



Oleh : Yunus¹
yunus2207@gmail.com

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2012

Abstrak

Survei ini menganalisis tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/pemustaka. Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, keberadaan/kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Survei ini dilakukan untuk menganalisis nilai variabel-variabel tersebut, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Penghitungan IKM Periode Oktober 2012, dapat diketahui nilai indeks adalah 3,124 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 78,11. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan mutu pelayanan di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Periode Pebruari – Oktober 2012 masuk dalam kriteria yang baik (B). Dalam menganalisis IKM layanan perpustakaan ada 14 indikator tentang pelayanan telah disesuaikan dengan kebutuhan 2 indikator yang berkaitan dengan biaya, karena biaya yang ada di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur gratis, sehingga diganti tentang Ketersediaan jam pelayanan dan penambahan jam pelayanan. Dengan demikian maka analisis ini, dapat diketahui bahwa faktor keberadaan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kinerja, indeks kepuasan masyarakat.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dikenal adanya pelayanan publik atau pelayanan umum, yang pada prinsipnya adalah pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat untuk kepentingan masyarakat tersebut dalam berbagai aspek kehidupan. Moenir mendefinisikan pelayanan publik yang istilahkan oleh yang bersangkutan dengan pelayanan umum, adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (H.A.S.Moenir, 2006:27). Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kedua definisi pelayanan publik dimaksud telah menyiratkan bahwa di sana terdapat dua kubu saling terkait, yaitu pemerintah di satu sisi selaku pemberi layanan dan masyarakat di sisi yang lain selaku pengguna layanan. Sinambela menegaskan dalam ulasan-ulasannya bahwa dalam alam reformasi ini, pelayanan publik pun harus direformasi, dalam arti pemerintah dituntut dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat atau melakukan pelayanan berkualitas, Sinambela (2007:11).

Kemudian sebagaimana diketahui bahwa di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selaku jajaran Pemerintah Provinsi Jawa Timur juga

¹ (Kasubid Layanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Jawa Timur)

terdapat pelayanan publik, yaitu berupa layanan peminjaman buku-buku perpustakaan kepada masyarakat pengguna. Mayoritas masyarakat pengguna di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah para pelajar dan mahasiswa, karena tujuan pemerintah mendirikan perpustakaan adalah untuk menunjang dan memajukan dunia pendidikan di negara ini.

Maka dari itu pemerintah berupaya untuk menciptakan dan memberikan suatu sarana dan prasarana bagi dunia pendidikan untuk dapat menunjang tujuan pendidikan nasional tersebut. Hal yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah Propinsi yang hingga kini memiliki akses yang sangat positif dalam mencapai keberhasilan tersebut adalah adanya kebijakan untuk membentuk organisasi yaitu perpustakaan daerah yang berbentuk badan dimana pengelolaannya dibawah koordinasi dan pengawasan Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Timur.

Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur ditujukan untuk memberikan fasilitas dan pelayanan tentang berbagai buku, ilmu pengetahuan serta dari berbagai tingkatan dan jenjang pendidikan. Begitu strategisnya keberadaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan tersebut menjadikan motivasi bagi pengelola untuk dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan baik bagi kalangan pelajar, mahasiswa, pelaku pendidikan ataupun masyarakat umum serta mengoptimalkan pelayanan yang baik.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pegawai khususnya di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur masih perlu mendapatkan perhatian yang serius dari semua unsur pemerintah terkait harus mampu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat, karena masyarakat yang memiliki karakter dan keanekaragaman tuntutan dalam bidang layanan menuntut adanya pelayanan yang baik dan optimal. Karena tidak jarang bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum mampu mencapai standar pelayanan yang baik, sehingga mau atau tidak hal tersebut akan menjadi tantangan yang harus dihadapi.

Dalam upaya mendukung perkembangan bidang pendidikan dan ilmu pengetahuan pada masa sekarang ini, maka fungsi dari perpustakaan tersebut akan menjadi sangat kompleks. Karena secara umum bahwa lembaga-lembaga pendidikan mempunyai keterbatasan dalam hal pengadaan buku-buku yang

dibutuhkan. Berpijak pada pandangan tersebut, maka untuk memberikan kepuasan kepada pengguna pengelola Badan Perpustakaan Jawa Timur mengupayakan untuk menyediakan dan memberikan fasilitas yang memadai, karena Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur berupaya untuk memenuhi berbagai kepentingan penggunaannya. Hal itu disebabkan karena Badan Perpustakaan Propinsi Jawa Timur adalah untuk melayani pengguna pencari informasi, sehingga sistem yang berjalan di perpustakaan itupun pada akhirnya harus membuat kegiatan jasa berjalan dengan lancar.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Yang mana penetapan unsur penilaian, telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang dicakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (enam belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Adapun 14 unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yang meliputi: (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

Namun unsur-unsur tersebut dapat disesuaikan lagi berdasarkan karakteristik masing-masing unit pelayanan. Berdasarkan survei awal di Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, terdapat 14 unsur yang dapat digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Keempat belas unsur tersebut kami susun dengan mencakup: (1). Kemudahan Prosedur Pelayanan (2). Persyaratan Pelayanan (3). Keberadaan Petugas Pelayanan (4). Kedisiplinan Petugas Pelayanan (5).

