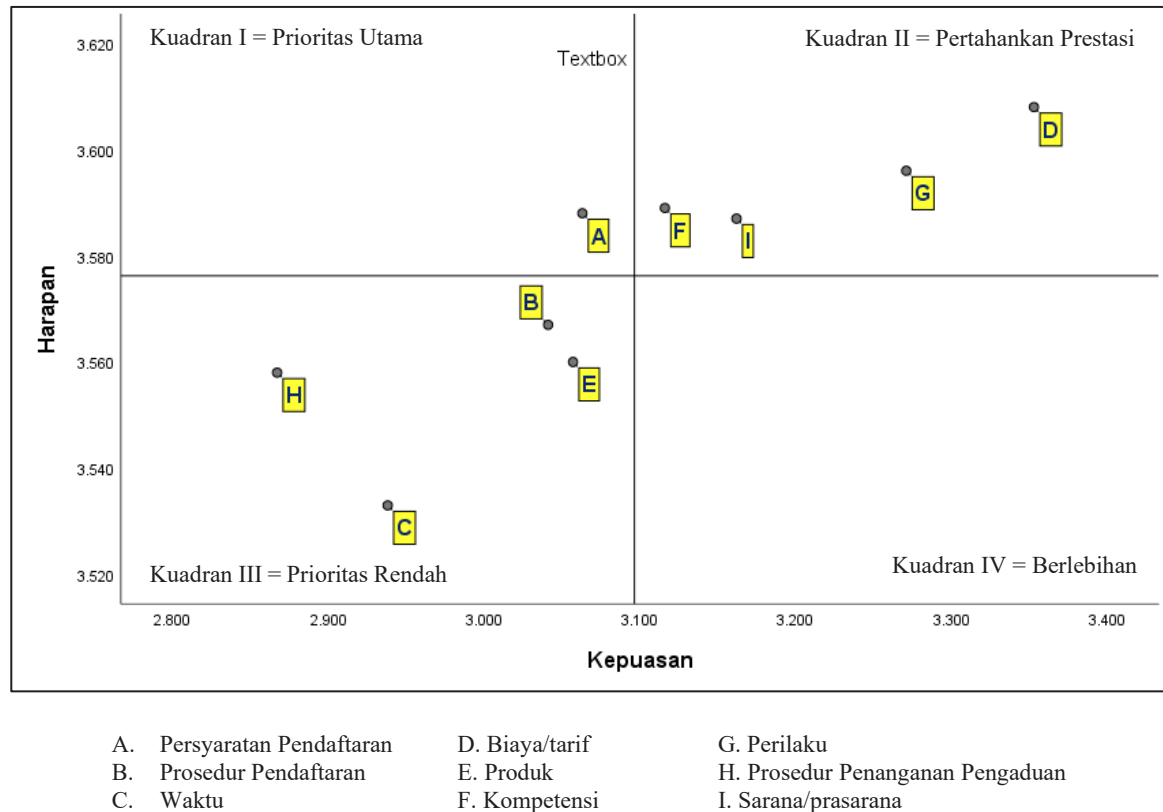
Hasil perhitungan nilai indeks menunjukkan bahwa nilai SKM 77,41 tidak jauh berbeda dengan nilai CSI 77,42. Artinya kedua metode tersebut memberikan nilai indeks kepuasan yang sama. Indeks kepuasan SKM 77,41 dengan nilai mutu pelayanan publik masuk pada interval konversi nilai 76,61 – 88,30 dengan mutu pelayanan B (Baik). Sehingga disimpulkan bahwa indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan registrasi pangan olahan pada tahun 2021 adalah Baik.

Akan tetapi berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Dit. RPO tahun 2020, nilai Indeks SKM adalah 79,62 di atas nilai indeks SKM tahun 2021. Penurunan indeks kepuasan pelanggan tahun 2021 karena sistem registrasi (e-reg) mengalami gangguan yang mengganggu proses registrasi. Gangguan tersebut juga mempengaruhi layanan lain seperti konsultasi *online*, *live chat*, *call center* dan *customer service*.

Penguatan indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan menggunakan metode CSI juga pernah diteliti di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19 dengan hasil indeks kepuasan penumpang 86,46% yang menggambarkan bahwa penumpang sangat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan (S. Permata dan R.K. Kinasih, 2022). Metode ICS juga digunakan untuk menganalisis pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan, di PT. IPC Terminal Petikemas, Palembang dengan nilai 93,00% yang menggambarkan bahwa pelanggan merasa senang dengan adanya aplikasi E-Service IPC (F.P Sihotang dan R. Oktarina, 2022).

