

## EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN REVISI ANGGARAN

### *Evaluation of Satisfaction Level of Budget Revision Services*

Nurdianti Komariyah<sup>1</sup>, Achmad Zunaidi<sup>2</sup>, & Aziz Wahyu Suprayitno<sup>3</sup>

#### Info Artikel

<sup>1</sup>Direktorat Jenderal Anggaran,  
Jakarta, [nurdianti@kemenkeu.go.id](mailto:nurdianti@kemenkeu.go.id)

<sup>2</sup> Pusat Pendidikan dan Pelatihan  
Anggaran dan Perbendaharaan,  
Bogor, [zunaidi@kemenkeu.go.id](mailto:zunaidi@kemenkeu.go.id)

<sup>3</sup> Direktorat Jenderal Anggaran,  
Jakarta,  
[aziz.wahyu@kemenkeu.go.id](mailto:aziz.wahyu@kemenkeu.go.id)

Riwayat Artikel :

Diterima 01-08-2022

Direvisi 22-11-2022

Disetujui 29-11-2022

Tersedia online 02-12-2022

**JEL Classification:** H43, H61

#### Abstract

*Stakeholder satisfaction is an important issue in public services organized by the bureaucracy. This study aims to measure the satisfaction of budget revision services organized by the Directorate of Budget for Human Development and Culture, Directorate General of Budget. The analytical tools used consist of the Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality (Servqual), and Importance Performance Analysis (IPA). CSI analysis is intended to determine the level of customer satisfaction. Meanwhile, Servqual analysis to identify the importance of each service dimension. IPA identify the level of importance of each service attribute as well as priority improvements that must be made. Respondents consisted of 110 employees of the Planning Bureau of ministries/agencies. Based on CSI analysis, the level of satisfaction with budget revision services is 87.70% and is in the "Very Satisfactory" category.*

*However, there are still dimensions and attributes of budget revision services that have a lower level of service (performance) value than the level of importance of partners (importance). Based on Servqual analysis, the dimension that gets the most attention is Reliability. Meanwhile, the attributes of budget revision services that still need to be improved are: responsiveness in answering questions related to the proposed budget revision; readiness to assist outside working hours on budget revision issues; providing personal assistance or contacting if there are problems.*

**Keywords :** *Service Quality, Budget Revision Services, Public Sector Services, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

#### Abstrak

Kepuasan *stakeholder* termasuk isu penting dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelayanan revisi anggaran yang diselenggarakan Direktorat Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran. Alat analisis yang digunakan terdiri dari *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Service Quality* (Servqual), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis CSI dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Sementara, analisis Servqual untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap dimensi pelayanan. Sedangkan, IPA mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan serta prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Responden terdiri 110 orang pegawai Biro Perencanaan kementerian/lembaga. Berdasarkan analisis CSI, tingkat kepuasan pelayanan revisi anggaran bernilai 87,70% dan berada pada kategori "Sangat Memuaskan". Namun demikian, masih ada

dimensi dan atribut pelayanan revisi anggaran yang mempunyai nilai tingkat pelayanan (*performance*) lebih rendah dibanding dengan tingkat kepentingan mitra kerja (*importance*). Berdasarkan analisis Servqual, dimensi yang paling mendapat perhatian adalah keandalan (*Reliability*). Sementara atribut pelayanan revisi anggaran yang masih perlu ditingkatkan kinerjanya: responsif menjawab pertanyaan terkait usulan revisi anggaran; kesiapan membantu di luar jam kerja atas permasalahan revisi anggaran; pemberian bantuan secara personal atau menghubungi apabila ada permasalahan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Revisi Anggaran, Pelayanan Sektor Publik, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

---

## 1. PENDAHULUAN

Anggaran program pemerintah pusat menggunakan pendekatan anggaran berbasis kinerja dalam penyusunannya. Dalam program, ada output yang dihasilkan dan anggaran yang dimaksudkan untuk mewujudkan output dimaksud. Salah satu permasalahan dalam pelaksanaan program, proses produksi untuk menghasilkan output terkadang tidak berjalan seperti yang diharapkan sehingga perlu penyesuaian proses produksinya. Perubahan proses dimaksud berdampak pada pergeseran anggaran atau revisi anggaran. Yang dimaksud dengan revisi anggaran adalah perubahan rincian anggaran yang telah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang mengenai APBN dan disahkan dalam daftar isian pelaksanaan anggaran tahun anggaran berkenaan (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.02/2021).

Revisi anggaran tersebut merupakan bentuk fleksibilitas yang diberikan kepada pengelola program (Peraturan Pemerintah Nomor 90 Tahun 2010). Aturan mengenai revisi anggaran dimaksudkan agar fleksibilitas dalam pengelolaan program masih sejalan dan tidak bertentangan dengan tujuan program. Revisi anggaran mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pengelolaan program. Hal ini dibuktikan oleh studi empiris pada satuan kerja (Satker), revisi anggaran berpengaruh signifikan positif terhadap pencapaian anggaran dalam menghasilkan output yang efektif (Yeyen, 2013).

Karena kedudukan dalam menghasilkan output, kualitas pelayanan revisi anggaran perlu ditingkatkan. Peningkatan pelayanan revisi anggaran tidak semata mengejar kepuasan konsumen tetapi ada dampak lebih luas, yaitu efektivitas pengelolaan anggaran program. Upaya peningkatan kualitas pelayanan memerlukan evaluasi untuk mengetahui apakah upaya tersebut berpengaruh langsung kepada kepuasan pengguna layanan (Muiz et al., 2019; Rahmadani et al., 2019). Sebenarnya, Kementerian Keuangan telah melakukan evaluasi pelayanan melalui survey kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan (salah satunya adalah pelayanan revisi anggaran). Hasil evaluasi tahun 2020 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran sebesar 4.25 (skala Likert) atau bernilai 'sangat puas'

Kotler & Keller (2009) memberi definisi kualitas pelayanan merupakan proses kerja yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu yang berkelanjutan mulai dari proses produksi sampai pelayanan. Sementara, kepuasan sebagai ungkapan perasaan senang/kecewa seseorang (berkedudukan sebagai konsumen) setelah membandingkan antara hasil kinerja suatu produk dengan harapan yang diyakininya.

Penelitian ini menggali perspektif konsumen atas produk berupa pelayanan revisi anggaran yang kewenangannya dimiliki oleh Direktorat Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan (selanjutnya disebut

Direktorat PMK). Yang berbeda dengan evaluasi yang dilakukan Kementerian Keuangan tahun 2020 adalah dari atribut atau variabel indikator yang digunakan. Atribut berupa pertanyaan/ Pernyataan survey dalam penelitian ini bersifat lebih spesifik secara teknis. Berikut ini beberapa atribut yang digunakan: Pegawai Direktorat Abid PMK mampu menjelaskan prosedur penyelesaian revisi anggaran, baik yang bersumber dari dana RM, PNBPN, PHLN, SBSN (terkait keandalan); Apabila terdapat permasalahan aplikasi dalam penyelesaian revisi anggaran, pegawai Direktorat Abid PMK mampu memberikan bantuan baik personal dan/atau menghubungi pihak-pihak terkait (daya tanggap).

Ada dua hal penting terkait dengan revisi anggaran. Yang pertama berhubungan dengan substansi-nya. Secara substansi, revisi anggaran merupakan upaya kementerian sebagai penyelenggara program dalam pencapaian kinerja untuk memaksimalkan alokasi anggarannya. Yang dimaksud dengan kementerian adalah tingkatan pengambil keputusan atas kinerja suatu program dan anggarannya: menteri (diwakili oleh Biro Perencanaan); direktur jenderal atau unit eselon 1 (diwakili oleh bagian perencanaan unit eselon 1); kepala instansi.

