

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2009

Oleh: Yunus, S.Pd., M.Si¹

ABSTRAK

Survei ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Faktor Kepuasan Pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Metode yang digunakan dalam survei ini adalah metode survei deskriptif dengan analisis data menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dan prosedur pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Sumber data yang dipilih untuk mendapatkan informasi sudah ditentukan yaitu anggota perpustakaan yang telah melakukan aktivitas layanan perpustakaan, di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Jalan Menur Pumpungan Nomor 32 Surabaya.

Populasi dan responden data dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam memanfaatkan layanan perpustakaan mengambil sampel dengan jumlah 150 orang responden atau pemustaka yang berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : KEP/25/M.PAN/2004 dengan secara acak atau tidak berurutan dengan latar belakang jenis kelamin, umur dan pendidikan yang beragam. Hasil survei yang didapat adalah Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Unsur Pelayanan, untuk nilai rata-rata unsur unit pelayanan tergolong baik.

Kata Kunci : survei kepuasan pelanggan, layanan pemustaka

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Dalam era reformasi dan informasi global pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Bahwa kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis merupakan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Untuk memberikan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan harapan publik yang menuntut dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu ditetapkan standar dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mengembangkan layanan publik di bidang perpustakaan perlu mengetahui bagaimana kepuasan pengguna perpustakaan terhadap pelayanan dan koleksi yang dimilikinya, karena dari kepuasan pengguna akan dihasilkan penilaian, kesan dan pendapat mengenai koleksi yang dapat

¹ Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

dijadikan gambaran dan tolak ukur apakah koleksi dan informasi yang dimiliki perpustakaan selama ini sudah cukup lengkap dan cukup bermutu, sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh para penggunanya.

Perpustakaan dengan koleksi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan memungkinkan pengguna untuk dapat menemukan berbagai macam informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan secara tepat, sedangkan dengan koleksi yang bermutu serta aktual akan memberikan rasa puas bagi penggunanya, karena informasi yang ada merupakan informasi yang berisi hal-hal yang penting, berbobot dan terkini.

Selain itu perpustakaan yang mempunyai koleksi yang lengkap dan bermutu akan dapat menarik minat masyarakat atau calon pengguna untuk berkunjung dan memanfaatkan koleksi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Untuk itu perpustakaan tidak hanya menunggu pengguna datang ke perpustakaan, tetapi harus lebih giat mempromosikan kepada masyarakat penggunanya mengenai macam-macam koleksi yang perlu diketahui ataupun jasa-jasa perpustakaan yang dapat diberikan seperti: informasi kilat, penelusuran literatur, bibliografi khusus dan lain sebagainya.

Penyediaan koleksi yang lengkap dan bermutu sangat mempengaruhi kepuasan penggunanya karena berkaitan dengan fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi secara umum biasanya orang berkunjung ke perpustakaan dengan tujuan untuk membaca dan mendapatkan informasi serta pengetahuan melalui koleksi yang tersedia di perpustakaan.

Dengan membaca koleksi dan informasi pengguna perpustakaan berharap mendapatkan sesuatu yang baru, dapat mengikuti peristiwa dan perkembangan dunia dengan membaca berita-berita yang dimuat di surat kabar/buku-buku yang mutakhir, juga dapat terus mengikuti perkembangan dunia dan ilmu pengetahuan melalui koleksi buku dengan berbagai subjek seperti sosial, ekonomi, politik, kebudayaan dan lain-lain. Karena faktor koleksi sangat menentukan keberhasilan perpustakaan dalam memberikan jasa layanan informasi bagi penggunanya, maka perpustakaan hendaknya selalu berusaha mengembangkan koleksi yang dimiliki tidak hanya dari segi jumlahnya, melainkan juga dari kepuasan dan kualitasnya.

Dengan demikian maka *mindset* dapat meningkatkan mutu dan kelengkapan koleksi merupakan dua prinsip dalam pembinaan koleksi dibandingkan dengan prinsip lainnya yaitu relevansi, kemutakhiran dan individualisasi (berorientasi pada minat dan kebutuhan pengguna) prinsip-prinsip itu hendaknya berlaku bagi semua jenis perpustakaan. Selain berusaha memberikan kepuasan dan berusaha menyediakan koleksi yang relevan dengan misi lembaga yaitu memberi kepuasan pengguna aktif terhadap mutu dan kelengkapan koleksi.