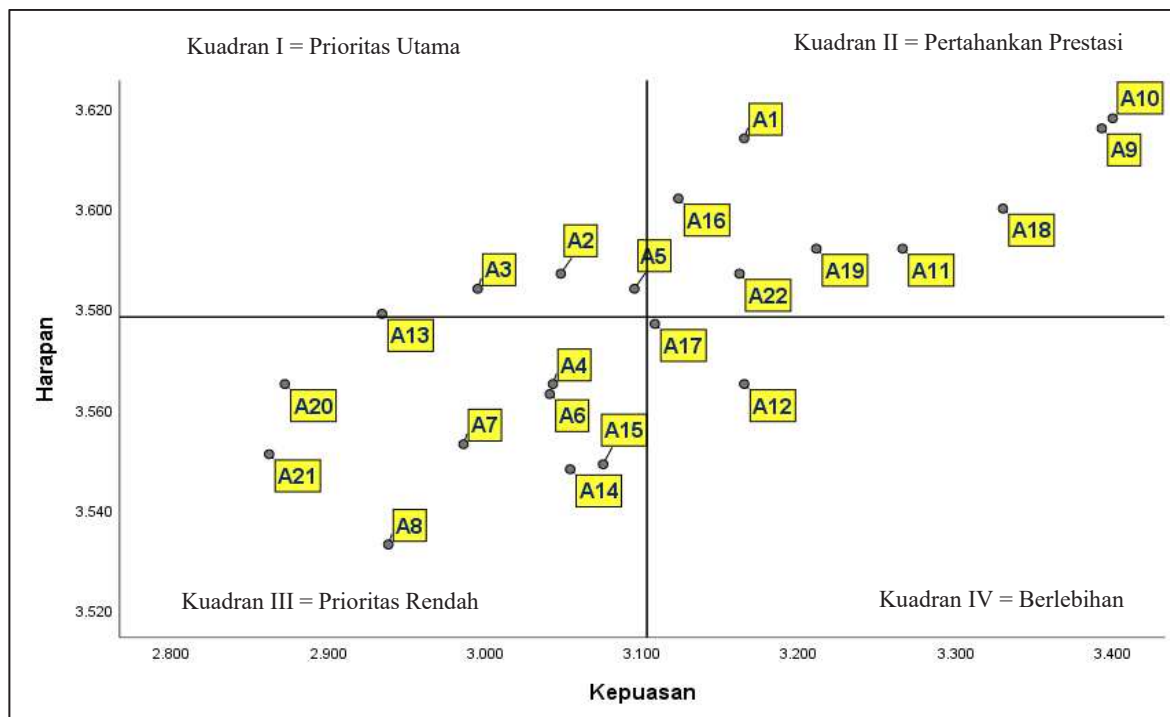
3.3. Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA menggunakan aplikasi SPSS (Gambar 5). Terdapat 4 kuadran yaitu kuadran I menunjukkan unsur pelayanan yang tidak memenuhi harapan pelanggan sehingga prioritas utama diperbaiki, Kuadran II pelayanan sudah baik sehingga prestasi perlu dipertahankan, kuadran III pelayanan masih perlu diperbaiki dengan prioritas rendah dan kuadran IV pelayanan dirasakan sudah berlebihan. Hasil analisis kuadran IPA dapat dilihat pada Gambar 5, Gambar 6 dan Tabel 4.



Gambar 5. Kuadran IPA Unsur Menggunakan Aplikasi SPSS

Pada Gambar 5 diperoleh informasi pada kuadran I terdapat unsur persyaratan pendaftaran (A: A2, A3), Prosedur (B: A5) dan Produk (E: A13) sebagai prioritas utama perbaikan karena kinerja unit dinilai belum memuaskan. Masing-masing atribut pada kuadrat I adalah A2) kemudahan memahami persyaratan pendaftaran pangan di situs *e-Registration* dan *subsite* *registrasipangan.pom.go.id*, A3) kemudahan memenuhi persyaratan pendaftaran pangan di situs *e-Registration* dan *subsite* *registrasipangan.pom.go.id*, A5) Kemudahan memperoleh informasi mengenai status pendaftaran dan A13) Ketersediaan media informasi/pengaduan (konsultasi, *customer service*, *call center*, *email*, *live chat*, *helpdesk*).



