

# Evaluasi Aplikasi Inarisk Menggunakan Indeks Kepuasan Pengguna Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Findi Ayu Sariasih<sup>1</sup>, Edhi Prayitno<sup>2</sup>, Chaerul Bahri<sup>3</sup>, Dhefine Armelsa<sup>4</sup>, Fara Mutia<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Indonesia

<sup>5</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

E-mail: <sup>1</sup>findi.fav@nusamandiri.ac.id, <sup>2</sup>edhi.epo@nusamandiri.ac.id,

<sup>3</sup>chaerul.cbc@nusamandiri.ac.id, <sup>4</sup>dhefine.dfm@nusamandiri.ac.id,

<sup>5</sup>fara.fru@bsi.ac.id

## Abstract

*This study examines the satisfaction of the public towards the inaRISK application, based on the calculation of the Public Satisfaction Index using the guidelines outlined in the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 14 of 2017 regarding the public satisfaction survey on public service delivery. The findings reveal that the calculated index score is 83.46, falling within the range of 76.61 - 88.30, indicating a "B" level of service quality, categorized as Good. This suggests that overall, the inaRISK application is considered to be of good quality and is well-received by the public. The study further examines nine service indicators, finding that the highest satisfaction score is attributed to the Facilities and Infrastructure indicator, with an index score of 3.665 and a conversion score of 91.62. This indicates that users are satisfied with the consultation and complaint handling services provided by the inaRISK application (such as ease of filing complaints and follow-up actions). On the other hand, the lowest satisfaction score is observed in the Speed of Response indicator, with an index score of 3.170 and a conversion score of 79.26. In conclusion, this research shows that the inaRISK application receives positive feedback from the public, indicating good quality in public service delivery. However, there is room for improvement, particularly in terms of response speed, to enhance user satisfaction and overall performance of the application.*

**Keywords:** Public satisfaction, inaRISK application, Service quality, Public Satisfaction Index, Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation

## Abstrak

*Penelitian ini menguji kepuasan masyarakat terhadap aplikasi inaRISK, berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan pedoman yang diuraikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa skor indeks yang dihitung adalah 83,46, berada dalam rentang 76,61 - 88,30, menunjukkan tingkat kualitas pelayanan "B" yang dikategorikan sebagai Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, aplikasi inaRISK dianggap memiliki kualitas yang baik dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Penelitian ini juga menguji sembilan indikator layanan, dan menemukan bahwa skor kepuasan tertinggi terdapat pada indikator Sarana dan Prasarana, dengan skor indeks sebesar 3,665 dan skor konversi sebesar 91,62. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan konsultasi dan penanganan pengaduan yang disediakan oleh aplikasi inaRISK (seperti kemudahan mengajukan pengaduan dan tindak lanjut). Namun, indikator kepuasan terendah terdapat pada indikator Kecepatan Respon,*

*dengan skor indeks sebesar 3,170 dan skor konversi sebesar 79,26. Secara kesimpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi inaRISK mendapatkan umpan balik positif dari masyarakat, menandakan kualitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan respon, guna meningkatkan kepuasan pengguna dan performa keseluruhan aplikasi.*

**Kata kunci:** *Kepuasan masyarakat, aplikasi inaRISK, kualitas layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*

## 1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara yang terletak di area cincin api vulkanik atau yang biasa dikenal dengan Ring of Fire. Kerusakan dan pencemaran lingkungan baik yang disebabkan oleh tangan manusia maupun fenomena alam membuat Indonesia menjadi negara yang sangat rawan terhadap bencana. Bencana merupakan peristiwa atau kejadian yang mengancam dan atau mengganggu kehidupan masyarakat yang tertuang dalam Undang-Undang 24 tahun 2007, bencana bisa terjadi karena faktor alam, faktor non-alam maupun faktor manusia itu sendiri, sehingga berakibat munculnya korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan bencana juga bisa berdampak pada psikologis manusia [1].

Faktor alam dapat disebut dengan istilah bencana alam, dimana suatu bencana yang diakibatkan oleh alam, yaitu berupa gunung meletus, gempa bumi, banjir, tsunami, kekeringan, angin topan, tanah longsor, dan lainnya. Dampak pascabencana tidak hanya dirasakan saat bencana terjadi, namun ada beberapa hal yang terus berdampak bahkan setelah bencana terjadi [2].

Ikhtiar penanggulangan bencana terus diupayakan agar mengurangi risiko yang terjadi akibat adanya suatu bencana. Jumlah korban jiwa yang banyak dan kerusakan lingkungan sekitar akibat terjadinya bencana merupakan salah satu referensi apakah kualitas penanggulangan bencana di suatu negara sudah cukup memadai atau belum [3]. Melihat dari masih banyaknya masyarakat yang kesulitan ketika terdampak suatu bencana, maka perlu adanya pengembangan lebih lanjut perihal penyediaan informasi dan fasilitas yang berhubungan dengan penanggulangan bencana yang terjadi di Indonesia.

Dengan pemanfaatan teknologi yang ada, di era digital sekarang ini segala kebutuhan dan kegiatan masyarakatnya sudah banyak dikemas ke dalam suatu aplikasi, perlu adanya pengembangan aplikasi terkait penanggulangan bencana [4]. Saat ini sudah banyak tersedia aplikasi penanggulangan bencana, tetapi untuk meningkatkan kualitas penanggulangan bencana Indonesia, aplikasi yang sudah ada harus dikembangkan dan ditingkatkan lagi, baik dari sistem, fitur, bahkan desain antarmukanya [5]. Memperhitungkan masyarakat yang menjadi korban suatu bencana tidak memandang umur dan kalangan, penting untuk mengembangkan aplikasi penanggulangan bencana yang dapat diterima dan digunakan sesuai dengan semua kriteria. Pengembangan aplikasi tidak hanya tentang tampilan, yang dirancang agar menarik dan interaktif, tetapi juga tentang persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kecepatan respon, kemudahan, kualitas isi, kesesuaian produk, serta sarana dan prasarananya [6].

Pada kegiatan rapat koordinasi nasional penanggulangan bencana pada 22 Februari 2022, presiden memberikan arahan bahwa pemerintah harus membangun sistem edukasi kebencanaan yang berkelanjutan dimana fokus utamanya adalah pencegahan dalam menghadapi resiko bencana. Berdasarkan arahan Presiden tersebut, ditemukan bahwa beberapa program bencana Indonesia memiliki karakteristik dan fungsi masing-masing sesuai dengan misi utama lembaga tersebut, namun berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, terlihat bahwa aplikasi inaRISK BNPB memiliki fungsi dan fitur yang lengkap dan sesuai dengan visi dan misi Presiden, membangun sistem pendidikan

kebencanaan yang berkelanjutan dan memiliki fokus preventif atau mitigasi pada penanggulangan bencana [7].

Aplikasi inaRISK Personal merupakan aplikasi yang digunakan untukantisipasi bencana dengan mengetahui potensi bahaya dan risiko sekitar [8]. Selain itu, inaRSIK Personal juga memberikan rekomendasi tindakan sebelum bencana, saat dan pasca bencana sehingga mampu meningkatkan kewaspadaan dimanapun masyarakat berada. Aplikasi ini disusun bersama antara pemerintah dan pihak lain yang memiliki pengalaman dalam edukasi kebencanaan di Indonesia [8].

Mendekati penghujung tahun 2022, Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) melalui Direktorat Sistem Penanggulangan Bencana melakukan sosialisasi aplikasi inaRISK Personal di beberapa kota di Indonesia. BNPB memilih lokasi sosialisai di beberapa kampus dan sekolah karena menganggap pelajar dan mahasiswa sebagai aset bangsa dalam membangun budaya sadar bencana di kalangan anak muda. Sosialisasi ini merupakan salah satu upaya dan komitmen BNPB untuk terus melakukan edukasi pengurangan risiko bencana. Harapannya dengan adanya sosialisasi ini, upaya pengurangan risiko bencana terlaksana, dan inaRISK sebagai salah satu bentuk pelayanan publik dapat dikenal di setiap level masyarakat sehingga budaya sadar bencana menjadi bagian dari kehidupan masyarakat Indonesia (<https://www.bnpb.go.id/berita>).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, definisi 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. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi kebutuhan setiap warga negara, melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2014 tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun [9].

Beberapa hal mengenai pengertian, metode, teknis, hingga pelaporan yang ditentukan dalam dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, adalah sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis tertarik mengevaluasi aplikasi inaRISK menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan terhadap Penyelenggara Layanan Publik.

## 2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini melakukan evaluasi aplikasi inaRISK dengan mengukur persepsi kepuasan pengguna layanan dalam bentuk hasil berupa indeks dan skor. Metode penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif terhadap target responden yang mewakili populasi obyek penelitian. Poin-poin dalam metode penelitian kuantitatif ini adalah terkait informasi dalam bentuk variabel penelitian apa yang akan diukur, jumlah sampel responden, teknik pengambilan sampel, dan penghitungan indeks atau model penelitian yang dibutuhkan. Penyempurnaan pada metode kuantitatif akan dilakukan lebih pada penambahan atau penyempurnaan variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [10].

## 2.1. Pelaksanaan Survei

Populasi penelitian ini adalah peserta sosialisasi aplikasi inaRISK yang di selenggarakan di 8 kota, yaitu Yogyakarta, Malang, Jambi, Bandung, Bali, Lombok, Surabaya, dan Jakarta. Sampel pengguna aplikasi inaRISK, baik versi web portal maupun personal, antara lain pelajar/mahasiswa, PNS, pekerja swasta, dan lain-lain.

Penghitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Jumlah populasi peserta sosialisasi sebanyak 700 orang sehingga diperoleh jumlah sampel minimalnya menjadi 87 orang. Jumlah dimaksud merupakan perhitungan yang berbasis dari rumus Slovin, sebagai berikut :

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

Keterangan : n = jumlah sampel yang diambil

N = jumlah populasi

e = taraf nyata 0,1

[11]

Perhitungan jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{700}{1 + 700 \times 0,1^2} = 87,5$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 700 populasi pada taraf nyata 10% adalah sebanyak 88 sampel.

## 2.2. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan jumlah populasi yang banyak sehingga jumlah responden yang diperoleh dapat mewakili pandangan dari sebuah populasi [10].

Dalam kegiatan ini, kuesioner dirancang untuk mengukur kepuasan layanan publik berdasarkan unsur penilaian sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Selain itu, mengingat layanan publik diberikan melalui media elektronik atau aplikasi, maka pada kuesioner juga ditambahkan pertanyaan terkait dengan pengalaman penggunaan aplikasi (user experience) dengan tujuan mengetahui tingkat keberhasilan implementasi aplikasi. Dengan demikian, jumlah pertanyaan terkait IKM adalah sebanyak 9 pertanyaan, dengan 4 pilihan jawaban. Kemudian diberikan 3 pertanyaan terbuka terkait dengan fitur, kualitas aplikasi, serta saran dan masukan dari setiap konstruk.

Adapun teknik pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai 4. Secara umum, bentuk kuesioner yang disajikan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.** Bentuk Kuesioner

No	Unsur	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot
U1	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan persyaratan yang diinformasikan	Tidak Sesuai	1
			Kurang Sesuai	2
			Sesuai	3
			Sangat Sesuai	4
U2	Prosedur	Kemudahan prosedur yang dijalani pada layanan inaRISK baik dalam versi inaRISK portal/website maupun inaRISK personal	Tidak Mudah	1
			Kurang Mudah	2
			Mudah	3
			Sangat Mudah	4
U3	Waktu Pelayanan	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan	Tidak Sesuai	1
			Kurang Sesuai	2

No	Unsur	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot
		inaRISK dengan yang diinformasikan	Sesuai	3
			Sangat Sesuai	4
U4	Biaya / Tarif	Kesesuaian biaya/tarif layanan inaRISK dengan yang diinformasikan	Sangat Mahal	1
			Cukup Mahal	2
			Murah	3
			Gratis	4
U5	Kecepatan Respon	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari layanan inaRISK	Tidak Cepat	1
			Kurang Cepat	2
			Cepat	3
			Sangat Cepat	4
U6	Kemudahan	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada layanan inaRISK	Tidak Mudah	1
			Kurang Mudah	2
			Mudah	3
			Sangat Mudah	4
U7	Kualitas Isi	Kualitas isi/konten dari layanan inaRISK	Tidak Baik	1
			Kurang Baik	2
			Baik	3
			Sangat Baik	4
U8	Kesesuaian Produk	Kesesuaian produk layanan antara yang ada pada publikasi dengan yang diberikan	Tidak Sesuai	1
			Kurang Sesuai	2
			Sesuai	3
			Sangat Sesuai	4
U9	Sarana dan Prasarana	Layanan konsultasi dan penanganan pengaduan pengguna layanan inaRISK (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	Tidak Ada	1
			Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2
			Berfungsi Kurang Maksimal	3
			Dikelola Dengan Baik	4

### 2.3. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat sembilan unsur yang menjadi parameter pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

- Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Prosedur. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu Pelayanan. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Biaya/Tarif (\*jika ada). Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi pelaksana. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- i) Sarana dan Prasarana. Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

Sebagai pertimbangan, terhadap unsur nomor enam dan tujuh, dapat disesuaikan dengan bentuk pertanyaan lain jika layanan publik tersebut diberikan melalui saluran elektronik [10].

#### 2.4. Pengujian Kuesioner

Kuesioner dapat menjadi alat pengumpulan data yang andal jika pertanyaan yang disusun dapat dipahami secara seragam oleh setiap responden (*valid*) dan hasil yang diperoleh konsisten meskipun dilakukan kapan saja dan di mana saja (*reliable*). Selain itu, karena besarnya populasi dan variasi demografi responden, uji validitas dan reliabilitas kuesioner diperlukan untuk mencerminkan keragaman responden. Kuesioner akan diuji dengan bantuan aplikasi program SPSS for Windows versi 22.

- a) Uji Validitas dilakukan dengan teknik korelasi Momen Produk Pearson dengan mengkorelasikan setiap butir pertanyaan dengan jumlah skor untuk setiap variabel. Dinyatakan valid jika pertanyaan yang mempunyai koefisien korelasi minimal (R-Hitung) lebih besar dari nilai R-Tabel.
- b) Uji Reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan yang sudah valid, dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentang nilai dengan koefisien alpha ( $\alpha$ ) harus lebih besar dari 0,7. Sebagai aturan reguler, nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 ( $\alpha \geq 0,7$ ) memadai untuk penelitian ilmu sosial [12].

Jika seluruh butir pertanyaan telah diuji dan dinyatakan valid serta reliabel maka kuesioner tersebut dapat digunakan dalam proses penelitian selanjutnya.

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna aplikasi inaRISK ini digunakan analisis statistik deskriptif, yang mengkonversikan skor ke skala 100, dan kategori mutu pelayanan publik ditentukan sebagai berikut :

**Tabel 2.** Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Sumber :

[https://badilum.mahkamahagung.go.id/images/laporan\\_ikm\\_badilum\\_triwulan\\_4\\_1701e.pdf](https://badilum.mahkamahagung.go.id/images/laporan_ikm_badilum_triwulan_4_1701e.pdf)

### 3. Hasil dan Pembahasan

Responden survei kepuasan pengguna aplikasi inaRISK melibatkan 182 responden. Jumlah responden minimal yang disyaratkan untuk mengolah survei ini menurut rumus Slovin [11] adalah 88 sampel, sehingga jumlah tersebut cukup mewakili populasi dari pengguna aplikasi inaRISK saat mengikuti kegiatan sosialisasi.

#### 3.1. Uji Validitas dan Realibilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap data hasil kuesioner untuk memastikan data hasil kuesioner sudah teruji dan dapat dimanfaatkan. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi R-Hitung, nilai korelasi ini dibandingkan dengan nilai R-Tabel (tabel koefisien relasi "r" momen produk), dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi R-Hitung > R-Tabel. Pada penelitian ini

menggunakan signifikansi 5% dan jumlah sampel 182 (N=182) didapatkan nilai R-Tabel adalah 0,1455. Berikut ini adalah tabel korelasi dan hasil analisis validitas alat ukur dari setiap variabel:

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Item-Item Correlations Matrix										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
U1	1	.466**	.639**	.258**	.452**	.538**	.565**	.533**	.297**	.738**
U2	.466**	1	.482**	.163*	.336**	.540**	.494**	.462**	.289**	.669**
U3	.639**	.482**	1	.129	.551**	.533**	.620**	.715**	.265**	.762**
U4	.258**	.163*	.129	1	.298**	.285**	.244**	.150*	.188*	.459**
U5	.452**	.336**	.551**	.298**	1	.641**	.606**	.533**	.326**	.757**
U6	.538**	.540**	.533**	.285**	.641**	1	.643**	.577**	.324**	.801**
U7	.565**	.494**	.620**	.244**	.606**	.643**	1	.698**	.298**	.802**
U8	.533**	.462**	.715**	.150*	.533**	.577**	.698**	1	.304**	.766**
U9	.297**	.289**	.265**	.188*	.326**	.324**	.298**	.304**	1	.553**
Total	.738**	.669**	.762**	.459**	.757**	.801**	.802**	.766**	.553**	1

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa korelasi antara setiap butir pertanyaan terhadap skornya memiliki korelasi yang tinggi, karena di atas nilai R-Tabel yaitu 0,1455. Dengan demikian semua butir pertanyaan untuk variabel U1 sampai U9 dapat dinyatakan valid.

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan memeriksa nilai Cronbach's Alpha. Pengukuran dengan metode ini telah banyak digunakan secara luas pada penelitian sebelumnya. Koefisien alpha ( $\alpha$ ) digunakan sebagai ukuran konsistensi internal. Sebagai aturan reguler, nilai Cronbach's Alpha di atas 0.7 ( $\alpha \geq 0.7$ ) memadai untuk penelitian ilmu sosial [12]. Dalam penelitian ini, dari keseluruhan 9 butir pertanyaan, peneliti memperoleh nilai alpha sebesar 0.857 seperti dapat dilihat pada bagan Tabel 4 yang artinya semua butir pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel dan layak sebagai instrumen dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas**

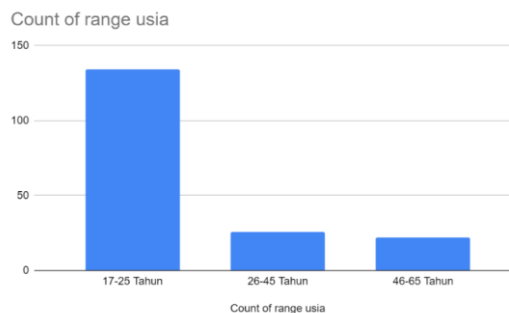
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.857	9

Sumber : SPSS pengolah data primer

### 3.2. Karakteristik Responden

Pengguna aplikasi inaRISK yang menjadi responden dalam survei kepuasan pengguna ini merupakan peserta dari kegiatan sosialisasi yang tersebar pada 8 kota di Indonesia, yakni sebanyak 182 responden.

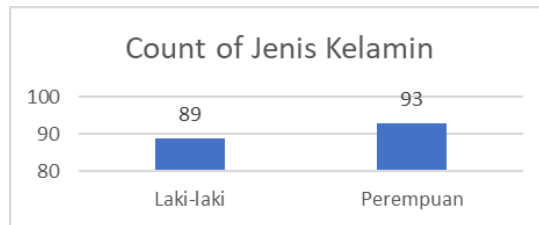
#### a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



**Gambar 1. Grafik Responden Menurut Karakteristik Usia**

Berdasarkan gambar 1, mayoritas responden pada penelitian ini berusia 17 – 25 tahun yakni sebanyak 134 orang, yang artinya di dominasi oleh anak muda. Selanjutnya diikuti oleh responden berusia 26 – 45 tahun sebanyak 26 orang, dan berusia 46 – 65 tahun sebanyak 22 orang.

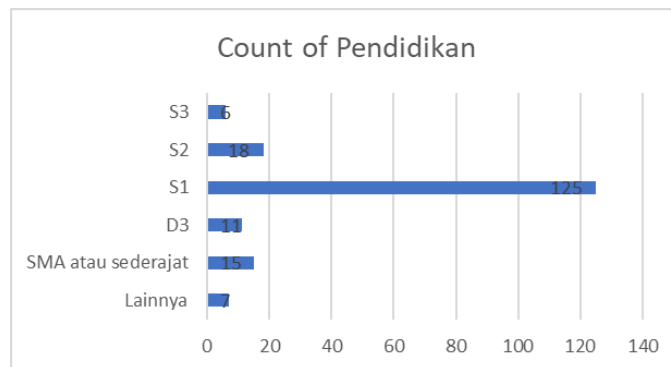
b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



**Gambar 2.** Grafik Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 2, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 93 orang. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 89 orang.

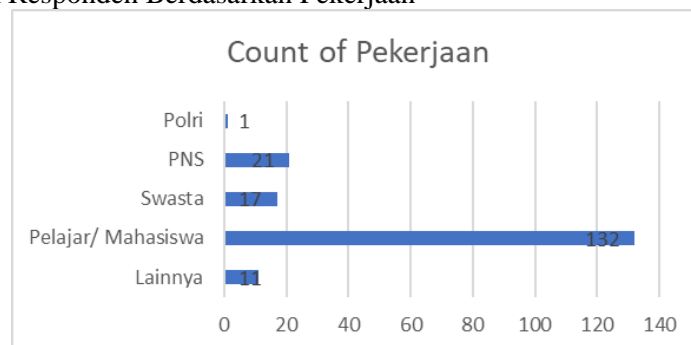
c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



**Gambar 3.** Grafik Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

Berdasarkan gambar 3, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S1 sebanyak 125 orang. Selanjutnya diikuti tingkat S2 sebanyak 18 orang, tingkat SMA atau sederajat sebanyak 15 orang, tingkat D3 sebanyak 11 orang, lainnya sebanyak 7 orang, dan tingkat S3 sebanyak 6 orang.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

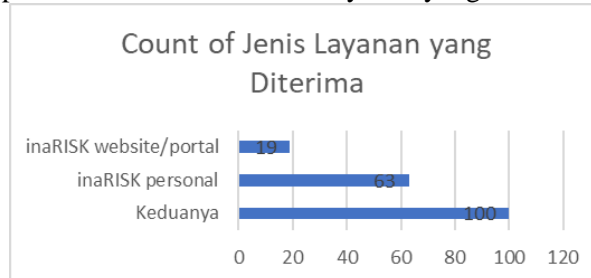


**Gambar 4.** Grafik Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan



Berdasarkan gambar 4, menurut karakteristik jenis pekerjaan, pelajar/mahasiswa sangat mendominasi dalam pengisian survey yaitu sebanyak 132 orang, hal ini memenuhi harapan BNPP, karena pelajar dan mahasiswa dianggap sebagai aset bangsa dalam membangun budaya sadar bencana di kalangan anak muda. Sementara sisanya PNS sebanyak 21 orang, swasta 17 orang, Polri 1 orang, dan lainnya sebanyak 11 orang.

e) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima



**Gambar 5.** Grafik Responden Menurut Karakteristik Jenis Layanan yang Diterima

Berdasarkan gambar 5, mayoritas responden pada penelitian ini menerima jenis layanan dari aplikasi inaRISK website dan personal (keduanya) sebanyak 100 orang.

### 3.3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna InaRISK

Berikut merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aplikasi inaRISK dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan pengguna dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan [13]. Berikut merupakan data statistik analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi inaRISK sebagai salah satu bentuk pelayanan publik.

**Tabel 5.** Data Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur	Jumlah	NRR	NRR Tertimbang
U1	590	3,242	0,360
U2	625	3,434	0,382
U3	578	3,176	0,353
U4	638	3,505	0,389
U5	577	3,170	0,352
U6	594	3,264	0,363
U7	604	3,319	0,369
U8	595	3,269	0,363
U9	667	3,665	0,407
<b>Total</b>	<b>5468</b>	<b>30,044</b>	<b>3,338</b>
<b>IKM</b>			<b>83,46</b>

Sumber : Data primer diolah

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = Jumlah NRR tertimbang x 25 [13].

Dapat dilihat pada Tabel 5, nilai konversi IKM = 3,338 x 25 = 83,46. Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada Tabel 2, maka aplikasi inaRISK memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 83,46 yang berarti berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”. Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel di atas, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 6.** Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan

No.	Unsur	Rata Rata	Persentase	Mutu Pelayanan	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	3,242	81,04	B	Baik	7
U2	Prosedur	3,434	85,85	B	Baik	3
U3	Waktu Pelayanan	3,176	79,40	B	Baik	8
U4	Biaya / Tarif	3,505	87,64	B	Baik	2
U5	Kecepatan Respon	3,170	79,26	B	Baik	9
U6	Kemudahan	3,264	81,59	B	Baik	6
U7	Kualitas Isi	3,319	82,97	B	Baik	4
U8	Kesesuaian Produk	3,269	81,73	B	Baik	5
U9	Sarana dan Prasarana	3,665	91,62	A	Sangat Baik	1

Sumber : Data primer diolah

Pada Tabel 6, terlihat bahwa hampir setiap unsur Indeks Kepuasan Masyarakat mendapat kategori Baik. Ini artinya mutu dari aplikasi inaRISK dinyatakan Baik, dengan unsur U9 (Sarana dan Prasarana) memiliki nilai IKM paling tinggi. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan dan peningkatan dari sisi Kecepatan Respon dan Waktu Pelayanan aplikasi sehingga dapat setara dengan unsur kepuasan pengguna lainnya.

Nilai IKM Paling Tinggi

Berdasarkan Tabel 6, unsur yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Sarana dan Prasarana. Sarana dan Prasarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,665 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan konsultasi dan penanganan pengaduan pengguna layanan InaRISK (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 7.** Kepuasan Pengguna Aplikasi InaRISK

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada	1	6	3,30
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	3	1,65
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	37	20,33
4	Dikelola Dengan Baik	4	136	74,73
Jumlah			182	100

Sumber : Data primer diolah

### 3.4. Nilai IKM Paling Rendah

Berdasarkan Tabel 6, unsur yang memiliki nilai IKM paling rendah adalah Kecepatan Respon. Kecepatan respon merupakan kemampuan aplikasi untuk membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah secara responsif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,170 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori Baik. Dengan demikian kepuasan pengguna saat membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 8.** Kepuasan Pengguna Aplikasi InaRISK

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Cepat	1	2	1,10
2	Kurang Cepat	2	15	8,24
3	Cepat	3	115	63,19

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
4	Sangat Cepat	4	50	27,47
Jumlah			182	100

Sumber : Data primer diolah

### 3.5. Pembahasan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dari aplikasi inarISK berada pada kategori Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 unsur IKM sebesar 3,338 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 83,46. Ini artinya mutu pelayanan dari aplikasi inarISK dinyatakan baik dan dapat diterima oleh masyarakat.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM sebesar 3,665 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,62. Pengguna merasa puas dengan layanan konsultasi dan penanganan pengaduan pengguna layanan InaRISK (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut). Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator Kecepatan Respon mendapatkan nilai IKM sebesar 3,170 dan nilai konversi IKM sebesar 79,26. Indikator Kecepatan Respon aplikasi inarISK seperti membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah, dalam hal pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya yang berada pada kategori Baik. Berdasarkan uraian diatas, masyarakat pengguna inarISK merasa kecepatan respon aplikasi ialah Cepat.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka diperoleh angka indeks sebesar 83,46 yang berada pada interval 76,61 - 88,30 sehingga kualitas pelayanan publik dari aplikasi inarISK berada pada tingkat “B” dengan kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi inarISK secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dan dapat diterima oleh masyarakat dengan baik pula. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM sebesar 3,665 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,62. Hal ini menandakan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan konsultasi dan penanganan pengaduan pengguna layanan InaRISK (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut). Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling rendah adalah indikator Kecepatan Respon mendapatkan nilai IKM sebesar 3,170 dan nilai konversi IKM sebesar 79,26. Bagian terpenting dalam proses pengembangan aplikasi adalah pengumpulan informasi kebutuhan pengguna yang diperoleh dari pengguna yang sebenarnya. Hasil kuesioner ini juga menangkap aspirasi pengguna terkait dengan fitur, kualitas aplikasi, serta saran dan masukan. Oleh karena itu, usulan tersebut dapat diasumsikan sebagai keinginan dan/atau kebutuhan pengguna aplikasi.

### Daftar Pustaka

- [1] D. R. Listyaputri And E. P. Patridina, “Kontekstualisasi Pembelajaran Sejarah Melalui Peristiwa Bencana,” *Sej. Dan Budaya J. Sejarah, Budaya, Dan Pengajarannya*, Vol. 16, No. 1, Pp. 200–210, 2022.
- [2] F. A. Sariasih, “Implementasi Business Intelligence Dashboard Dengan Tableau Public Untuk Visualisasi Propinsi Rawan Banjir Di Indonesia,” *J. Pendidik. Tambusai*, Vol. 6, No. 2, Pp. 14424–14431, 2022.
- [3] A. R. Kurniadi, “Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Tindak Pidana

- Penadahan Yang Berhubungan Dengan Tindak Pidana Pencurian,” *J. Huk. Media Justitia Nusant.*, Vol. 12, No. 1, Pp. 63–98, 2022.
- [4] D. Musfiza, I. Armi, D. Arini, And S. Fikri, “Aplikasi Penginderaan Jauh Untuk Pemetaan Lahan Sawah,” *J. Tek. Indones.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 112–127, 2023.
- [5] M. Luckieta, “Analisa Kinerja Keuangan Pada Umkm Mihu Di Kota Bandung,” *J. Econ. Bus. Ubs*, Vol. 12, No. 2, Pp. 957–969, 2023.
- [6] S. Sulaiman, T. Tukiyat, And A. Hindasyah, “Analisis Sistem Aplikasi Computer Base Test Sebagai Sarana Ulangan Menggunakan Metode Delone And Mclean,” *J. Impresi Indones.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 58–70, 2023.
- [7] M. Zakiyamani And L. P. Manik, “Usability Aplikasi Kebencanaan Di Indonesia Dengan Usability Testing Dan Sistem Usability Scale,” *Intecom J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 272–281, 2022.
- [8] N. S. Wardana And E. P. Mandyartha, “Pengembangan Aplikasi Ina-Rsik Personal Menggunakan Metode Design Thinking Dengan Figma,” *Scan J. Teknol. Inf. Dan Komun.*, Vol. 17, No. 3, Pp. 33–42, 2022.
- [9] M. Maryono And M. Markoni, “Analisis Yuridis Pemberian Uang Kompensasi Kerja Waktu Tertentu Perusahaan Alih Daya Berdasarkan Uud Cipta Kerja,” *J. Huk. Indones.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 25–34, 2023.
- [10] V. Indriyani, “Evaluasi Aplikasi E-Registration Modul Internet Versi 3.0 Menggunakan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017,” *Intecom J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 343–352, 2023.
- [11] H. A. Imron, “Peran Sampling Dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif,” *J. Stud. Komun. Dan Media*, Vol. 21, No. 1, Pp. 111–126, 2017.
- [12] F. A. Sariasih And Y. N. Dewi, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Internet Non-Nasabah Terhadap Website Bank Negara Indonesia (Bni) Dengan Webqual4.0,” *Cki Spot*, Vol. 11, No. 2, 2018.
- [13] S. Marwiyah, V. Septiandika, And M. P. Astutik, “Indeks Kepuasan Masyarakat Electronic Service Quality Pada Aplikasi Lapak Probolinggo Di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan,” *J. Ilm. Hosp.*, Vol. 11, No. 1, Pp. 455–462, 2022.