Berdasarkan uraian tersebut maka diperlukan survei terhadap pengguna perpustakaan secara berkala. Untuk itu Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur bekerjasama dengan Universitas Petra Surabaya telah menyelenggarakan survei kepada pengguna perpustakaan mulai tanggal 5 Agustus sampai dengan 14 September 2009.

2. Maksud Dan Tujuan

Bertitik tolak dari latar belakang perubahan faktor eksternal yang telah diuraikan, maka survei Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur tahun 2009 bermaksud menelaah keberadaan kepuasan pengguna.

Dan tujuan survei adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah kedudukan dan peran Badan Perpustakaan dan Kearsipan dalam melayani kepada masyarakat dan bagaimana cara mengantisipasinya.
- b. Menelaah kegiatan layanan secara menyeluruh.

Maksud dan tujuan ini diharapkan dapat dicapai dengan bentuk pertanyaan dalam kuesioner seperti:

- 1) Prosedur pelayanan,
- 2) Persyaratan pelayanan,

- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

3. Manfaat Survei

Manfaat Survei ini adalah :

1. Dengan selesainya survei ini diharapkan dapat memberikan implikasi pemahaman yang lebih baik dan mendalam tentang Peranan Perpustakaan dalam rangka meningkatkan layanan sehingga masyarakat menjadi gemar membaca.
2. Memberikan implikasi praktis berupa gambaran dan informasi tentang Peranan Pustakawan dan petugas layanan dalam melayani masyarakat.

Dengan demikian juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berminat khususnya para peneliti dalam bidang kajian yang sama.

4. Ruang Lingkup Pembahasan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat / Pengguna/Pelanggan ini hanya menggunakan indikator finansial dan non finansial yang dibatasi pada pengukuran yang dipandang dari perspektif pelanggan/pengguna.

II. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah sumber penunjang teori dari buku-buku atau informasi dan sumber lain seperti dari buku-buku atau informasi dan sumber lain seperti peraturan perundang-undangan dan periodikal-periodikal yang ada relevansinya dengan permasalahan yang diidektifikasi dan yang akan ditelaah melalui penelitian (Abdurrahmat Fathoni, 2006:141) dan menurut Nurul Badruttamam (2005:51) tinjauan pustaka adalah sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan untuk mengkaji pemikiran dan aktivitas teori dengan mengumpulkan, membaca, dan memahami buku-buku.

2. Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna (Engel:1990) Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (P.Kotler:1996).

Jadi, kepuasan pengguna/pemakai adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pengguna yang merasa puas terhadap nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, kemungkinan besar akan menjadi anggota dalam waktu yang lama.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain sebagai berikut:

Kinerja (*performance*) karakteristik produk yang dilayanankan misalnya: kecepatan, jumlah pengguna yang dapat dilayani, kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas di perpustakaan.

Ciri- ciri atau keistimewaan tambahan, yaitu karakteristik pelengkap misalnya: kelengkap sarana prasarana, seperti tempat duduk, meja baca, AC, warna ruangan.

Kemampuan dalam pelayanan: kecepatan, kenyamanan, mudah direparasi dan penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan selain sebelum penjualan juga selama, proses penjualan sampai purna jual.

Kualitas yang dipersepsikan, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan; biasanya karena kurangnya pengetahuan pengguna akan produk yang akan dimanfaatkan.

4. Macam-macam Kepuasan

Kepuasan terdiri dari dua macam yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan. Kepuasan psikologis, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk (menarik gensi/ harga diri, menciptakan citra pribadi tertentu).

5. Memahami dan menangani harapan pelanggan.

Berbagai cara dapat dilakukan oleh perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan:

- a) melalui promosi agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dan konsumen.
- b) melalui sikap yang baik agar para petugas penjualan (*Personal Seller*).
- c) melalui kinerja penjualan yang lebih profesional.

6. Mempertahankan Pelanggan

Memperbaiki dan mempertahankan hubungan antara perusahaan dan pelanggannya terus perlu dibina. Untuk mengendalikan tingkat kehilangan pelanggan dan tetap pada posisi yang aman, perusahaan perlu mengambil empat langkah atau sebagai berikut:

- a) menentukan tingkat bertahannya pelanggan.
- b) membedakan berbagai penyebab hilangnya pelanggan dan menentukan penyebab utama yang bisa dikelola dengan baik.
- c) memperkirakan hilangnya keuntungan dari pelanggan yang hilang.
- d) menghitung berapa biaya untuk mengurai tingkat kehilangan pelanggan.