Gambar 6. Kuadran IPA Atribut Menggunakan Aplikasi SPSS

Tabel 4. Hasil Analisis Kuadran IPA

Kuadran	Unsur	Atribut
I. Prioritas Utama	Persyaratan, produk	✓ A2. Kemudahan memahami persyaratan pendaftaran pangan di situs <i>e-Registration</i> dan <i>subsite</i> <i>registrasipangan.pom.go.id</i> ✓ A3. Kemudahan memenuhi persyaratan pendaftaran pangan di situs <i>e-Registration</i> dan <i>subsite</i> <i>registrasipangan.pom.go.id</i> ✓ A5. Kemudahan memperoleh informasi mengenai status pendaftaran ✓ A13. Ketersediaan media informasi/pengaduan (<i>konsultasi, customer service, call center, email, live chat, helpdesk</i>)
II. Pertahankan Prestasi	Biaya/tarif, Kompetensi, Sarana/Prasarana, Prilaku,	✓ A1. Ketersediaan informasi mengenai persyaratan pendaftaran pangan di situs <i>e-Registration</i> dan <i>subsite</i> <i>registrasipangan.pom.go.id</i> ✓ A9. Transparansi informasi tentang biaya pendaftaran pangan ✓ A10. Kemudahan proses pembayaran ✓ A11. Keterjangkauan biaya pendaftaran ✓ A16. Kompetensi petugas memberikan pelayanan informasi/pengaduan (<i>konsultasi, customer service, call center, email, live chat, helpdesk</i>) ✓ A18. Sikap petugas dalam merespon pelanggan ✓ A19. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi (tulisan atau verbal). ✓ A22. Kemudahan akses aplikasi <i>e-registration</i>

Tabel 4. Hasil Analisis Kuadran IPA (lanjutan)

Kuadran	Unsur	Atribut
III. Prioritas rendah	Prosedur pendaftaran, Waktu, Produk, Prosedur Penanganan Pengaduan	✓ A4. <i>Updating</i> informasi pendaftaran ✓ A6. Kemudahan memahami prosedur registrasi pangan olahan ✓ A7. Kemudahan memenuhi prosedur registrasi pangan olahan ✓ A8. Ketepatan pemenuhan waktu pelayanan ✓ A14. Kemudahan memahami menu/konten pada e-Registration ✓ A15. Kemudahan mengisi menu/konten pada e-Registration ✓ A20. Kemudahan akses informasi/pengaduan (konsultasi, <i>customer service</i>, <i>call center</i>, <i>email</i>, <i>live chat</i>, <i>helpdesk</i>)
IV. Berlebihan	Kompetensi, Produk	✓ A21. Kecepatan petugas merespon pengaduan ✓ A17. Kompetensi petugas dalam mengevaluasi dokumen Registrasi Pangan Olahan ✓ A12. Ketersediaan jenis layanan dalam e-Registration (Registrasi baru/ Registrasi variasi/ Registrasi ulang)

Pada Gambar 6 terlihat pada kuadran I (prioritas utama) terdapat atribut A2 dan A3 yang perlu mendapatkan konsentrasi perbaikan karena pelanggan merasakan persyaratan registrasi pangan olahan belum mudah dipahami dan dipenuhi. Manajemen perlu membuat terobosan atau inovasi untuk menjelaskan kepada pelaku usaha terkait persyaratan registrasi sehingga mudah dipahami dan dipenuhi. Upaya yang dilakukan berupa sosialisasi, penyebaran informasi melalui media online dirasa belum memenuhi ekspektasi pelanggan terhadap kemudahan memahami persyaratan. Pelaku usaha juga merasakan sulit memenuhi persyaratan kemungkinan karena ada persyaratan awal untuk mendaftarkan berupa audit sarana produksi/distribusi dalam bentuk Izin Penerapan CPPOB atau Rekomendasi Audit oleh Balai POM/Balai Besar POM setempat. Persyaratan dan biaya-biaya lain yang muncul sebelum pendaftaran diduga menjadi kendala pemenuhan, seperti biaya untuk uji produk akhir. Untuk itu perlu dilakukan pendetilan alasan ketidakmudahan pelaku usaha dalam memenuhi persyaratan registrasi dalam kuisioner survei.