Revisi anggaran memperlihatkan fleksibilitas kementerian dalam pengelolaan anggaran untuk fokus pada pencapaian kinerjanya (Lestyowati & Kautsarina, 2020). Penyesuaian kinerja tersebut diusulkan oleh kementerian. Namun kewenangan penetapan revisi anggaran tersebut dimiliki oleh Kementerian Keuangan sesuai tingkatan kewenangannya (Direktorat Jenderal Anggaran dan Direktorat Jenderal Perbendaharaan).

Kedua, revisi anggaran berpengaruh terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam konteks administrasi publik (Yulianti, 2019). Dapat dipahami, kinerja pada masa perencanaan kemungkinan berbeda kondisinya pada saat pelaksanaan. Oleh karena itu, revisi anggaran memungkinkan penyesuaian alokasi anggaran dalam dokumen anggaran (Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga – Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran).

Sebagai gambaran, Direktorat PMK telah menyelesaikan revisi anggaran selama triwulan IV tahun 2021 sebanyak 197. Bukan jumlah pelayanan revisi anggaran yang telah diselesaikan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan tetapi apakah pelayanan tersebut dapat membantu efektivitas dan efisiensi kementerian dalam pencapaian kinerja program-programnya.

Dalam rangka memberikan kepuasan tinggi atas pelayanan revisi anggaran, pemahaman tentang harapan yang diinginkan oleh konsumen (kementerian) menjadi penting. Penelitian ini hendak mengungkap bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan revisi anggaran yang diselenggarakan oleh Direktorat PMK dan perbaikan apa saja yang perlu dilakukan agar kualitas pelayanan revisi anggaran meningkat atau semakin baik.

Mengingat pelayanan revisi anggaran juga melibatkan beberapa pihak baik di dalam dan di luar Direktorat Jenderal Anggaran, cakupan pelayanan revisi anggaran dalam penelitian ini secara teknis terbatas pada beberapa aspek sebagai berikut:

1. Usulan revisi anggaran berasal dari atau telah di-validated Biro Perencanaan Kementerian/Lembaga yang memberi kepastian bahwa persetujuan atas usulan tersebut merupakan kewenangan Direktorat Jenderal Anggaran. Sebagai catatan, ada kewenangan persetujuan usulan revisi anggaran dilaksanakan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan atau Direktorat Pelaksanaan Anggaran, Direktorat Jenderal Perbendaharaan;

2. Dampak perubahan anggaran pada kementerian/lembaga apabila usulan revisi disetujui adalah anggaran belanja kementerian/lembaga bertambah/berkurang atau pergeseran anggaran antar program dalam kementerian/lembaga;
3. Konsumen dalam penelitian adalah Biro Perencanaan Kementerian/Lembaga merupakan mitra kerja Direktorat PMK, Direktorat Jenderal Anggaran.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam hal penganggaran sebagaimana dijelaskan pada Bagian Pendahuluan, revisi anggaran mempunyai hubungan dengan pencapaian program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh kementerian/lembaga. Beragam penelitian mengenai revisi anggaran telah dilakukan tetapi pembahasannya dibingkai dalam teori keagenan (*agency theory*) dengan fokus pada *budget emphasis* maupun *budgetary slack* (Tabel 1).

**Tabel 1. Penelitian Revisi Anggaran Sebelumnya**

1	(Yeyen, 2013)
Fokus dan Metode	Pengujian atas: a) Pengaruh revisi anggaran terhadap pencapaian anggaran yang efektif, b) Pengaruh partisipasi anggaran terhadap pencapaian anggaran yang efektif, c) Pengaruh tingkat kesulitan terhadap pencapaian anggaran yang efektif, d) Pengaruh evaluasi dan umpan balik terhadap pencapaian anggaran yang efektif menggunakan metode penelitian yang bersifat kausatif. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui survei dan kuesioner kepada pengelola program Satuan Kerja Perangkat Daerah. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dengan uji t.
Hasil Penelitian	Hasil penelitian membuktikan bahwa 1) Revisi anggaran berpengaruh signifikan positif terhadap pencapaian anggaran yang efektif, nilai signifikan $0,045 < \alpha 0,05$ , koefisien $\beta 0,266$ dan nilai t hitung > t tabel yaitu $2,058 > 1,67943$ (H1 diterima) 2)Partisipasi anggaran berpengaruh signifikan positif terhadap pencapaian anggaran yang efektif., nilai signifikan $0,006 < \alpha 0,05$ , koefisien $\beta 0,248$ dan nilai t hitung > t tabel yaitu $2,901 > 1,67943$ (H2 diterima) 3)Tingkat kesulitan berpengaruh signifikan positif terhadap pencapaian anggaran yang efektif, nilai signifikan $0,013 < \alpha 0,05$ , koefisien $\beta 0,316$ dan nilai t hitung > t tabel yaitu $2,601 > 1,67943$ (H3 diterima) 4) Evaluasi dan umpan balik tidak berpengaruh terhadap pencapaian anggaran yang efektif, nilai signifikan $0,075 > \alpha 0,05$ , koefisien $\beta 0,255$ dan nilai t hitung > t tabel yaitu $1,826 > 1,67943$ (H4 ditolak)
2	(Sirin et al., 2020)
Fokus dan Metode	Pengaruh perencanaan anggaran, kompetensi sumber daya manusia dan evaluasi anggaran terhadap penyerapan anggaran melalui komitmen organisasi sebagai variabel moderasi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui survei dan kuesioner (36 Satker pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah). Teknik analisis data menggunakan partial least square (PLS).

Hasil Penelitian	Perencanaan anggaran, kompetensi sumber daya manusia dan evaluasi anggaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat penyerapan anggaran. Variabel komitmen organisasi tidak memperkuat pengaruh perencanaan anggaran, kompetensi sumber daya manusia dan evaluasi anggaran terhadap penyerapan anggaran pada satuan kerja lingkup Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.
3	(I. Wayan Sukarta & Ratnadi, 2017)
Fokus dan Metode	Pengaruh kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, komitmen organisasi dan revisi anggaran pada efektivitas pengelolaan anggaran Universitas Udayana. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui survei dan kuesioner (156 orang pejabat pengelola anggaran Universitas Udayana). Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda.
Hasil Penelitian	Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif pada efektivitas pengelolaan anggaran, pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif pada efektivitas pengelolaan anggaran, komitmen organisasi berpengaruh positif pada efektivitas pengelolaan anggaran dan revisi anggaran berpengaruh positif pada efektivitas pengelolaan anggaran Universitas Udayana.
4	(Yulianti, 2019)
Fokus dan Metode	Perbedaan rata-rata serapan anggaran sebelum dan setelah revisi anggaran yang dilakukan oleh UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2017 menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan paired sample t test, hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) paired samples test antara serapan anggaran sebelum revisi dan serapan anggaran setelah revisi sebesar 0,036 atau di bawah alpha 0,05.
Hasil Penelitian	Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara rata-rata serapan sebelum revisi anggaran dan rata-rata serapan setelah revisi anggaran UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2017.

Berbeda dengan penelitian sebagaimana Tabel 1, fokus penelitian ini ditumpukan pada bagaimana tingkat kepuasan Biro Perencanaan kementerian/lembaga yang mengusulkan revisi anggaran dengan tujuan memaksimalkan alokasi anggaran yang ada. Dalam konteks teori sebagai sebuah pendekatan, Direktorat Abid PMK, Direktorat Jenderal Anggaran menelaah usulan revisi sesuai kewenangannya berdasarkan *logic model*. Tujuannya adalah memastikan bahwa tujuan program (output dan outcome) tidak mengalami perubahan karena revisi anggaran tersebut.

Selanjutnya dalam konteks kepuasan, definisinya yang diterima secara umum adalah terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan, tidak meninggalkan ruang untuk complain (SitZIA & Wood, 1997). Kepuasan konsumen adalah faktor kunci ketika kinerja produk atau layanan melebihi harapan (Meesala & Paul, 2018). Kepuasan seorang konsumen sangat tergantung pada kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dibandingkan harapan konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya gap antara kinerja

dan harapan (Tjiptono & Diana, 2019). Kajian mengenai tingkat kepuasan konsumen telah banyak dilakukan, baik pada sektor privat maupun sektor publik. Berikut ini beberapa penelitian mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan penyedia (Tabel 2).

**Tabel 2. Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen**

1	Yana et al., (2020)	Fokus dan Metode	Kepuasan konsumen (masyarakat) atas pelayanan Dinas PTSP Denpasar menggunakan metode analisis <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanannya
		Hasil Penelitian	Tujuh atribut pelayanan mendapat prioritas untuk diperbaiki, antara lain: pelatihan pegawai, penambahan kursi di tempat para tamu; pemeriksaan dokumen; sosialisasi
2	Rachmadita & Arninputranto, (2018)	Fokus dan Metode	Kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan perpustakaan di perguruan tinggi. Metode <i>Servqual</i> dan IPA digunakan dalam penelitian ini.
		Hasil Penelitian	Lima dimensi pelayanan bernilai negatif terutama pada atribut pelayanan untuk menyediakan katalog yang perlu mendapat prioritas perbaikan
3	Syukhri, (2018)	Fokus dan Metode	Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium dengan menggunakan pendekatan IPA.
		Hasil Penelitian	Atribut pelayanan yang harus diperbaiki berupa: kondisi ruang laboratorium, akses internet, kualitas hardware, keramahan teknisi laboratorium, sulitnya memperoleh pelayanan yang baik, serta sulitnya menghubungi teknisi laboratorium
4	Ernawaty et al., (2021)	Fokus dan Metode	Tingkat kepuasan pengguna pelayanan daring Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Watampone di masa pandemi Covid-19 dengan metode analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan IPA. CSI merupakan alat analisis untuk mengetahui seberapa puas konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan.
		Hasil Penelitian	Kualitas pelayanan daring masuk kategori sangat baik dan nilai CSI mencerminkan pengguna pelayanan puas
5	Bachtiar et al., (2020)	Fokus dan Metode	Tingkat kepuasan pengguna pelayanan pada Badan Usaha Milik Daerah menggunakan metode analisis IPA dan CSI.
		Hasil Penelitian	Terdapat kesenjangan negatif antara tingkat kinerja dibandingkan tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata -0.36
6	Mosimanegape et al., (2020)	Fokus dan Metode	Sejauh mana dan dimensi kualitas pelayanan seperti apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Botswana dengan pendekatan <i>Servqual</i> .

Hasil Penelitian	Temuan penelitian mengungkapkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berwujud: empati, jaminan, dan daya tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif
7	Mutiawait et al., (2021)
Fokus dan Metode	Kepuasan konsumen pelayanan Bandara Iskandar Muda, Banda Aceh dengan metode analisis CSI.
Hasil Penelitian	Hasil temuan mengungkap bahwa nilai CSI < 100% dan nilai gap negatif (nilai kinerja pelayanan lebih rendah dari harapan penumpang) dari 23 indikator penilaian.
8	Alfarisyi & Andesta, (2022)
Fokus dan Metode	Ada pula tujuan dari penelitian ini ialah untuk mencari kesesuaian atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, mengetahui kriteria tingkat kepuasan pelanggan, dan kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Penelitian kali ini menggunakan metode Servqual, IPA, dan CSI dengan pengumpulan data melalui kuesioner sebanyak 20 atribut pernyataan kepada 50 responden.
Hasil Penelitian	Prioritas utama yang harus ditingkatkan ialah pada atribut P4 (Penampilan petugas/karyawan), P10 (Petugas melayani pelanggan yang kesulitan), dan P12 (Petugas mampu melayani pelanggan dengan cepat). Pada hasil perhitungan CSI diketahui sebesar 70,64%, dalam kriteria kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori puas, maka dari itu perlu adanya peningkatan prioritas utama pada kuadran pertama.
9	T. J. Wibowo & Ardhi, (2019)
Fokus dan Metode	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan Minimarket SK. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode Servqual dan CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ).
Hasil Penelitian	Tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh berdasarkan nilai CSI sebesar 62,86% dan terletak di skala nilai 61% - 80% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung secara umum masuk dalam kriteria "Puas", namun beberapa atribut yang ada dalam dimensi Servqual memiliki nilai gap yang negatif.

Ada kesamaan mengenai kajian-kajian tersebut. Kesamaan tersebut pada alat analisis yang digunakan, yaitu: *service quality* (Servqual), *Consumer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penerapan 3 alat analisis tersebut berbeda-beda. Ada penelitian yang menggunakan terpisah atau penggabungan.

Tiap-tiap metode analisis mempunyai kelebihan dan kekurangan. Metode Servqual hanya dapat menerjemahkan atribut pelayanan dalam lima dimensi *service quality* (*tangible, responsiveness, Reliability, assurance, dan empathy*) dan masih memerlukan metode perhitungan untuk mengolah data hasil penilaian konsumen. Metode CSI hanya dapat mengetahui nilai total tingkat kepuasan konsumen tetapi tidak dapat mengetahui dimensi dan atribut pelayanan apa yang harus diperbaiki. Metode IPA dapat mengetahui atribut pelayanan yang perlu untuk

diperbaiki dan memetakan setiap atribut pelayanan dalam diagram kartesius tetapi tidak mengetahui pada tingkat kepuasan seperti apa pelayanan yang diberikan saat ini.

Berdasarkan kondisi penerapan metode analisis mengenai kualitas pelayanan dan kualitas kepuasan konsumen, penelitian ini menggunakan tiga alat analisis sekaligus: CSI, Servqual, dan IPA. Untuk metode Servqual, kerangka berpikirnya mengacu pada (Ok et al., 2018). Sementara untuk metode CSI dan IPA menggunakan kerangka berpikir dari Prayudha et al., (2021) dan Sagir & Septiani, (2021). Penggunaan tiga alat analisis tersebut bertujuan agar hasil penelitian dapat lebih meyakinkan, dapat mengetahui seberapa puas konsumen atas pelayanan saat ini, dan mengetahui dimensi dan atribut pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif tersebut berasal dari informasi kualitatif dalam bentuk jawaban pertanyaan/ Pernyataan survey yang selanjutnya dijadikan data kuantitatif (nilai 1-5 dalam Skala Likert): skala 1 (sangat puas); 2 (puas); 3 (cukup puas); 4 (kurang puas); 5 (tidak puas). Misal, apabila pernyataan survey adalah pegawai Direktorat PMK mampu menjelaskan kewenangan penyelesaian revisi anggaran, responden memilih/menetapkan angka 5. Hal ini berarti responden memiliki sikap/tanggapan tidak puas atas upaya pegawai Direktorat PMK dalam menjelaskan kewenangan penyelesaian revisi anggaran. Survey tersebut dilakukan kepada 110 konsumen yang merupakan mitra kerja sebagai penerima pelayanan revisi anggaran dari Direktorat PMK.

Populasi responden dalam penelitian ini merupakan penerima pelayanan revisi anggaran, yaitu seluruh Biro Perencanaan Kementerian secara organisasi yang berperan sebagai mitra kerja Direktorat PMK. Lebih tepatnya, populasi tersebut diwakili oleh pegawai yang diberi tugas secara khusus oleh Biro Perencanaan Kementerian untuk menangani revisi anggaran. Berdasarkan kondisi tersebut, data hasil survey berasal dari jawaban seluruh responden yang merupakan populasi penerima pelayanan revisi anggaran.

Instrumen yang digunakan dalam survey berupa kuesioner dengan aturan tertentu yang dilaksanakan secara *online*. Kuesioner tersebut berisi pernyataan/pertanyaan (mewakili dimensi dan atribut pelayanan) yang dinilai dari dua sisi: tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kenyataan (*performance*). Dimensi merupakan pengelompokan pelayanan dalam lima aspek 5 menurut Parasuraman: *tangible, responsive, responsibility, assurance, dan empathy*. Sementara, atribut merupakan rincian lebih lanjut dari suatu dimensi pelayanan.

Namun sebelum diolah dan dianalisis lebih lanjut, pertanyaan/ pernyataan kuesioner sebagai instrumen penelitian diuji terlebih dahulu. Apabila hasil uji instrumen menunjukkan kurang meyakinkan, pertanyaan/ pernyataan kuesioner diperbaiki terlebih dahulu atau tidak digunakan. Pertama adalah uji validitas. Uji validitas bermanfaat guna mengetahui valid-tidaknya suatu pertanyaan/ pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Uji tersebut menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation* dengan rumus (Adityas & Irhamah, 2020; Isandi, 2019):

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:



- $r_{xy}$  = koefisien korelasi atribut
- $n$  = banyak responden
- $\sum x$  = jumlah skor tiap atribut
- $\sum y$  = jumlah skor total atribut

Dasar pengambilan keputusan diuji melalui dua cara. Cara pertama adalah membandingkan nilai  $r$  (*Reliability*) dengan nilai  $r$  tabel. Suatu pernyataan/pertanyaan dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel pada taraf kepercayaan  $\alpha = 0.05$  %. Apabila nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, atribut pertanyaan/pernyataan kuesioner dinyatakan valid. Namun apabila nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, atribut pertanyaan/pernyataan kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid. Cara kedua adalah membandingkan nilai Sig. (2 -tailed) dengan probabilitas 0,05. Ada tiga kondisi hasil dari uji dimaksud:

1. Apabila nilai Sig. (2 -tailed)  $< 0.05$  dan Pearson Correlation bernilai positif, atribut pernyataan kuesioner tersebut valid;
2. Apabila nilai Sig. (2 -tailed)  $< 0.05$  dan Pearson Correlation bernilai negatif, atribut pernyataan kuesioner tidak valid;
3. Apabila nilai Sig. (2 -tailed)  $> 0.05$ , atribut pernyataan kuesioner tersebut tidak valid.

Uji instrumen kedua adalah uji reliabilitas dengan menggunakan nilai Alpha Cronbach dengan rentang skor 0 sampai 1 (Adityas & Irhamah, 2020; Isandi, 2019). Tujuan uji reliabilitas adalah agar kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat dipercaya untuk mengungkap informasi di lapangan sebagai alat pengumpul data. Suatu kuesioner dikelompokkan sebagai andal (*reliable*) apabila jawaban responden atas pernyataan/ pertanyaan kuesioner dinilai konsisten dari masa ke masa. Berikut ini rumus Alpha Cornbach:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = koefisien reliabilitas tes
- $k$  = banyak atribut pertanyaan/pernyataan
- $Si^2$  = skor varian tiap atribut
- $St^2$  = skor varian total atribut

Kemudian, dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas Alpha Cronbach's meliputi dua kondisi:

1. Apabila nilai Alpha Cronbach's  $> 0.06$ , kuesioner dinyatakan konsisten;
2. Apabila nilai Alpha Cronbach's  $< 0.06$ , kuesioner dinyatakan tidak konsisten.

Selanjutnya, pengumpulan data melalui survey dengan pertanyaan/pernyataan kuesioner dilaksanakan. Data hasil penelitian (persepsi responden dalam angka 1-5) dianalisis dengan menggunakan dua cara. **Cara analisis pertama** menggunakan CSI. Nilai indeks CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut (item pernyataan/pertanyaan kuesioner) tertentu. Terdapat beberapa langkah dalam penghitungan CSI sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Xi]}{n}$$

dimana:

n = jumlah responden

Xi = nilai kepentingan atribut X ke-i

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n Yi]}{n}$$

dimana:

n = jumlah responden

Yi = nilai kepuasan atribut Y ke-i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF)

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\%$$

dimana:

MISi = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MISi$  = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

WS merupakan nilai bobot yang berasal dari perkalian  $WSi = WFi \times MSS$

dimana:

WFi = Faktor tertimbang ke-i

MSS = Rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS}{HS} \times 100\%$$

dimana:

$\sum_{i=1}^p MIS$  = Total rata-rata kepentingan dari-I ke-p

HS = (*highest scale*) skala maksimum yang digunakan

Selanjutnya hasil perhitungan CSI dikelompokkan dalam kriteria dan kategori sebagaimana Tabel 3.

**Tabel 3. Skor dan Kategori Skala Likert**

No	Nilai Indeks	Kriteria (Kategori)
1	80% < indeks kepuasan ≤ 100%	Sangat Puas
2	60% < indeks kepuasan ≤ 80%	Puas
3	40% < indeks kepuasan ≤ 60%	Cukup Puas
4	20% < indeks kepuasan ≤ 40%	Kurang Puas
5	0% < indeks kepuasan ≤ 20%	Tidak Puas

Sumber: (Sagir & Septiani, 2021)

**Cara analisis kedua** menggunakan analisis Servqual dan IPA. Seperti halnya analisis CSI, Tingkat kepuasan seorang konsumen diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan (*importance*) dengan kenyataan (*performance*) atas suatu pelayanan. Selanjutnya, analisis Servqual digunakan dalam mengelompokkan lima dimensi kualitas pelayanan. Kemudian, analisis IPA merinci tiap dimensi pelayanan dalam suatu atribut yang menjadi dasar penilaian konsumen.

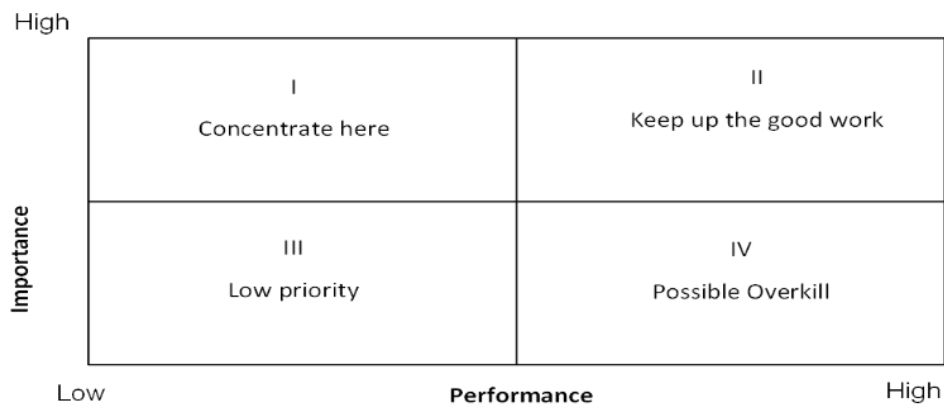
Analisis Servqual dan IPA menghasilkan nilai tingkat kepentingan dan kenyataan atas tiap-tiap dimensi dan atribut pelayanan berdasarkan nilai 1-5 Skala Likert. Nilai Skala Likert berhubungan dengan pertanyaan/ Pernyataan mengenai sikap/perilaku seseorang terhadap suatu pelayanan sebagaimana Tabel 4.

**Tabel 4. Skor dan Kategori Tingkat Kepuasan Konsumen**

Harapan ( <i>Importance</i> )		Kenyataan ( <i>Performance</i> )	
Skor (nilai)	Kategori	Skor (nilai)	Kategori
1	Tidak Penting	1	Tidak Puas
2	Kurang Penting	2	Kurang Puas
3	Cukup Penting	3	Cukup Puas
4	Penting	4	Puas
5	Sangat Penting	5	Sangat Puas

Sumber: (Sagir & Septiani, 2021)

Berdasarkan nilai pada Tabel 3, analisis IPA lebih lanjut menghasilkan gambar 2 dimensi yang meletakkan tingkat harapan dan kenyataan untuk tiap atribut dalam 4 kuadran sebagaimana Gambar 1.



Sumber: (Prayudha et al., 2021)

**Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis IPA**

Keterangan :

1. Kuadran I: Daerah memuat variabel (kriteria) yang memiliki nilai harapan (*importance*) tinggi dari sudut pandang *stakeholder* (*performance*) tetapi kinerja sesungguhnya rendah. Variabel (kriteria) dalam kuadran tersebut harus menjadi fokus perbaikan/peningkatan.
2. Kuadran II: Daerah memuat variabel (kriteria) yang memiliki nilai harapan (*importance*) tinggi dari sudut pandang *stakeholder* (*performance*) dan kinerja sesungguhnya juga tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena memiliki keunggulan di mata pelanggan.
3. Kuadran III: Daerah memuat variabel (kriteria) yang memiliki nilai harapan (*importance*) rendah dari sudut pandang *stakeholder* (*performance*) dan kualitas pelayanan yang didapat pelanggan pun biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini memiliki pengaruh kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.
4. Kuadran IV: Daerah memuat variabel (kriteria) yang memiliki nilai harapan (*importance*) rendah tetapi pelayanan yang diterima *stakeholder* (*performance*) tinggi, sehingga dirasakan

terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.

Berdasarkan hasil analisis CSI, Servqual, dan IPA, data hasil olahan penelitian disimpulkan. Kesimpulan tersebut mencakup: seberapa besar nilai CSI atas pelayanan revisi anggaran; kesenjangan (gap) antara kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dalam dimensi pelayanan berdasarkan metode Servqual dan dalam atribut pelayanan berdasarkan IPA; apa saja atribut pelayanan revisi anggaran yang digambarkan dalam suatu diagram kartesius yang perlu diperbaiki.

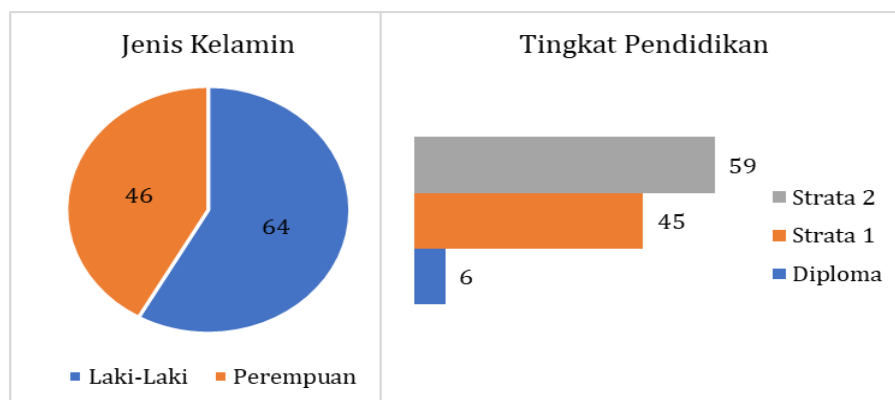
#### 4. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

##### Karakteristik Responden dan Data Penelitian

Responden dalam penelitian ini telah mempertimbangkan faktor-faktor: 1) derajat keseragaman dan derajat kemampuan peneliti mengenal sifat-sifat khusus populasi; 2) presisi yang dikehendaki penelitian; 3) penggunaan teknik sampling yang tepat. Dari perspektif peneliti dan dalam hal kesesuaian responden, ada 3 hal yang menjadi dasar keyakinan peneliti. Pertama, responden merupakan pegawai dari Biro Perencanaan kementerian/lembaga yang secara spesifik bertugas dalam penyusunan anggaran beserta perubahannya. Kedua, dokumen yang digunakan adalah Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga – Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran. Ketiga, aspek pendidikan dan jabatan responden memberi keyakinan bahwa responden memahami pertanyaan/pernyataan dan tingkat pelayanan revisi anggaran.

Dalam hal penetapan populasi atau sampling, responden yang terlibat dalam penelitian ini merupakan pegawai yang mempunyai tugas dalam penyusunan dokumen anggaran dan perubahannya (revisi) dan penunjukan dari pimpinan Biro Perencanaan kementerian/lembaga secara resmi. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan sampel jenuh atau populasi karena melibatkan mitra kerja yang secara resmi dan faktual terlibat dalam proses pelayanan revisi anggaran.

Responden penelitian tersebut juga mengungkap latar belakangnya: jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dan jabatannya. Jenis kelamin responden terdiri dari: 64 pegawai laki-laki atau 58% dan 46 pegawai perempuan atau 42%. Dari aspek pendidikan, responden terdiri dari: 6 pegawai dengan pendidikan Diploma, 45 pegawai Strata 1, dan 59 pegawai Strata 2.



Gambar 2. Karakteristik Responden

Terkait dengan pertanyaan/pernyataan kuesioner sebagai bahan data primer, telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas pada 16 atribut pelayanan memperlihatkan bahwa pernyataan/pertanyaan kuesioner penelitian valid semua (Tabel 5).

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepentingan (*Importance*) dan Kenyataan (*Performance*)**

Atribut Pelayanan	Sig. (2-tailed)	'<' atau '>'	Probabilitas	Keterangan
Atribut 1	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 2	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 3	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 4	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 5	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 6	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 7	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 8	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 9	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 10	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 11	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 12	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 13	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 14	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 15	0.000	<	0.05	Valid
Atribut 16	0.000	<	0.05	Valid

Dalam hal uji realibilitas, Nilai Alpha Cronbach dari data penelitian sebesar 0.978 baik pada aspek kepentingan (*importance*) maupun kenyataan (*performance*) sebagaimana Tabel 6. Karena nilai Alpha Cronbach  $0.978 > 0.60$ , semua item pernyataan/pertanyaan kuesioner berarti reliabel atau konsisten.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.978	16

Sumber: Hasil olah data primer dengan SPSS

**Analisis CSI**

Tabel 7 merupakan perhitungan analisis CSI. Berdasarkan Tabel 7, nilai *Weight Total* (WT) sebesar 438.49 yang merupakan jumlah dari nilai WS. Selanjutnya berdasarkan nilai WT, nilai CSI berasal dari nilai WT (438.49) dibagi 5 (skala Likert), yaitu sebesar 87.70%. Berikutnya,

apabila nilai CSI sebesar 87.70% dikelompokkan berdasarkan Tabel 3, nilai kepuasan konsumen atas pelayanan revisi anggaran berada dalam kategori 'Sangat Puas'.

**Tabel 7. Hasil Perhitungan MIS, MSS, WF, dan WS dalam analisis CSI**

Atribut Pelayanan	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
Atribut1	4.53	4.25	6.23	26.45
Atribut 2	4.57	4.43	6.29	27.86
Atribut 3	4.51	4.37	6.20	27.13
Atribut 4	4.54	4.38	6.24	27.35
Atribut 5	4.62	4.58	6.35	29.12
Atribut 6	4.53	4.24	6.23	26.39
Atribut 7	4.47	4.17	6.15	25.68
Atribut 8	4.55	4.44	6.27	27.80
Atribut 9	4.52	4.40	6.22	27.36
Atribut 10	4.49	4.35	6.18	26.85
Atribut 11	4.60	4.55	6.33	28.83
Atribut 12	4.57	4.42	6.29	27.80
Atribut 13	4.45	4.31	6.13	26.41
Atribut 14	4.57	4.38	6.29	27.57
Atribut 15	4.57	4.44	6.29	27.91
Atribut 16	4.57	4.45	6.29	27.97
<b>Jumlah</b>	<b>72.67</b>	<b>70.15</b>	<b>100.00</b>	<b>438.49</b>

#### Analisis Servqual dan IPA

Berdasarkan pengolahan data Tabel 8, nilai rata-rata Servqual sebesar negatif -0.16. Nilai negatif meskipun relatif kecil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan revisi anggaran masih belum mencapai harapan konsumen. Lebih lanjut terkait dimensi pelayanan berdasarkan Tabel 9, dimensi *Reliability* mempunyai nilai negatif terbesar dengan nilai -0.19. Sementara, dimensi *Tangibles* dengan skor -0.12 mempunyai tingkat kesenjangan paling kecil atau paling memuaskan.

**Tabel 8. Analisis Kesenjangan Tiap Atribut Pelayanan Revisi Anggaran**

Dimensi Pelayanan	Nomor Atribut Pelayanan	Harapan ( <i>Importance</i> )	Kenyataan ( <i>Performance</i> )	Kesenjangan ( <i>Gap</i> )
<i>Reliability</i> (Keandalan)	1	4.50	4.25	-0.25
	2	4.53	4.43	-0.10
	3	4.50	4.37	-0.13
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	4	4.59	4.38	-0.21
	5	4.63	4.58	-0.04
	6	4.56	4.24	-0.33
	7	4.47	4.17	-0.30

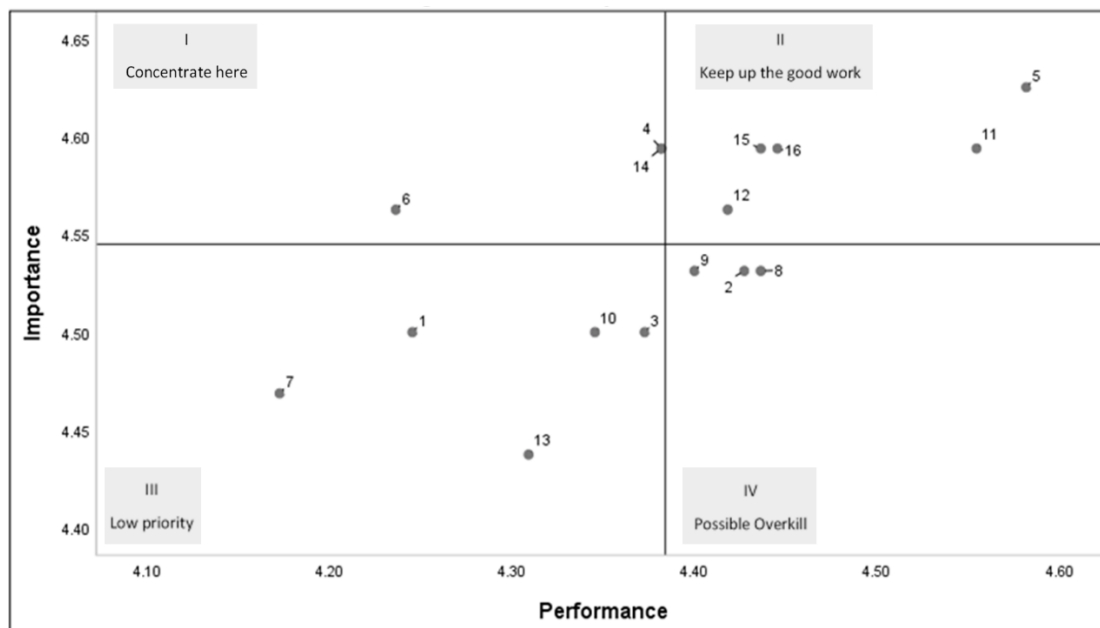
Dimensi Pelayanan	Nomor Atribut Pelayanan	Harapan ( <i>Importance</i> )	Kenyataan ( <i>Performance</i> )	Kesenjangan ( <i>Gap</i> )
<i>Assurance</i> (Jaminan)	8	4.53	4.44	-0.09
	9	4.53	4.40	-0.13
	10	4.50	4.35	-0.15
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	11	4.59	4.55	-0.04
	12	4.56	4.42	-0.14
	13	4.44	4.31	-0.13
<i>Empathy</i> (Empati)	14	4.59	4.38	-0.21
	15	4.59	4.44	-0.16
	16	4.59	4.45	-0.15
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.54</b>	<b>4.38</b>	<b>-0.16</b>

**Tabel 9. Analisis Kesenjangan Tiap Dimensi Pelayanan Revisi Anggaran**

Dimensi Pelayanan	Harapan	Kenyataan	Kesenjangan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	4.54	4.35	-0.19
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	4.56	4.40	-0.16
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4.51	4.34	-0.17
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	4.54	4.43	-0.12
<i>Empathy</i> (Empati)	4.57	4.42	-0.15
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.54</b>	<b>4.39</b>	<b>-0.16</b>

Meskipun konsumen sangat puas atas pelayanan revisi anggaran, ada beberapa atribut yang masih harus ditingkatkan kinerjanya (menjadi 100%). Dengan analisis IPA menggunakan software SPSS 25 (Tabel 8), terdapat 3 (tiga) atribut yang mempunyai tingkat kesenjangan terbesar: Pegawai Direktorat Abid PMK segera menjawab pertanyaan terkait usulan revisi yang akan disampaikan (atribut 4); Apabila terdapat permasalahan aplikasi dalam penyelesaian revisi anggaran, pegawai Direktorat Abid PMK mampu memberikan bantuan baik personal dan/atau menghubungi pihak-pihak terkait (atribut 6); Pegawai Direktorat Abid PMK siap membantu diluar jam kerja melalui saluran komunikasi yang ada, untuk permasalahan penyelesaian revisi (atribut 14). Atribut tersebut merupakan atribut-atribut yang menjadi fokus perbaikan pelayanan revisi anggaran.

Data pada Tabel 8 apabila dipetakan dalam diagram kartesius (Gambar 3), tiga atribut pada nomor 4, 6, dan 14 berada pada Kuadran I. Hal ini berarti bahwa daerah Kuadran I memuat atribut (kriteria) yang memiliki nilai harapan (*importance*) tinggi dari sudut pandang *stakeholder* tetapi kinerja sesungguhnya rendah (*performance*). Besarnya kesenjangan antara harapan (*importance*) dan kinerja (*importance*) pada atribut nomor 4 sebesar -0.21, atribut nomor 6 sebesar -0.33 dan atribut nomor 14 sebesar -0.21. Dengan demikian, fokus perbaikan dalam pelayanan revisi anggaran harus difokuskan pada atribut nomor 4, 6, dan 14.



**Gambar 3. Diagram Prioritas Perbaikan Atribut pada Pelayanan Revisi Anggaran**

Dalam hal perbaikan pada atribut nomor 6, pegawai membantu permasalahan aplikasi dalam penyelesaian revisi anggaran menjadi prioritas paling penting untuk diperbaiki mengingat karena mempunyai nilai kesenjangan paling besar (-0.33). Upaya perbaikan atribut nomor 6 tidak sekedar membantu input data usulan perubahan/revisi anggaran dalam Aplikasi (SAKTI) tetapi terkait erat dengan permasalahan teknis aplikasi yang tidak dapat ditangani pegawai Direktorat PMK. Dalam hal permasalahan terkait dengan teknis aplikasi, pegawai tidak dapat membantu lebih jauh selain menunggu penyelesaiannya oleh para programmer Direktorat Sistem Penganggaran (unit di dalam Direktorat Jenderal Anggaran dan bukan bagian dari Direktorat PMK). Dengan demikian, upaya perbaikan atribut nomor 6 tidak saja menjadi permasalahan Direktorat PMK semata tetapi menjadi permasalahan Direktorat Jenderal Anggaran dalam peningkatan kualitas aplikasi agar lebih mudah dioperasikan (*user friendly*), khususnya dalam membantu proses revisi anggaran.

## 5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis dari hasil perhitungan data penelitian, tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan revisi anggaran saat ini sebesar 87.70% atau berkategori 'Sangat Puas', meskipun demikian, tiga atribut pelayanan masih harus ditingkatkan kualitasnya. Pelayanan penting yang menentukan kepuasan pelanggan atas revisi anggaran dan menjadi prioritas perbaikan terdiri dari: a) Pegawai Direktorat Abid PMK segera menjawab pertanyaan terkait usulan revisi yang akan disampaikan; b) Apabila terdapat permasalahan aplikasi dalam penyelesaian revisi anggaran, pegawai Direktorat Abid PMK mampu memberikan bantuan baik personal dan/atau menghubungi pihak-pihak terkait; c) Pegawai Direktorat Abid PMK siap



membantu diluar jam kerja melalui saluran komunikasi yang ada, untuk permasalahan penyelesaian revisi.

Merujuk pada hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan, rekomendasi dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yang difokuskan pada keterkaitan pelayanan revisi anggaran dengan aplikasi pendukung. Evaluasi terhadap aplikasi yang digunakan dalam mendukung proses revisi anggaran dilaksanakan secara terpisah. Tujuannya adalah untuk mengetahui/membedakan antara upaya pegawai Direktorat PMK dalam membantu mengoperasikan aplikasi dan kualitas aplikasi itu sendiri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adityas, D., & Irhamah. (2020). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Layanan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2), D277–D283.
- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J & T Express Gresik. 19(2), 186–194.
- Bachtiar, M., Anggraini, R. I., & Shalihati, F. (2020). Using The Important Performance Analysis To Improve Product and Service Attribute Performance in Regional-Owned Enterprise. *Business Review and Case Studies*, 1(1), 14–23. <https://doi.org/10.17358/brcs.1.1.14>
- Ernawaty, D., Syamisiar, & Aminah, S. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Daring Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Watampone Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 2(2), 606–616.
- Isandi, A. A. P. (2019). Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung. *Jurnal Valtech*, 2(1), 7–15.
- Kotler, P., & Keller. (2009). *Marketing Manajement* (13th ed.). Prentice Hall: Pearson Education International.
- Lestyowati, J., & Kautsarina, A. F. (2020). Implementasi Realokasi Anggaran dan Refocussing Kegiatan di Masa Pandemi Covid 19: Studi Kasus BDK Yogyakarta. In *Simposiun Nasional Keuangan Negara 2020* (p. 16). <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/558>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40 (Octobe, 261–269. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Iwu, C. G., & Chekula-Mahama, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17, 579–593. <https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>
- Muiz, M., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen GrabBike Online di Kota Malang). *Jurnal Riset Manajemen*, 08, 186–199. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/2347/2204>
- Mutiawait, C., Lestari, S., Sipil, J. T., Teknik, F., Kuala, U. S., Jurusan, M., Sipil, T., Teknik, F., & Kuala, U. S. (2021). Aceh Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). 10(1), 55–63.
- Ok, S., Suy, R., Chhay, L., & Choun, C. (2018). Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review. *Asian Themes in Social Sciences Research*, 1(1), 21–27. <https://doi.org/10.33094/journal.139.2018.11.21.27>
- Prayudha, I. P. A., Sudarma, M., & Swamardika, I. B. A. (2021). Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual dan IPA. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 203. <https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p04>
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performance analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(2), 214. <https://doi.org/10.22146/bip.32602>
- Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, produk, harga

- dan lokasi terhadap loyalitas kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada UD. Eva Group Mataram. *VALID*, 16(No. 1), 123–135.
- Sagir, J., & Septiani, E. (2021). *Bisnis Universitas Mataram*. 9(2), 237–256.
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Social Science & Medicine*, 45(12), 1829–1843. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(97\)00128-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0277-9536(97)00128-7)
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114. <https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan. Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Andi Offset.
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Minimarket SK. *Tekinfor: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Dan Informasi*, 8(1), 34–49. <https://doi.org/10.31001/tekinfor.v8i1.678>
- Yana, A. A. G., Agung, Sutarja, I. N., & Ambarawangi, P. L. (2020). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN ( IMB ) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DENPASAR Anak Agung Gde Agung Yana , I Nyoman Sutarja , dan Putu Lissa Ambarawangi THE ANALYSIS OF P. 8(1)*, 45–53. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/article/view/58445>
- Yeyen, A. Z. (2013). Pengaruh Revisi Anggaran, Partisipasi Anggaran, Tingkat Kesulitan, Serta Evaluasi Dan Umpan Balik Terhadap Pencapaian Anggaran Yang Efektif (Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Payakumbuh). *Jurnal Akuntansi 1.1*, 1(1).
- Yulianti, N. W. (2019). Serapan Anggaran UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Sebelum dan Sesudah Revisi Anggaran. *Akuntabilitas*, 12(1), 37–52. <https://doi.org/10.15408/akt.v12i1.10957>

Lampiran I  
**Tabel Dimensi dan Atribut Pelayanan Revisi Anggaran**

Dimensi Pelayanan	Atribut Pelayanan	Nomor Atribut
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Ketika akan mengusulkan revisi anggaran pegawai Direktorat Abid PMK memberikan informasi dan solusi terkait kendala yang dihadapi yang dibutuhkan sebelum surat usulan revisi disampaikan kepada DJA	1
	Pegawai Direktorat Abid PMK mampu menjelaskan kewenangan penyelesaian revisi anggaran (DJA, Dit.PA, Kanwil DJPB, KPA) [Harapan]	2
	Pegawai Direktorat Abid PMK mampu menjelaskan prosedur penyelesaian revisi anggaran, baik yang bersumber dari dana RM, PNBP, PHLN, dan SBSN.	3
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Pegawai Direktorat Abid PMK segera menjawab pertanyaan terkait usulan revisi yang akan disampaikan. [Harapan]	4
	Pegawai Direktorat Abid PMK segera menindaklanjuti surat usulan revisi anggaran yang disampaikan melalui undangan penelaahan atau lainnya. [Harapan]	5
	Apabila terdapat permasalahan aplikasi dalam penyelesaian revisi anggaran, pegawai Direktorat Abid PMK mampu memberikan bantuan baik personal dan/atau menghubungi pihak-pihak terkait. [Harapan]	6
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Direktorat Anggaran Bidang PMK menjamin penyelesaian Revisi Anggaran diselesaikan paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah dokumen diterima dengan lengkap dan data diterima valid oleh Sistem Aplikasi sebagaimana tercantum pada PMK No 199/PMK.02/2021 tentang tatacara Revisi Anggaran [Harapan]	7
	Surat usulan revisi anggaran yang dikirim kepada Direktorat Abid PMK selalu di-respons dengan baik. [Harapan]	8
	Direktorat Abid PMK selalu menghadiri Undangan rapat dari K/L, baik online maupun <i>offline</i> .	9
	Apabila berhalangan menghadiri undangan rapat K/L, pegawai Direktorat abid PMK akan memberi penjelasan yang dapat diterima.	10
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	Dalam masa pandemi Covid-19, rapat yang diselenggarakan Direktorat Abid PMK dilakukan dengan zoom link atau sarana lainnya ( <i>google meet</i> )	11
	Dalam menyelenggarakan rapat online, Pegawai Direktorat Abid PMK tidak mengalami kendala kekurangan kuota. [Harapan]	12
	Dalam penyelenggaraan rapat <i>online</i> , pegawai Direktorat Abid PMK menampakkan video yang menunjukkan kerapian pegawai sewajarnya.	13
<i>Empathy</i> (Empati)	Pegawai Direktorat Abid PMK siap membantu diluar jam kerja melalui saluran komunikasi yang ada, untuk permasalahan penyelesaian revisi.	14
	Pegawai Direktorat Abid PMK bersedia memberikan informasi terkait tindak lanjut prosedur pelayanan penyelesaian revisi di DJA.	15
	Pegawai Direktorat Abid PMK menindaklanjuti keluhan dan saran yang disampaikan, sepanjang termasuk kewenangan.	16

## Lampiran II

**Tabel Responden Penelitian**

No	Kementerian Negara/Lembaga	Jumlah Responden
1	Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM)	8
2	Dewan Perwakilan Rakyat (DPR)	4
3	Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)	4
4	Kementerian Agama	2
5	Kementerian Sosial	5
6	Dewan Perwakilan Daerah (DPD)	5
7	Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG)	3
8	Badan Pusat Statistik (BPS)	3
9	Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK)	8
10	Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK)	1
11	Kementerian Sekretariat Negara	2
12	Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	8
13	Mahkamah Konstitusi	2
14	Kementerian Sekretariat Kabinet	1
15	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	7
16	Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR)	5
17	Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)	7
18	Perpustakaan Nasional	4
19	Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3
20	Kementerian Koordinator Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	6
21	Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional / Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas)	1
22	Kementerian Kesehatan	10
23	Kementerian Pemuda dan Olah Raga	5
24	Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB)	3
25	Ombudsman Republik Indonesia	3
	Jumlah	110

Sumber: Data primer diolah

Lampiran III  
Tabel Hasil Perhitungan Uji Validitas Harapan (*Importance*)

		Correlations															VAR00016	SkorTotal	
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	VAR00016	SkorTotal	
Item1	Pearso	1	.855**	.840**	.684**	.698**	.781**	.603**	.762**	.677**	.700**	.638**	.658**	.585**	.763**	.729**	.729**	.845**	
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item2	Pearso	.855**	1	.885**	.753**	.758**	.796**	.652**	.773**	.693**	.748**	.671**	.694**	.638**	.801**	.767**	.767**	.884**	
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item3	Pearso	.840**	.885**	1	.713**	.704**	.809**	.628**	.792**	.762**	.727**	.643**	.661**	.638**	.766**	.762**	.762**	.873**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item4	Pearso	.684**	.753**	.713**	1	.789**	.760**	.608**	.797**	.768**	.735**	.668**	.689**	.676**	.827**	.732**	.702**	.857**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item5	Pearso	.698**	.758**	.704**	.789**	1	.718**	.661**	.777**	.727**	.731**	.659**	.690**	.616**	.772**	.797**	.733**	.852**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item6	Pearso	.781**	.796**	.809**	.760**	.718**	1	.648**	.812**	.754**	.720**	.655**	.733**	.689**	.814**	.809**	.749**	.883**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item7	Pearso	.603**	.652**	.628**	.608**	.661**	.648**	1	.714**	.595**	.644**	.626**	.642**	.776**	.690**	.683**	.653**	.781**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item8	Pearso	.762**	.773**	.792**	.797**	.777**	.812**	.714**	1	.822**	.759**	.744**	.795**	.731**	.849**	.814**	.845**	.921**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item9	Pearso	.677**	.693**	.762**	.768**	.727**	.754**	.595**	.822**	1	.784**	.692**	.771**	.722**	.764**	.788**	.788**	.871**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item10	Pearso	.700**	.748**	.727**	.735**	.731**	.720**	.644**	.759**	.784**	1	.666**	.712**	.770**	.792**	.787**	.787**	.869**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item11	Pearso	.638**	.671**	.643**	.668**	.659**	.655**	.626**	.744**	.692**	.666**	1	.749**	.701**	.710**	.733**	.765**	.814**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item12	Pearso	.658**	.694**	.661**	.689**	.690**	.733**	.642**	.795**	.771**	.712**	.749**	1	.715**	.823**	.880**	.819**	.865**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item13	Pearso	.585**	.638**	.638**	.676**	.616**	.689**	.776**	.731**	.722**	.770**	.701**	.715**	1	.706**	.697**	.697**	.818**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item14	Pearso	.763**	.801**	.766**	.827**	.772**	.814**	.690**	.849**	.764**	.792**	.710**	.823**	.706**	1	.906**	.875**	.926**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item15	Pearso	.729**	.767**	.762**	.732**	.797**	.809**	.683**	.814**	.788**	.787**	.733**	.880**	.697**	.906**	1	.903**	.920**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
VAR00016	Pearso	.729**	.767**	.762**	.702**	.733**	.749**	.653**	.845**	.788**	.787**	.765**	.819**	.697**	.875**	.903**	1	.904**	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
SkorTotal	Pearso	.845**	.884**	.873**	.857**	.852**	.883**	.781**	.921**	.871**	.869**	.814**	.865**	.818**	.926**	.920**	.904**	1	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

Lampiran IV  
Tabel Hasil Perhitungan Uji Validitas Kenyataan (*Performance*)

		Correlations																	
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	SktorTotal	
Item1	Pearso	1	.812**	.842**	.825**	.686**	.804**	.737**	.704**	.787**	.781**	.640**	.678**	.739**	.748**	.807**	.781**	.883**	
	Sig. (2-		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item2	Pearso	.812**	1	.883**	.857**	.768**	.823**	.772**	.750**	.782**	.828**	.706**	.766**	.689**	.826**	.805**	.796**	.914**	
	Sig. (2-	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item3	Pearso	.842**	.883**	1	.840**	.745**	.837**	.735**	.750**	.814**	.838**	.657**	.717**	.761**	.761**	.790**	.831**	.911**	
	Sig. (2-	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item4	Pearso	.825**	.857**	.840**	1	.790**	.873**	.735**	.738**	.793**	.798**	.664**	.752**	.766**	.866**	.791**	.778**	.917**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item5	Pearso	.686**	.768**	.745**	.790**	1	.708**	.619**	.801**	.730**	.734**	.789**	.744**	.663**	.797**	.756**	.697**	.846**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item6	Pearso	.804**	.823**	.837**	.873**	.708**	1	.743**	.779**	.731**	.763**	.633**	.710**	.739**	.795**	.764**	.778**	.891**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item7	Pearso	.737**	.772**	.735**	.735**	.619**	.743**	1	.708**	.673**	.764**	.586**	.667**	.789**	.693**	.738**	.732**	.834**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item8	Pearso	.704**	.750**	.750**	.738**	.801**	.779**	.708**	1	.759**	.745**	.824**	.705**	.691**	.744**	.798**	.794**	.866**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item9	Pearso	.787**	.782**	.814**	.793**	.730**	.731**	.673**	.759**	1	.883**	.729**	.784**	.737**	.793**	.824**	.842**	.898**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item10	Pearso	.781**	.828**	.838**	.798**	.734**	.763**	.764**	.745**	.883**	1	.672**	.795**	.818**	.814**	.853**	.824**	.918**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item11	Pearso	.640**	.706**	.657**	.664**	.789**	.633**	.586**	.824**	.729**	.672**	1	.705**	.635**	.701**	.694**	.698**	.794**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item12	Pearso	.678**	.766**	.717**	.752**	.744**	.710**	.667**	.705**	.784**	.795**	.705**	1	.725**	.764**	.743**	.705**	.848**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item13	Pearso	.739**	.689**	.761**	.766**	.663**	.739**	.789**	.691**	.737**	.818**	.635**	.725**	1	.686**	.749**	.760**	.850**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item14	Pearso	.748**	.826**	.761**	.866**	.797**	.795**	.693**	.744**	.793**	.814**	.701**	.764**	.686**	1	.835**	.777**	.895**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item15	Pearso	.807**	.805**	.790**	.791**	.756**	.764**	.738**	.798**	.824**	.853**	.694**	.743**	.749**	.835**	1	.915**	.913**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Item16	Pearso	.781**	.796**	.831**	.778**	.697**	.778**	.732**	.794**	.842**	.824**	.698**	.705**	.760**	.777**	.915**	1	.903**	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
SktorTotal	Pearso	.883**	.914**	.911**	.917**	.846**	.891**	.834**	.866**	.898**	.918**	.794**	.848**	.850**	.895**	.913**	.903**	1	
	Sig. (2-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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