7. Dua Cara Untuk Mempertahankan Pelanggan

- a) Menyulitkan pelanggan untuk mengganti supplier (pemasok). Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara agar pelanggan cenderung untuk mengganti supplier.
- b) Memberikan kebutuhan dan kepuasan yang tinggi. Dengan cara ini, pesaing akan sulit masuk walaupun dengan harga yang lebih murah atau dengan rangsangan lain.

8. Lima Tingkat Hubungan dengan Pelanggan

- a) Biasa: petugas/wiraniaga menjual produk, namun tidak menghubungi pelanggan lagi (wiraniaga pasif)
- b) Reaktif: petugas/wiraniaga menjual produk dan meminta pelanggan menghubunginya, misalnya jika pelanggan mempunyai suatu keluhan
- c) Bertanggung jawab: petugas/wiraniaga menghubungi pelanggan segera setelah penjualan untuk menanyakan apakah produk atau jasa tersebut memenuhi harapan pelanggan atau tidak
- d) Proaktif: petugas/wiraniaga menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu dengan saran untuk peningkatan penggunaan produk
- e) Kemitraan: perpustakaan selaku penjual jasa terus bekerja sama dengan pelanggan, untuk mencapai penghematan bagi pelanggan

9. Faktor-Faktor yang mempengaruhi layanan

Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan akan tergantung pada faktor- faktor yang mempengaruhinya, beberapa faktor yaitu kesadaran, aturan, organisasi. Kemampuan dan keterampilan dan sarana pelayanan.

- a) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melaukan suatu tugas/pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa "kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan" proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam kualitas. Hal ini tergantung pada kemampuan berfikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping itu aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik.

b) Faktor Aturan

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif harus ditempuh suatu organisasi atau individu, bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pertimbangan utama manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal penting antara lain:

- 1) Kewenangan, yaitu pembuatan aturan haruslah memiliki kewenangan, karena kewenangan erat hubungannya dengan suatu tindakan atau perbuatan yang di ambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak
- 2) Pengetahuan dan pngalaman, yaitu dengan pengetahuan dan pengalaman yang luas dapat melihat jauh kedepan sehingga aturan dapat menjangkau waktu yang panjang
- 3) Kemampuan bahasa, yaitu kemampuan bahasa tulis yang mampu secara lengkap menerjemahkan kehendak pikiran
- 4) Pemahaman pelaksana, yaitu petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu haruslah memahami lebih dulu maksud dari aturan
- 5) Disiplin dalam pelaksanaan adalah suatu bentuk ketaatan aturan baik tertulis maupun tidak tertulis.

c) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multi kompleks. Oleh karena itu organisasi layanan ini, lebih banyak ditakankan kepada peraturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan memadai.

Faktor organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisasi fungsi pelayanan baik struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tatacara / tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar berhasil dengan baik (Munir, 1992:130).

d) Faktor keterampilan dan kemampuan

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani pengguna, kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologi seseorang dalam bekerja. Aspek mental. Kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal. Keterampilan lebih berorientasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan.

Keterampilan dan kemampuan merupakan keadaan yang menggambarkan kondisi seseorang dari sisi tinjau baik skill maupun fisik dapat melakukan/ pekerjaan. Sesuai dasar ketentuan yang berlaku. Kompetensi petugas merupakan bagian dari fungsi manajemen yang perlu ditingkatkan. Menurut Gibson (1983:83) bahwa kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas pekerjaan, sedangkan Encip Hamijoyo (1985:43) menambahkan bahwa kemampuan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang memanfaatkan sarana dan prasarana yang terbatas dengan cara-cara sedemikian rupa sehingga dapat mencapai hasil setinggi-tingginya dan sebaiknya apabila kemampuan rendah maka kemampuan untuk membuat sarana dan prasarana menjadi kurang.

5. Faktor sarana pelayanan

Kualitas pelayanan yang berfungsi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan keandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisien dan efektifitas pelayanan.

Menurut Somudiningrat (1996), menyatakan bahwa ketersediaan prasarana pendukung yang memadai akan memudahkan pelayanan. Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana kerja menurutnya adalah segala peralatan dan perlengkapan yang diperuntukkan dalam pelaksanaan kegiatan, sedangkan menurut Ichsan (1996:26) menyatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang digunakan dan terlibat dalam kegiatan pengumpulan pendapatan daerah, bahwa sarana prasarana adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan ini, antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu;
- b) Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa
- c) Kualitas produk yang lebih baik/ terjamin;
- d) Lebih mudah/ lebih sederhana dalam gerak para pelakunya;
- e) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan;
- f) Menimbulkan perasaan puas pada orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka (Munir, 1992:126).

III. METODE SURVEI

1. Jenis Survei dan Gambaran dari Populasi survei

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, yaitu perolehan data yang berbentuk uraian data kata-kata dengan dasar teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Dalam analisis ini teknik pengolahan data dengan menggunakan kata-kata atau kalimat-kalimat dengan dasar-dasar teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dan berfungsi sebagai penjelasan atas analisis data tersebut, sedangkan obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah organisasi bersifat nonprofit yang termasuk dalam kategori sektor publik yaitu instansi pemerintahan yang bergerak dalam penyediaan pelayanan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi yaitu Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, yang terletak di Jalan Menur Pumpungan No. 32 Surabaya.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) menurut Kep/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dengan demikian maka penelitian ini menetapkan jumlah responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan pada penerima jasa pelayanan tanpa menitikberatkan pada karakteristik khusus di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Dengan dasar perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rumus: ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = Jumlah responden}$$

$$(14+1) \times 10 = 150 \text{ responden.}$$

Keterangan :

14 = Jumlah unsur, yang terdiri dari :

- 1) prosedur pelayanan,
- 2) Persyaratan pelayanan,
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

1 = Jumlah bobot seluruh unsur tetap dalam unit pelayanan

10 = hasil dari mengkonversikan jumlah responden dalam unit pelayanan.

(sumber : Kep/25/M.PAN/2/2004).

Sehingga dengan dasar perhitungan jumlah responden tersebut di atas dalam memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 150 orang, dimana 150 orang responden tersebut yaitu para penerima jasa pelayanan (anggota) yang dijumpai pada saat melakukan transaksi peminjaman buku di Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur tanpa menitikberatkan pada karakteristik khusus dari jumlah populasi penerimaan pelayanan di Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur. Kuesioner mulai disebar oleh panitia survei pada tanggal 5 Agustus-14 September 2009 di Badan Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jalan Menur Pumpungan No. 32 Surabaya.

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari variabel penelitian adalah:

Perspektif pelanggan diukur dari bagaimana organisasi sektor publik dapat memuaskan publik/masyarakat. Metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna adalah metode rata-rata tertimbang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari tentang pedoman umum Penyelenggara Pelayanan Publik dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 yaitu sebagai berikut:

a) *Prosedur Pelayanan*

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

b) *Persyaratan Pelayanan*

Yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- c) *Kejelasan Petugas Pelayanan*
Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) *Kedisiplinan Petugas Pelayanan*
Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) *Tanggung jawab Petugas Pelayanan*
Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) *Kemampuan Petugas Pelayanan*
Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) *Kecepatan Pelayanan*
Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h) *Keadilan Mendapat Pelayanan*
Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i) *Kesopanan dan Keramahan Petugas*
Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) *Kewajaran Biaya Pelayanan*
Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) *Kepastian Biaya Pelayanan*
Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- l) *Kepastian Jadwal Pelayanan*
Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) *Kenyamanan Lingkungan*
Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) *Keamanan Pelayanan*
Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah, dengan melakukan studi lapangan panitia survei dengan cara mengamati secara langsung terhadap obyek survei. Studi lapangan meliputi:

- a. Survei
Yaitu untuk data persepsi pengguna tentang kecukupan data koleksi secara kualitatif merupakan salah satu data yang sangat berguna dalam program pengembangan koleksi.
- b. Wawancara
Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung dengan pada pihak-pihak yang bersangkutan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang disurvei. Dimana wawancara dilakukan dengan anggota perpustakaan yang selesai dilayani oleh petugas layanan.
- c. Dokumentasi
Yaitu mengumpulkan data yang diambil dari data-data statistik instansi, arsip, dokumentasi, data diperoleh dari dari buku-buku dan literatur dari internal perpustakaan yang berkaitan dengan masalah yang menjadi obyek survei, meliputi dokumentasi berupa: arsip sejarah, struktur organisasi, data kunjungan pengunjung, data anggota perpustakaan, data yang dibaca dan lain sebagainya yang bersangkutan dengan survei.

d. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti kepada 150 responden yaitu pengguna Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

5. Teknik Analisis Data

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, sebagai dasar pengembangan sistem pengukuran kinerja pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tanggal 24 Februari 2004. Untuk itu, digunakan Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengguna pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

1. Langkah-langkah analisis data meliputi:

- a) Membuat Tabulasi data, data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam formulir tabulasi dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14) sama dengan urutan dalam kuesioner (menurut : Kep/25/M.PAN/2/2004).
- b) Menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah reponden yang mengisi
- c) Nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
- d) Jumlah nilai per unsur pelayanan dikalikan 0.071 (nilai bobot rata-rata tertimbang. Dimana 0.071 diperoleh dari perhitungan sebagai berikut:

Rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

- e) Menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d U14

Rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

- f) Jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25, dengan rumus sebagai berikut:
IKM unit pelayanan x 25

2. Langkah selanjutnya hasil dari IKM unit pelayanan dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi Interval IKM, Interval konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3.26 – 4.00	81.26 – 100.0	A	Sangat Baik
2	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
3	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
4	1.00 - 1.75	25 – 43.75	D	Tidak Baik

Sumber : Keputusan M.PAN No. 25 Tahun 2004

Dari tabel kita dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan dalam kinerja unit pelayanan dapat dikatakan tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.

IV. Hasil Survei Dan Pengolahan Data

1. Penyajian Data

Menurut Imam Suprayogo (2001:194) penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dari berbagai ragam pemustaka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini adalah masyarakat umum, tingkatan lapisan dan tingkatan pendidikan, ekonomi, status yang berbeda-beda untuk itu tingkatan informasi yang dibutuhkan juga berbeda-beda dengan demikian untuk memenuhi kepuasan pemustaka memang tidak mudah.

Pada wawancara survei dengan pemustaka atau responden, hendaknya koleksi yang tersedia selalu up to date, sehingga para pemustaka dapat memanfaatkan koleksi yang tersedia dengan sebaik-baiknya, kemudian prosedur dan persyaratan pelayanan dipermudah, kedisiplinan petugas ditingkatkan, kecepatan pelayanan juga ditingkatkan.

2. Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan pelayanan dewasa, referensi, internet dan jasa pendaftaran minimal 150 responden (sesuai dengan KEP MENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004).

Pengumpulan data dilakukan oleh pencacah/pengumpul data melalui wawancara terhadap responden penerima pelayanan. Sesuai dengan target waktu pemenuhan jumlah responden sebanyak 150 responden dapat terpenuhi dengan baik di 4 lokasi yaitu ruang dewasa, ruang referensi, ruang internet, ruang jasa pendaftaran. Berikut adalah jumlah responden dari masing-masing lokasi untuk survei periode Agustus-September 2009.

Tabel 2. Responden yang menjadi sasaran survei

No	Lokasi	Jumlah Responden
1	Ruang Dewasa	80 responden
2	Jasa pendaftaran	30 responden
3	Ruang Internet	20 responden
4	Ruang Referensi	20 responden

3. Karakteristik atau Identitas Responden

Karakteristik responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini diambil berdasarkan dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden atau pemustaka. Karakteristik responden tersebut meliputi nama yang mencerminkan jenis kelamin, umur dan pendidikan responden. Tidak semua data-data responden dicantumkan dalam pembahasan ini, peneliti hanya mengambil beberapa data yang dianggap representative atau dapat mewakili, untuk menggambarkan karakteristik responden, seperti yang disajikan dalam bentuk tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1.	Laki-Laki	88	58,7
2.	Perempuan	62	41,3
	Jumlah	150	100

Sumber : Kuesioner, Tahun 2009

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan. Pernyataan ini dapat dibuktikan dengan adanya data yang tercantum dalam tabel 3 yang menggambarkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 88 orang atau 58,7 % dan perempuan sebanyak 62 orang atau 41,3 %.

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No.	Umur	Jumlah	Prosentase %
1.	10 – 20 tahun	40	26,7
2.	21 – 30 tahun	57	38
3.	31 – 40 tahun	32	21,3
4.	41 – 50 tahun	17	11,3
5.	51 – 60 tahun	4	2,7
Jumlah		150	100

Sumber : Kuesioner, 2009

Dari tabel 4 diatas diketahui sebagian besar responden yang paling banyak adalah berumur 21-30 tahun dengan jumlah 57 responden atau prosentase 38 %. Hal ini dibuktikan dengan data yang tercantum pada tabel diatas dengan tingkatan umur paling rendah dengan umur 51-60 tahun dengan jumlah 4 responden atau 2,7 %.

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Prosentase%
1.	SLTP	14	9,3
2.	SLTA	76	50,6
3.	D2	7	4,7
4.	D3	4	2,7
5.	Sarjana (S1)	46	30,7
6.	Pasca Sarjana (S2)	3	2
Jumlah		150	100

Sumber : Kuesioner, 2009

Dari tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, yang sebgaaian besar berjenjang pendidikan SLTA. Hal ini dibuktikan dengan tampilan data yang tercantum diatas, yaitu 76 responden atau 50,6% adalah SLTA, sedang 46 orang atau 30,7 responden berpendidikan Sarjana (S1), 14 orang atau 9,3% responden berpendidikan SLTP , 7 orang atau 4,7 % responden berpendidikan D2, 4 orang atau 2,7% responden berpendidikan D3, dan 3 orang atau 2 % responden berpendidikan Pasca Sarjana (S2).

4. Citra dan Reputasi

Dimensi citra dan reputasi menggambarkan faktor-faktor tak berwujud yang membuat para pelanggan tertarik kepada suatu kegiatan perpustakaan. Sebagian perpustakaan melalui pemasyarakatan dan mutu produk serta jasa yang diberikan, mampu menghasilkan loyalitas pelanggan jauh melampaui berbagai aspek produk dan jasa yang berwujud citra dan reputasi memungkinkan perpustakaan sebagai

jasa layanan publik untuk secara proaktif menjelaskan diri kepada pelanggan. Perpustakaan sebagai jasa layanan publik harus berusaha mengeksploitasi citra dan atribut reputasi kepada pelanggan idealnya dan berusaha mempengaruhi perilaku pelanggan melalui citra yang diasosiasikan dengan pembelian produk perusahaan.

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan yang digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) itu sendiri merupakan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Dengan tersedianya data IKM secara periodik, maka dapat diperoleh manfaat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 sebagai berikut :

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan yang perlu diambil dan upaya yang diperlukan dilakukan;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
- 5) Memicu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

5. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu unsur pelaksana sebagai urusan di bidang jasa ilmu pengetahuan dan informasi harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ada, sehingga pada akhirnya tujuan utama dari pelayanan dapat dicapai yaitu kepuasan masyarakat (pengguna jasa) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Dengan kata lain pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur akan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu kesadaran dari para pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem dinamis, pendapat karyawan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaannya dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan. Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan pendekatan persepsi melalui teknik kuesioner. Hasil survei kepada pengguna Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan jumlah responden 150 (seratus lima puluh) orang yang pernah menggunakan jasa pelayanan (para pengunjung) di Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur.

Teknik kuesioner yang digunakan adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004. untuk keterangan mengenai tata cara serta penghitungan kuesioner, dapat dilihat pada lampiran.

Penyebaran kuesioner pada responden, dilakukan oleh penulis dalam kurun waktu 10 hari terhadap pengguna pelayanan di Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur. Adapun responden dipilih secara acak yaitu dimana 150 orang responden tersebut yaitu para penerima jasa pelayanan yang dijumpai pada saat melakukan transaksi peminjaman buku di Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur

tanpa menitikberatkan pada karakteristik khusus dari jumlah populasi penerimaan pelayanan di Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur. Kuesioner mulai disebar oleh panitia survei pada tanggal 5 Agustus sampai dengan 14 September 2009, di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jalan Menur Pumpungan no. 32 Surabaya.

Tabel 6. Tingkat Persepsi Pelanggan
Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

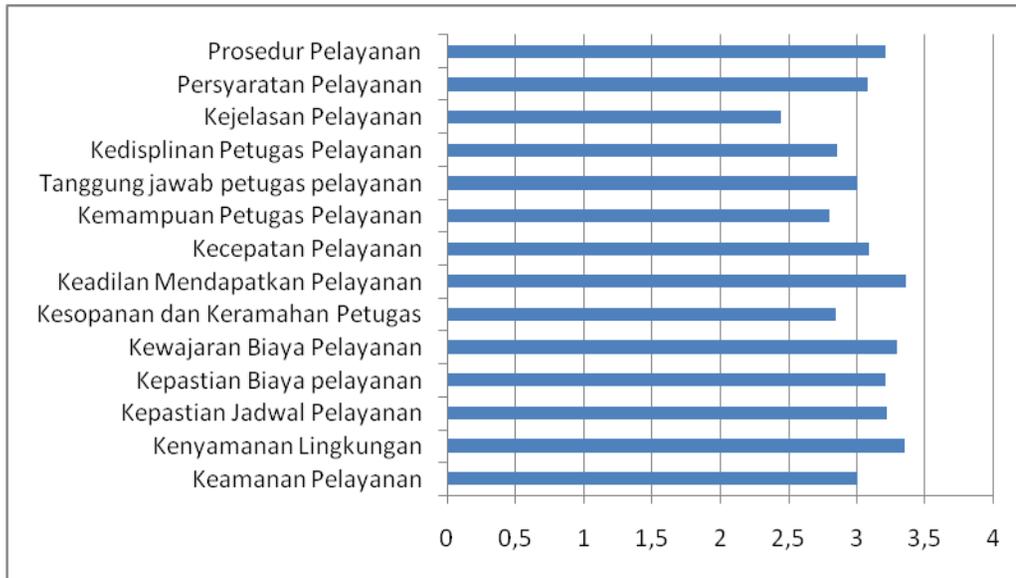
No	Unsur Pelayanan	Score			
		1	2	3	4
U1	Prosedur Pelayanan	0	15	123	12
U2	Persyaratan Pelayanan	0	12	127	11
U3	Kejelasan Pelayanan	3	4	131	12
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0	33	109	8
U5	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	1	13	122	14
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0	3	133	14
U7	Kecepatan Pelayanan	0	24	116	10
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	1	6	118	25
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0	30	108	12
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	0	20	113	17
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	5	7	111	27
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	1	12	102	35
U13	Kenyamanan Lingkungan	3	0	107	40
U14	Keamanan Pelayanan	0	3	119	28

Sumber : Hasil Pengelolahan Data

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan
Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur Pelayanan	3,213
U2	Persyaratan Pelayanan	3,087
U3	Kejelasan Pelayanan	2,453
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,860
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,007
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,807
U7	Kecepatan Pelayanan	3,093
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,360
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,853
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,300
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,213
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,227
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,353
U14	Keamanan Pelayanan	3,013

Grafik 1. Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan
Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur



Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan untuk tiap-tiap unsur pelayanan dihitung berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3.213 \times 0.071) + (3.087 \times 0.071) + (2.453 \times 0.071) + (2.860 \times 0.071) + (3.007 \times 0.071) + (2.807 \times 0.071) + (3.093 \times 0.071) + (3.360 \times 0.071) + (2.853 \times 0.071) + (3.300 \times 0.071) + (3.213 \times 0.071) + (3.227 \times 0.071) + (3.353 \times 0.071) + (3.013 \times 0.071) = \text{Nilai Indeks adalah } 3.042$$

Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = $3.042 \times 25 = 76,041$
- 2) Mutu pelayanan **B**
- 3) Kinerja unit pelayanan **Baik**
- 4) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kejelasan petugas pelayanan (0.174) Kemampuan Petugas Pelayanan (0.199), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kesopanan dan keramahan petugas (0.203), Kedisiplinan petugas pelayanan (0,203), Tanggung Jawab petugas (0,213), Keamanan Pelayanan (0.214), Persyaratan Pelayanan (0.219), Kecepatan pelayanan (0,220) Prosedur Pelayanan (0.228), Kepastian Biaya Pelayanan (0.228), Kepastian Jadwal Pelayanan (0.229) Kenyamanan Lingkungan (0.238), Keadilan mendapatkan pelayanan (0.239).

V. Penutup

1. Simpulan

Sehubungan dengan hasil analisis data dan interpretasi data yang telah dilakukan berdasarkan data yang terkumpulkan, seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang didapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner tentang kepuasan pelanggan dengan menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004, maka dapat diperoleh hasil **76,04** yang merupakan katagori kriteria pelayanan dan kinerja ilmu pengetahuan dan informasi di Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur yang **Baik**, karena hasil tersebut terletak antara nilai interval konversi IKM 62.51-81.25, ini menunjukkan bahwa Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur telah mampu melaksanakan program kerjanya dan memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

- b. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kejelasan petugas pelayanan (0.174) Kemampuan Petugas Pelayanan (0.199), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kesopanan dan keramahan petugas (0.203), Kedisiplinan petugas pelayanan (0,203), Tanggung Jawab petugas (0,213), Keamanan Pelayanan (0.214), Persyaratan Pelayanan (0.219), Kecepatan pelayanan (0,220) Prosedur Pelayanan (0.228), Kepastian Biaya Pelayanan (0.228), Kepastian Jadwal Pelayanan (0.229) Kenyamanan Lingkungan (0.238),Keadilan mendapatkan pelayanan (0.239).
- c. Pedoman umum penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dapat digunakan dalam memperbaiki Kinerja Pelayanan di Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur dari segi non finansial yang dipandang dari kepuasan pelanggan, dimana dapat pula mengetahui tingkat kepuasan dalam unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Saran

Ada beberapa hal yang dapat disarankan sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, yaitu:

- a. Jika dilihat dari nilai rata-rata unsur pelayanan pada Indek Kepuasan Masyarakat, maka unsur Kejelasan pelayanan rata-rata terendah maksudnya jelas apakah kesulitan memenuhi/harus mencari-cari dalam tahapan pelayanan disini ketika akan mendaftar petugas satu dengan yang lain memiliki jawaban yang berbeda-beda dan Kemampuan Petugas Pelayanan maksudnya meliputi kahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan/penyelesaian pelayanan kepada masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum begitu puas akan kinerja para petugas perpustakaan baik kuantitas maupun kualitas pelayanannya, oleh karena itu diharapkan segera Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur melakukan pelatihan tentang building trust dan pengawasan yang lebih intensif lagi guna lebih mengutamakan kepuasan pengguna tanpa mengabaikan kesejahteraan para petugas itu sendiri, sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi perlu dipertahankan;
- b. Pedoman umum penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebaiknya dapat diterapkan tiap tahunnya dimaksudkan karena Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur belum pernah melakukan atau menerapkan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh karena itu sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan pelanggan unit pelayanan instansi pemerintah dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya.
- c. Sebagai instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat hendaknya memperhatikan saran dan kritik pengguna sebagai upaya perbaikan kinerja pelayanan yang dipandang dari kepuasan pelanggan diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna jasa ilmu pengetahuan dan informasi sehingga pengguna jasa kemungkinan besar akan percaya dan kembali lagi menggunakan jasa pelayanan tersebut guna memenuhi kebutuhannya.

Daftar Pustaka

- Abdurrahmat Fathoni (2006), *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta,
 Abdul Razaq (2003), *Cara Praktis Menguasai Komputer Aplikasi Perkantoran*, Surabaya: Indah,
 Basrowi (2007), *Metode Analisis Data Sosial*, Kediri: Jenggala Pustaka Utama
 Buchari Zainun (2004), *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta: Balai Aksara
 Dolet Unarayan (2000), *Pengantar Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Jakarta: Grasindo,
 Fandy Ciptono (2003). *Total Quality Managemen*, Yogyakarta: Andi,

- Imam Suprayogo (2001), *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Lasa HS (2005) *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media,
- Mico Pardosi (2005), *Belajar Sendiri Pengenalan Komputer: Hardware, Software, Brainware, MSDos*, Surabaya: Indah,
- Nurul Badruttamam (2005) *Dakwah Kolaboratif Tarmizi Taher*, Jakarta: Grafindo Khazanah Ilmu,
- Peter Salim (2000). *Kamus Bahasa Kontemporer*, Jakarta: Modern English Press,
- Sedarmayanti (2006) *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bandung: Mandar Maju,
- Suharsimi Arikunto (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarno NS (2004) *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta Samitra Media Utama.
- Sutarno NS (2006), *Manajemen Perpustakaan Suatu PendekatanPraktik*,Jakarta: Samitra Media Utama.
- Tim Prima Pena (2006). *Kamus Ilmiah Populer Edisi Lengkap*, Surabaya: Gitamedia Press.
- Tim Pustakawan Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur (2006), *Panduan Pengolahan Bahan Pustaka*, Surabaya: Citra Wacana.
- (2007) *Undang-Undang RI No 43Tahun 2007* tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- (2004)Kep.M.PAN No.25 ,2004. ***Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah***. Publikasi Internet
- (2008) *Peraturan Daerah Nomor 148 Tahun 2008* tentang Uraian Tugas Sekretariat,Bidang,Sub Bagian dan Sub Bidang Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur
- (2009) *Renstra (Rencana Strategis) Surabaya*: Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur
- (2009) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, Surabaya: ***Kajian Minat Baca Masyarakat Jawa Timur***.
- (2003) *Selayang Pandang Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur*, Surabaya, 2003