Pada kuadran I (prioritas utama) juga terdapat atribut A5 (kemudahan memperoleh informasi mengenai status pendaftaran) dan A13 (ketersediaan media informasi/pengaduan seperti konsultasi, *customer service*, *call center*, *email*, *live chat*, *helpdesk*) dan sebagai prioritas perbaikan. Media informasi dan pengaduan yang sudah ada perlu dikembangkan termasuk informasi status pendaftaran. Hal ini menjadi penting karena pelayanan dilakukan secara online sejak awal pandemi. Adaptasi terhadap perubahan metode pelayanan dari offline ke online perlu dipercepat baik dari sisi petugas ataupun pelanggan.

Terkait dengan pentingnya perbaikan sistem informasi juga diperoleh dari penelitian tentang pengaruh Sistem *E-Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di PT. IPC Terminal Petikemas, Palembang. Analisis IPA menunjukkan bahwa poin yang masuk dalam kuadran I (minat tinggi dan kepuasan rendah) adalah terkait fitur aplikasi, kejelasan, keakuratan dan kecepatan memberikan respon dan informasi serta melayani keluhan.

Sedangkan pada kuadran II (pertahankan prestasi) terdapat unsur D (biaya/tarif), G (prilaku petugas), I (sarana/ prasarana) dan F (kompetensi petugas). Keempat unsur ini sudah memenuhi harapan pelanggan dan perlu dipertahankan. Pelanggan tidak memperlmasalah biaya untuk registrasi karena sudah diterapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 32 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada BPOM, diinformasikan secara transparan, tidak ada pungutan biaya lain dan tata cara pembayaran sudah diinformasikan baik

melalui subsite, media sosial unit atau pada kegiatan lain yang melibatkan pelaku usaha pangan olahan seperti sosialisasi, desk registrasi dan coaching clinic. Pelanggan mengapresiasi perilaku petugas dalam memberikan pelayanan konsultasi, *customer service*, *call center*, *email*, *live chat* dan *helpdesk*. Juga sikap petugas yang ramah dan dapat berkomunikasi baik secara tulisan maupun verbal dengan pelanggan. Kemudahan mengakses aplikasi e-registrasi juga merupakan sebuah prestasi yang harus dipertahankan dan terus ditingkatkan. Dit. RPO merupakan unit pelayanan publik yang sudah mendapatkan prestasi Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dari Menpan RB.

Pada Kuadran III yang merupakan prioritas rendah diperbaiki adalah terhadap unsur B (prosedur), C (waktu), E (produk) dan H (prosedur penanganan pengaduan). Hal ini karena informasi dan tatacara pendaftaran, waktu penyelesaian dokumen, ketersediaan aplikasi dan menu pada sistem *e-registrasi* dan kemudahan akses informasi/pengaduan (konsultasi *online*, *live chat*, *call center*, *customer service*) sudah dikelola dengan baik. Walaupun demikian rendahnya kepuasan pelanggan memberikan sinyal agar unsur tersebut masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, contoh ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

Pada Kuadran IV (berlebihan) terdapat atribut A17 (Kompetensi petugas dalam mengevaluasi dokumen Registrasi Pangan Olahan) dan A12 (Ketersediaan jenis layanan dalam *e-Registration* (Registrasi baru/ Registrasi variasi/ Registrasi ulang). Sistem *E-registrasi* sejak awal dikembangkan sudah dapat menerima pendaftaran baru, variasi/perubahan dan perpanjangan izin edar. Kompetensi petugas terus ditingkatkan dengan melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis baik tingkat dasar ataupun lanjutan setiap tahunnya. Untuk kedua atribut ini pelanggan sudah merasa cukup dan bahkan sudah melebihi ekspektasi pelanggan.

Metode kuadran IPA juga digunakan oleh Ivo et al (2018) untuk menganalisis karakteristik dan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan tingkat hunian pada wisma Balai Produksi dan Informasi Audio Visual Surabaya. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan adalah fasilitas *wi-fi* (mendukung kegiatan diklat), fasilitas pengaman kondisi darurat (menambah rasa aman pelanggan yang menginap dalam jangka waktu lama), fasilitas dan furnitur kamar (sebagian perlu perbaikan untuk keamanan menyimpan barang), serta penawaran menarik dengan adanya potongan harga.

Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menggunakan metode analisis IPA dimana ditemukan hal yang harus diperbaiki pada kuadran I adalah puskesmas memiliki tenaga medis yang dapat diandalkan pada Puskesmas Cipayung Kota Depok (F.D Syakuron et al., 2022) dan kecepatan petugas rekam medis untuk menyediakan rekam medis rawat jalan, penguasaan manajemen rekam medis rawat jalan, serta sikap tanggap atau kemampuan petugas dalam merespon keluhan dari dokter dan perawat di RS. Dr Soetarto Yogyakarta (Z.K. Purbobinuko, dan R.Wurianing, 2020)

4. Kesimpulan

Indeks kepuasan pelanggan registrasi pangan olahan tahun 2021 adalah 77,4 dengan kualitas mutu pelayanan B (Baik). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penting dilakukan inovasi dan perbaikan metode sosialisasi sehingga pelanggan mudah memahami dan memenuhi persyaratan pendaftaran. Kemudahan memperoleh informasi mengenai status pendaftaran dan ketersediaan media informasi/pengaduan (konsultasi, *customer service*, *call center*, *email*, *live chat*, *helpdesk*) juga merupakan hal penting yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Pelanggan mengapresiasi transparansi dan kemudahan melakukan pembayaran biaya pendaftaran, kerahaman petugas dalam merespon dan berkomunikasi, ketersediaan sarana/prasarana pelayanan dan kompetensi petugas dalam melayani permintaan informasi dan pengaduan. Adapun prosedur pendaftaran, kemudahan akses informasi/pengaduan, kecepatan petugas melayani dan ketepatan waktu pelayanan merupakan

hal yang perlu mendapatkan perhatian oleh manajemen unit untuk terus diperbaiki. Ketersediaan jenis pendaftaran dan kompetensi petugas dalam melakukan evaluasi dokumen dirasakan sudah sangat memadai.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari hasil survei tahun 2021, beberapa saran yang dapat disampaikan untuk perbaikan layanan pada Direktorat Registrasi Pangan Olahan antara lain: 1) melakukan pendampingan registrasi terhadap usaha skala usaha mikro kecil (UKM) sehingga dapat memahami persyaratan pendaftaran dan pemenuhannya, 2) membuka layanan desk registrasi secara *offline dan online* sehingga dapat dipecahkan permasalahan dan kendala yang dialami pendaftar, 3) melakukan sosialisasi tatacara registrasi pangan melalui kegiatan bimbingan teknis, *coaching clinic* dan pelatihan *registration officer*, 4) membuka layanan tatap muka di loket pelayanan sejalan dengan perbaikan kondisi pandemi.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada pimpinan dan tim survei Direktorat Registrasi Pangan Olahan yang telah mengarahkan dan bekerjasama selama survei. Juga terimakasih kami sampaikan pada Dr. Masteria Yunovilsa Putra selaku pembimbing dalam penulisan karya tulis ini.

Daftar Referensi

- Ekloè f & Anders Westlund. 1998. Customer Satisfaction Index and Its Role In Quality Management. *Total Quality Management*. Vol 9, NOS 4 & 5.
- Fauziah, Ivo, Hitapriya Suprayino dan I Putu Artama Wiguna. 2018. Analisis Karakteristik dan Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Pada Wisma Balai Produksi dan Informasi Audio Visual Surabaya. *ITS Journal of Civil Engineering*, 33(2): 68-73.
- <https://registrasipangan.pom.go.id> (diakses pada tanggal 15 Oktober 2023).
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management, 12th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Krejcie, Robert V. & Daryle W. Morgan. 1970. Determining Sample Size For Research Activities. *Educational And Psychological Measurement*. 30: 607-610.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Permata, Shinta & Reni K. Kinasih. 2022. Aplikasi IPA dan CSI untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19. *Rekayasa Sipil*, 11(1): 17-29.
- Purbobinuko, Zakharias Kurnia & Riska Wurianing. 2020. Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal*. 8(2): 80-91.
- Rial, Antonio, Javier Rial, Jesús Varela & Eulogio Real. 2008. An application of importance-performance analysis (IPA) to the management of sport centres, *Managing Leisure*, 13(3-4): 179-188.

- Sihotang, Fransiska Prihatini & Rani Oktarina. 2022. Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan, di PT IPC Terminal Petikemas, Palembang. *JTSI*, 3(1): 1-12.
- Sri Andayani. 2018. Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan Website. *Prosiding SNST*, 9:14-15.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syakuron, Fadhlan Diyan, Fajar Sidiq Adi Prabowo & Achmad Manshur Ali Suyanto. 2022. Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. *e-Proceeding of Management*, 9(2): 307-313.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik