

Contents list available at <https://journal.uib.ac.id/>



JOINT

(Journal of Information System and Technology)

journal homepage: <https://journal.uib.ac.id/index.php/joint/>



Analisis Kepuasan Karyawan Terhadap Pelayanan *Helpdesk* Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* pada Kemlu RI

Rina Kusuma Ningrum¹, Indra Chaidir²

1,2 Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No. 98 Kwitang Senen
Jakarta Pusat, Indonesia 10450

E-mail: rkusumaningrum3@gmail.com¹, indra@bsi.ac.id²

Abstract

The rapid development of information technology requires government institutions to provide efficient internal services, including helpdesk systems. This study aims to analyze employee satisfaction with helpdesk services at the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. A quantitative descriptive approach was employed by distributing Likert-scale questionnaires to 97 respondents who had previously used the helpdesk services. The research instrument was tested for validity and reliability before applying CSI analysis based on five key indicators: responsiveness, solution accuracy, user satisfaction, communication clarity, and service reliability. The results show a CSI score of 80.24%, categorized as "satisfied," indicating that the helpdesk services have met internal users' expectations. These findings highlight the crucial role of responsive and solution-oriented helpdesk services in supporting the effectiveness of bureaucratic work. The study concludes that employee satisfaction with helpdesk performance is at a favorable level; however, continuous evaluation and improvement are necessary to sustain and enhance service quality. The implication of this study is the need to strengthen helpdesk capacity as an integral component of the ministry's information technology system, thereby ensuring smoother operations and supporting the institution's diplomatic and organizational functions.

Keywords: employee satisfaction, helpdesk, information technology services, customer satisfaction index (CSI), Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Indonesia

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi menuntut instansi pemerintah untuk menyediakan layanan internal yang efisien, salah satunya melalui sistem helpdesk. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap pelayanan *helpdesk* di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui penyebaran kuesioner skala *Likert* kepada 97 responden yang pernah menggunakan layanan *helpdesk*. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dilakukan analisis CSI yang mencakup lima indikator utama: responsivitas, ketepatan solusi, kepuasan pengguna, kejelasan komunikasi, dan keandalan layanan. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 80,24% yang termasuk kategori "puas", mengindikasikan bahwa pelayanan *helpdesk* telah memenuhi harapan pengguna internal. Temuan ini menegaskan pentingnya keberadaan layanan *helpdesk* yang responsif dan solutif dalam mendukung efektivitas kerja di lingkungan birokrasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan karyawan terhadap pelayanan *helpdesk* berada pada tingkat yang baik, namun evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan agar kualitas layanan semakin meningkat. Implikasi

dari hasil ini adalah perlunya strategi penguatan kapasitas *helpdesk* sebagai bagian integral dari sistem teknologi informasi kementerian untuk menunjang kinerja diplomasi dan operasional organisasi.

Kata Kunci: *kepuasan karyawan, helpdesk, pelayanan teknologi informasi, customer satisfaction index (CSI), Kementerian Luar Negeri RI*

Copyright © Journal of Information System and Technology. All rights reserved

I. PENDAHULUAN

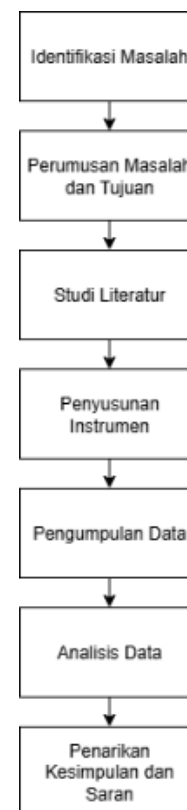
Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah cara organisasi, termasuk instansi pemerintahan, dalam mengelola operasionalnya. Digitalisasi menjadi kebutuhan utama untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, layanan *helpdesk* memegang peran strategis sebagai titik kontak pertama dalam penanganan masalah teknis serta penunjang kelancaran aktivitas organisasi [1]. Bagi Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (Kemlu RI), yang beroperasi dalam lingkungan kerja dinamis dan kompleks, keberadaan *helpdesk* yang efektif sangat penting untuk mendukung komunikasi diplomatik, pertukaran data, dan koordinasi dengan perwakilan RI di luar negeri.

Kepuasan karyawan terhadap layanan *helpdesk* merupakan indikator penting dari efektivitas sistem informasi internal. Layanan yang responsif dan solutif dapat meningkatkan efisiensi kerja serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sedangkan layanan yang kurang memadai dapat menghambat tugas harian dan menurunkan produktivitas [2]. Namun, kajian yang secara sistematis menilai tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan *helpdesk* di instansi pemerintah, khususnya Kemlu RI, masih terbatas.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengukur sejauh mana tingkat kepuasan karyawan Kemlu RI terhadap layanan *helpdesk* yang diberikan. Penelitian ini relevan dalam bidang sistem informasi dan manajemen layanan publik karena memberikan bukti empiris mengenai kepuasan pengguna internal terhadap layanan teknologi informasi di instansi pemerintah pusat. Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada penerapan metode CSI dalam konteks layanan internal pemerintahan yang belum banyak diteliti, sekaligus menawarkan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas

layanan *helpdesk* dan penguatan infrastruktur teknologi informasi di lingkungan Kemlu RI.

II. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan *helpdesk* di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. Proses penelitian diawali dengan identifikasi masalah melalui studi pendahuluan terkait kondisi pelayanan *helpdesk* di lingkungan kementerian, yang kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian berdasarkan hasil temuan awal. Selanjutnya dilakukan studi literatur dengan mengumpulkan teori dan referensi yang relevan mengenai pelayanan *helpdesk* serta metode

Customer Satisfaction Index (CSI). Setelah itu, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna layanan. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang pernah menggunakan layanan *helpdesk*, kemudian dianalisis melalui uji statistik meliputi validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi, serta perhitungan nilai CSI. Tahap akhir penelitian berupa penarikan kesimpulan dari hasil analisis dan penyusunan saran perbaikan yang dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *helpdesk* di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia.

Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus utama dalam studi. Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh karyawan yang bekerja di lingkungan Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia dari berbagai unit kerja dan tingkat jabatan yang relevan dengan penggunaan layanan *helpdesk* [3].

Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga, namun tetap harus representatif agar hasil penelitian valid dan dapat digeneralisasi. Dalam penelitian ini, jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin untuk memperoleh perwakilan dari populasi pegawai Kementerian Luar Negeri [4].

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

- N : Jumlah sampel
N : Jumlah populasi
e : Tingkat kesalahan yang diinginkan

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini hanya difokuskan pada dua ukuran statistik, yaitu [5]:

1. *Mean* (Rata-rata)

Digunakan untuk menunjukkan nilai tengah dari kumpulan data, sehingga dapat memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap setiap pernyataan atau indikator dalam kuesioner. Dengan rumus:

$$\text{Mean } X = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

$\sum X$: Jumlah seluruh nilai

N : Jumlah data (responden observasi)

2. Simpangan Baku (Standar Deviasi)

Menggambarkan tingkat variasi atau penyebaran data responden dari nilai rata-rata. Semakin kecil nilai simpangan baku, maka semakin homogen atau konsisten jawaban responden; sebaliknya, semakin besar nilai simpangan baku menunjukkan variasi jawaban yang lebih beragam. Dengan rumus:

Untuk Populasi:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \mu)^2}{N}}$$

Untuk Sampel:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (X_i - X)^2}{n - 1}}$$

Keterangan

X_i : Setiap nilai data

μ : *mean* populasi (atau X untuk sampel)

N : Jumlah data (populasi)

n : Jumlah data (sampel)

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan signifikansi $\alpha = 0,1$ melalui perhitungan korelasi tiap item kuesioner dengan skor total. Item dinyatakan valid jika r -hitung lebih besar dari r -tabel, sedangkan jika r -hitung lebih kecil atau sama dengan r -tabel maka item dianggap tidak valid dan tidak digunakan dalam analisis [6].

Uji Realibilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi data penelitian, di mana data yang tidak reliabel dianggap tidak stabil dan berpotensi menimbulkan kesimpulan bias. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS setelah seluruh item kuesioner dinyatakan valid. Metode yang digunakan adalah Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, sedangkan nilai di bawah 0,60 menunjukkan instrumen kurang andal dan tidak disarankan digunakan dalam pengukuran [7].

Uji Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap suatu produk atau layanan. Penilaian dilakukan dengan tingkat kepentingan relatif dari setiap atribut layanan yang dinilai oleh responden. Dengan demikian, metode ini tidak hanya melihat tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga menilai sejauh mana atribut yang dianggap penting telah memenuhi harapan pengguna [8].

Tabel 1. Skala Interpretasi

Rentang CSI (%)	Interpretasi
81 – 100	Sangat Puas
66 – 80	Puas
51 – 65	Cukup Puas
35 – 50	Kurang Puas
< 35	Tidak Puas

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Total Pegawai Kemenlu

No	Pegawai	Total
1	PNS	3.012
2	CPNS	97
3	P3K	272
Total		3.381

Pengumpulan Data

Dari total 102 kuesioner yang berhasil dikumpulkan dari responden, hanya 97 kuesioner dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan penelitian ini hanya membutuhkan 97 data responden sesuai dengan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Meskipun terdapat 102 kuesioner yang kembali, 5 kuesioner tidak dimasukkan dalam analisis

karena melebihi jumlah data yang diperlukan. Dengan demikian, seluruh proses pengolahan dan analisis data statistik di penelitian ini mengacu pada 97 data responden yang telah terpilih secara *purposive* dan memenuhi kriteria penelitian.

Karakteristik Responden

Tabel 3. Karakteristik Responden

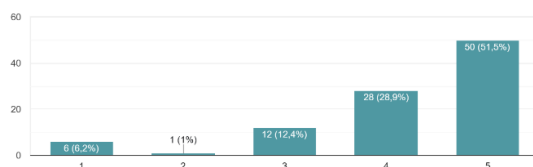
Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	59	60,8%
Perempuan	38	39,2%
Usia		
<20 Tahun	4	4,1%
20-30 Tahun	40	41,2%
31-40 Tahun	21	21,6%
>41 Tahun	32	33%
Pendidikan		
Terakhir		
SMA	10	10,3%
SMK	16	16,5%
D3	6	6,2%
D4	1	7,4%
S1	56	57,7%
S2	0	0%
S3	0	0%
Lama Bekerja		
< 5 Tahun	36	37,1%
5-10 Tahun	21	21,6%
10-15 Tahun	7	7,2%
15-20 Tahun	7	7,2%
20-25 Tahun	5	5,2%
25-30 Tahun	21	21,6%

Studi ini melibatkan 97 responden yang merupakan pegawai aktif di lingkungan Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia dengan pengalaman menggunakan layanan *helpdesk*. Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan variabel demografis, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 59 orang (60,8%), sedangkan perempuan berjumlah 38 orang (39,2%), menunjukkan dominasi laki-laki pada bagian yang menggunakan layanan *helpdesk*. Dari segi usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 20–30 tahun sebanyak 40 orang (41,2%), diikuti usia lebih dari 41 tahun sebanyak 32 orang (33%), usia 31–40 tahun sebanyak 21 orang (21,6%), dan di bawah 20

tahun sebanyak 4 orang (4,1%), yang menandakan sebagian besar pengguna *helpdesk* berada pada usia produktif dan relatif muda. Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan Sarjana (S1) sebanyak 56 orang (57,7%), diikuti SMK 16 orang (16,5%), SMA 10 orang (10,3%), Diploma (D3) 6 orang (6,2%), serta D4 1 orang (1%), tanpa ada responden berlatar belakang S2 maupun S3, yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden umumnya memadai untuk memahami layanan TI. Dari aspek lama bekerja, mayoritas responden memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 36 orang (37,1%), disusul masa kerja 5–10 tahun dan 25–30 tahun masing-masing 21 orang (21,6%), masa kerja 10–15 tahun dan 15–20 tahun masing-masing 7 orang (7,2%), serta masa kerja 20–25 tahun sebanyak 5 orang (5,2%), sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merupakan pegawai baru hingga menengah yang lebih aktif menggunakan teknologi informasi dan lebih sering berinteraksi dengan layanan *helpdesk*.

Analisis Deskriptif

1. Helpdesk cepat merespon laporan yang saya sampaikan
97 jawaban

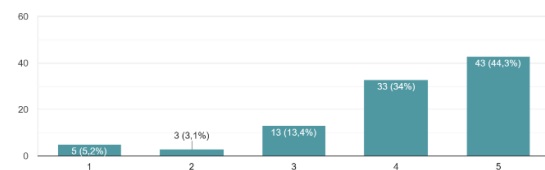


Gambar 2. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Kesatu

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “*Helpdesk* cepat merespon laporan yang saya sampaikan”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 51,5% memilih skor 5 dan 28,9% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 4 menunjukkan bahwa responden “setuju” dengan pernyataan tersebut. Sementara itu, nilai simpangan baku sampel (1,118) dan populasi (1,111) menunjukkan bahwa tanggapan

responden relatif konsisten.

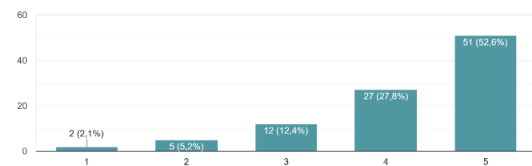
2. Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan respons *helpdesk* sejak awal
97 jawaban



Gambar 3. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Kedua

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan respons *helpdesk* sejak awal”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 44,3% memilih skor 5 dan 34% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 3,918 menunjukkan bahwa responden cenderung “setuju” dengan pernyataan tersebut. Sementara itu, nilai simpangan baku sampel (1,081) dan populasi (1,076) menunjukkan bahwa tanggapan responden relatif konsisten meskipun terdapat sedikit variasi pendapat.

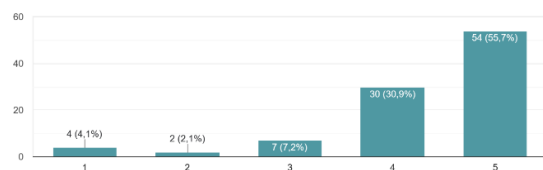
3. Solusi yang diberikan *helpdesk* efektif dalam menyelesaikan permasalahan saya
97 jawaban



Gambar 4. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Ketiga

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “Solusi yang diberikan *helpdesk* efektif dalam menyelesaikan permasalahan saya”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 52,6% memilih skor 5 dan 27,8% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 4,062 menunjukkan bahwa responden secara umum “setuju” dengan pernyataan tersebut. Nilai simpangan baku sampel (0,998) dan populasi (0,993) yang relatif kecil menunjukkan bahwa tanggapan responden cukup konsisten dan sampel dianggap representatif terhadap populasi.

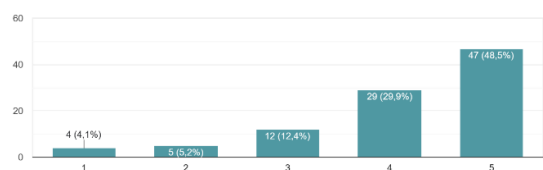
4. Helpdesk memahami permasalahan teknis dengan baik
97 jawaban



Gambar 5. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Keempat

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “*Helpdesk* memahami permasalahan teknis dengan baik”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 55,7% memilih skor 5 dan 30,9% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 4,134 menunjukkan bahwa responden secara umum “setuju” dengan pernyataan tersebut. Nilai simpangan baku sampel (1,001) dan populasi (0,995) yang hampir sama menunjukkan bahwa tanggapan responden relatif konsisten dan sampel cukup representatif terhadap populasi.

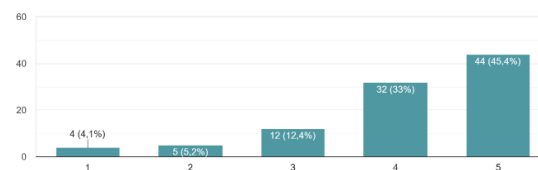
5. Saya puas dengan kualitas pelayanan helpdesk
97 jawaban



Gambar 6. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Kelima

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “Saya puas dengan kualitas pelayanan *helpdesk*”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 48,5% memilih skor 5 dan 29,9% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 3,948 menunjukkan bahwa responden secara umum “setuju” dengan pernyataan tersebut. Nilai simpangan baku sampel (1,102) dan populasi (1,096) menunjukkan tingkat variasi jawaban yang sedang, menandakan bahwa tanggapan responden cukup konsisten meskipun terdapat sedikit perbedaan pendapat.

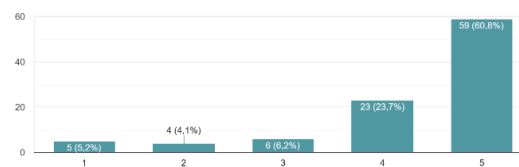
6. Seberapa penting bagi Anda bahwa helpdesk merespons laporan dengan cepat?
97 jawaban



Gambar 7. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Keenam

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “Seberapa penting bagi Anda bahwa *helpdesk* merespons laporan dengan cepat?”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 45,4% memilih skor 5 dan 33% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 3,907 menunjukkan bahwa responden secara umum “setuju” dengan pernyataan tersebut. Nilai simpangan baku sampel (1,098) dan populasi (1,092) menunjukkan tingkat variasi tanggapan yang sedang, yang berarti sebagian besar responden memiliki pandangan yang seragam meskipun terdapat sedikit perbedaan pendapat.

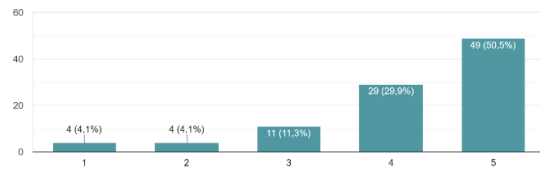
7. Seberapa penting bagi Anda untuk mendapatkan solusi yang tepat terhadap masalah teknis?
97 jawaban



Gambar 8. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Ketujuh

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “Seberapa penting bagi Anda untuk mendapatkan solusi yang tepat terhadap masalah teknis?”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 60,8% memilih skor 5 dan 23,7% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 4,103 menunjukkan bahwa responden secara umum “setuju” dengan pernyataan tersebut. Nilai simpangan baku sampel (1,120) dan populasi (1,114) menunjukkan adanya sedikit variasi dalam tanggapan, namun secara keseluruhan responden menunjukkan pandangan yang cukup konsisten dan positif terhadap pentingnya solusi yang tepat dari *helpdesk*.

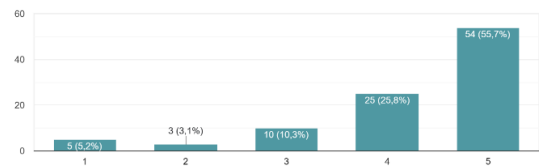
8. Seberapa penting bagi Anda untuk mendapatkan layanan helpdesk yang sopan dan profesional?
97 jawaban



Gambar 9. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Kedelapan

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “Seberapa penting bagi Anda untuk mendapatkan layanan *helpdesk* yang sopan dan profesional?”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 50,5% memilih skor 5 dan 29,9% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 3,990 menunjukkan bahwa responden secara umum “setuju” dengan pernyataan tersebut. Nilai simpangan baku sampel (1,085) dan populasi (1,079) menunjukkan tingkat variasi tanggapan yang sedang, menandakan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan yang seragam meskipun terdapat sedikit perbedaan persepsi.

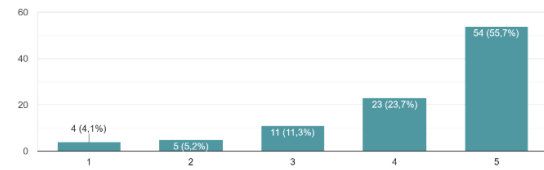
9. Seberapa penting bagi Anda bahwa helpdesk memahami permasalahan teknis Anda dengan baik?
97 jawaban



Gambar 10. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Kesembilan

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap pernyataan “Seberapa penting bagi Anda bahwa *helpdesk* memahami permasalahan teknis Anda dengan baik?”, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana 55,7% memilih skor 5 dan 25,8% memilih skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 4,062 menunjukkan bahwa responden secara umum “setuju” dengan pernyataan tersebut. Nilai simpangan baku sampel (1,103) dan populasi (1,097) menunjukkan tingkat variasi tanggapan yang sedang, yang berarti sebagian besar responden memiliki persepsi yang sejalan meskipun terdapat sedikit perbedaan pendapat.

10. Seberapa penting bagi Anda bahwa helpdesk tersedia kapan pun dibutuhkan selama jam kerja?
97 jawaban



Gambar 11. Diagram *Helpdesk* Pernyataan Kesepuluh

Berdasarkan hasil tanggapan terhadap pernyataan “Seberapa penting bagi Anda bahwa *helpdesk* tersedia kapan pun dibutuhkan selama jam kerja?”, mayoritas responden menunjukkan penilaian yang sangat positif. Sebanyak 55,7% responden memberikan skor 5 dan 23,7% memberikan skor 4 dari total 97 responden. Nilai rata-rata sebesar 4,031 mengindikasikan bahwa secara umum responden “setuju” terhadap pentingnya ketersediaan *helpdesk* selama jam kerja. Nilai simpangan baku sampel sebesar 1,116 dan simpangan baku populasi sebesar 1,109 menunjukkan adanya variasi tanggapan yang sedang hingga tinggi, namun tetap mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif yang konsisten.

Uji Validitas

NO	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	Pertanyaan 1	0.893	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	Pertanyaan 2	0.894	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	Pertanyaan 3	0.876	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	Pertanyaan 4	0.871	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	Pertanyaan 5	0.877	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	Pertanyaan 6	0.888	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	Pertanyaan 7	0.877	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	Pertanyaan 8	0.916	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	Pertanyaan 9	0.902	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	Pertanyaan 10	0.896	0.2604	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Gambar 12. Hasil Uji Validitas

Dari hasil perhitungan korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan skor total, diperoleh nilai r-hitung untuk setiap item. Nilai korelasi ini kemudian dibandingkan dengan nilai r-tabel sebesar 0,2604 pada taraf signifikansi 1% ($\alpha = 0,01$) dengan jumlah responden ($n = 97$) dan derajat kebebasan ($df = n - 2 = 95$). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh nilai r-hitung dari 10 butir pernyataan lebih besar dari r-tabel, yaitu berkisar antara 0,871 hingga 0,916. Dengan demikian, seluruh

item pernyataan dinyatakan valid, yang berarti setiap butir mampu mengukur aspek yang dimaksud dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Realibilitas

Tabel 4. Uji Reabilitas Efektivitas Layanan *Helpdesk*

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.970	10

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas pada tabel di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,970 dengan jumlah item sebanyak 10. Mengacu pada ketentuan bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, maka hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang diteliti secara konsisten.

Uji Customer Satisfaction Index (CSI)

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

Langkah pertama metode CSI adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan (MIS) yang terdapat pada kuesioner nomor 6 sampai 10 dan kepuasan (MSS) terdapat pada kuesioner nomor 1 sampai 5 untuk setiap atribut layanan *helpdesk*. Nilai MIS diperoleh dari:

$$\text{MIS} = \frac{\text{Total Skor Jawaban untuk Setiap Pernyataan}}{97}$$

Tabel 5. Hasil MIS Efektivitas Layanan *Helpdesk*

No	Total Skor Pernyataan	MIS
6	379	3,907
7	398	4,103
8	387	3,990
9	394	4,062
10	391	4,031
Total		20,093

Menampilkan hasil olahan data tingkat kepentingan lima atribut layanan *helpdesk* berdasarkan persepsi 97 responden, di

mana MIS dihitung dengan membagi total skor tiap pernyataan dengan jumlah responden.

- b. *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$\text{MSS} = \frac{\text{Total Skor Jawaban untuk Setiap Pernyataan}}{97}$$

Tabel 6. Hasil MSS Efektivitas Layanan *Helpdesk*

No	Total Skor Pernyataan	MSS
1	388	4
2	380	3,918
3	394	4,062
4	401	4,134
5	383	3,948
Total		20,062

Menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap lima atribut pelayanan *helpdesk*. MSS dihitung dengan cara yang sama seperti MIS.

2. Membuat *Weight Factors*

Weight Factor (WF) menunjukkan tingkat kepentingan relatif tiap atribut dibandingkan dengan atribut lainnya, dengan perhitungan menggunakan rumus berikut:

$$\frac{\text{MIS ke } - i}{\text{Total MIS}} \times 100$$

Tabel 7. Hasil WF Efektivitas Layanan *Helpdesk*

No	Total Skor Pernyataan	WF
1	3,907	19,446
2	4,103	20,421
3	3,990	19,856
4	4,062	20,215
5	4,031	20,062

Tabel ini menampilkan hasil perhitungan bobot kepentingan relatif (*Weight Factor*/WF) dari lima atribut layanan *helpdesk* berdasarkan nilai *Mean Importance Score* (MIS). WF menunjukkan kontribusi tiap atribut terhadap kepuasan keseluruhan, dihitung dengan membandingkan nilai MIS tiap atribut terhadap total MIS, lalu dikalikan 100. Nilai WF selanjutnya digunakan dalam perhitungan *Weight Score* (WS) untuk menentukan nilai akhir *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Weight Score (WS) adalah hasil perkalian antara tingkat kepuasan (MSS) dan bobot kepentingan (WF), rumusnya:

$$WS = MSS_i \times WFi$$

Tabel 8. Hasil WS Efektivitas Layanan *Helpdesk*

No	Nilai MSS	Nilai WF	Nilai WS
6	4	19,446	77,781
7	3,918	20,421	79,999
8	4,062	19,856	80,654
9	4,134	20,215	83,571
10	3,948	20,062	79,212
Total			401,219

Tabel menunjukkan hasil penghitungan *Weight Score* (WS), yaitu nilai yang diperoleh dari mengalikan nilai kepuasan (MSS) dengan *Weight Factor* (WF) masing-masing atribut.

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index*

Langkah terakhir adalah menghitung nilai CSI, yaitu indeks total kepuasan pengguna terhadap seluruh layanan yang dinilai.

$$CSI = \frac{\sum 401,219}{5} = 80,244$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan *helpdesk* di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (Kemlu RI) tergolong puas, dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 80,244%. Nilai ini berada pada rentang 66%–80%, yang menurut pedoman tabel interpretasi CSI menunjukkan bahwa kualitas layanan *helpdesk* tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pengguna internal.

IV. KESIMPULAN

Hasil analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap pelayanan *helpdesk* di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia berada pada kategori puas, dengan nilai CSI sebesar 80,244%. Hal ini mencerminkan bahwa layanan *helpdesk* telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna internal, terutama dalam aspek responsivitas, ketepatan solusi, komunikasi, keandalan, dan profesionalisme petugas. Layanan yang cepat, tepat, dan andal berkontribusi signifikan terhadap kelancaran

tugas karyawan, khususnya dalam menangani gangguan teknis terkait sistem jaringan dan teknologi informasi. Temuan ini juga menegaskan bahwa dukungan infrastruktur TI di lingkungan Kemlu RI telah dikelola dengan baik dan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi. Secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan lima indikator utama, pelayanan *helpdesk* terbukti menjadi bagian penting dalam mendukung efisiensi kerja pegawai dan menjaga stabilitas layanan digital internal kementerian.

Untuk saran, evaluasi kinerja *helpdesk* sebaiknya dilakukan secara berkala dengan melibatkan pengguna untuk memantau tren kepuasan dan menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan. Penguatan sistem *monitoring* digital *real-time* juga perlu diterapkan guna mempercepat penanganan kendala serta menjaga transparansi layanan. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam persepsi dan harapan pengguna, sehingga strategi peningkatan layanan menjadi lebih tepat sasaran.sasaran.

V. REFERENSI

- [1] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [2] M. Rahmi and P. Khairiah Nasution, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: Mie Gacoan Cabang Dr. Mansyur)," *Leibniz J. Mat.*, vol. 3, no. 2, pp. 15–29, 2023.
- [3] Sanusi Mulyo Widodo and Joko Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.
- [4] M. Afiffuddin and D. Widyaningrum,

- “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Ud Arsyaindo,” *Sigma Tek.*, vol. 5, no. 2, pp. 275–284, 2022.
- [5] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [6] A. A. Waruwu and F. Litani, “Analisis Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Indo Teknik Tjandra Utama,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 5648–5664, 2023, [Online]. Available: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/4186>
- [7] A. R. Haeradi, A. Hermawansyah, and N. Wahyuni, “Tbk Dengan Framework Customer Satisfaction Index (Csi),” vol. 3, no. 1, pp. 87–102, 2022.
- [8] S. Wijaya, “Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 11–17, 2017, [Online]. Available: http://ereseach.stikom-bali.ac.id/admin/files/publikasi_files/b227df3ce9914f93f9016dd60ca9ae63.pdf