Tanggungjawab petugas pelayanan (6). Kemampuan Petugas Pelayanan (7). Kecepatan Pelayanan (8). Keadilan mendapatkan pelayanan (9). Kesopanan Petugas Pelayanan (10). Ketersediaan waktu pelayanan (11). Penambahan jam pelayanan (12). Kepastian jadwal pelayanan (13). Kenyamanan Lingkungan (14). Keamanan Pelayanan.

Untuk mengetahui gambaran petugas dan ketersediaan jam layanan secara lebih detail, maka beberapa unsur yang mencakup spesifikasi petugas pelayanan seperti keberadaan, kedisiplinan, kemampuan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dan spesifikasi penambahan jam pelayanan telah dikembangkan dan dirinci secara spesifik. Petugas pelayanan yang dimaksud adalah Petugas Pendaftaran, Petugas Pelayanan, dan Petugas Loker Barang.

1.2 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat ini adalah:

- a) Terwujudnya tingkat kinerja Unit-unit Pelayanan Publik dalam lingkup Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- c) Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada Unit Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur khususnya pada Layanan Perpustakaan.

1.4 Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a) Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
- b) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur secara periodik sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- c) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan

publik Unit Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

- d) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- e) Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit-unit Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

II. TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

1.1.1 Pengertian Umum

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- b) Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
- c) Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
- d) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e) Unit pelayanan publik adalah unit kerja pelayanan yang berupa Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g) Penerimaan pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur.
- h) Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya

penyelenggara pelayanan publik di Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

- i) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
- j) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

1.1.2 Pengertian Khusus

- a) Petugas Pendaftaran adalah petugas yang berada pada loket pendaftaran dan bertugas untuk menangani proses pendaftaran dan pembuatan kartu anggota baru.
- b) Petugas Pelayanan adalah petugas yang bertugas melayani anggota dalam hal peminjaman dan pengembalian buku.
- c) Petugas Loker Barang adalah petugas yang bertugas menjaga keamanan barang-barang titipan milik anggota yang melakukan pelayanan di unit layanan perpustakaan.

2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan survei awal di Unit Pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur, terdapat 14 unsur yang dapat digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Keempat belas unsur tersebut mencakup:

- 1) Kemudahan Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Keberadaan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu

kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan Petugas Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu jadwal pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan praktek/pelaksanaannya;
- 11) Ketersediaan jam Pelayanan, yaitu adanya jam layanan pengunjung sampai batas waktu yang tersedia;
- 12) Penambahan jam layanan, yaitu itu ketersediaan penambahan jam layanan sampai maksimal, pengunjung dapat terus berkunjung sampai malam;
- 13) Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.3 Metodologi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

a) Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh tim konsultan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 5 (lima) bagian yaitu:

1. Bagian I: Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden

2. Bagian II: Identitas responden, meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, suku bangsa, dan jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
3. Bagian III: Mutu pelayanan publik, pendapat penerimapelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
4. Bagian IV: Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
5. Bagian V: Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

b. Penyusunan bentuk jawaban

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Bentuk jawaban untuk menentukan IKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik dari nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2. Persepsi dan Harapan

Responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan persepsi dan harapannya. Range nilai jawaban adalah 1 (satu) sampai 10 (sepuluh). Maksud dari nilai persepsi adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap persepsi/ yang dirasakan responden terhadap mutu pelayanan saat ini di unit terkait. Maksud dari nilai harapan adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di unit terkait.

3. Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

c. Penetapan responden dan lokasi

1. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

$$(14 + 1) \times 10 = 150$$

Pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk periode ini, jumlah sampel yang diambil telah memenuhi bahkan melebihi ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan perhitungan diatas.

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung. Selain itu pengumpulan data dilakukan pula di lokasi dan waktu tertentu dimana responden dapat memberikan informasi dan penilaian secara akurat.

3. Target responden

Secara garis besar target responden adalah masyarakat yang telah berkunjung ke Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur tersebut dan telah mendapat pelayanan dari Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

b) Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi secara acak dengan metode wawancara mengenai 14 (empat belas) unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Waktu yang diperlukan untuk melakukan wawancara kepada tiap-tiap

responden adalah kurang lebih 20-30 menit. Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

c) Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang disurvei, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{umlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan di unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

d) Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik, pengolahan data akan menghasilkan output:

Tabel : 1

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-43.75	D	TIDAK BAIK
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	KURANG BAIK
3	2.51-3.25	62.51-75	B	BAIK
4	3.26-4.00	75.26-100	A	SANGAT BAIK

e) Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi simpulan terhadap hasil IKM Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Surveyor* akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur kepada masyarakat.

III. HASIL SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

Pada periode Oktober 2012 dilakukan survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari masing-masing unit pelayanan. Berikut pembahasan mengenai Pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang telah dihimpun oleh para *surveyor* Pustakawan dan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

3.1. Analisis Dan Pembahasan

3.1.1. Pelayanan

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memberikan layanan kepada masyarakat dengan menyediakan beberapa jenis layanan antara lain, layanan sirkulasi, perpustakaan keliling, rujukan, melakukan penelusuran literatur, layanan pandang dengar, menyediakan bahan pustaka, melakukan bimbingan membaca, bimbingan pemakai perpustakaan, bercerita kepada anak-anak, dan layanan foto copy. Pada periode survei kali ini, responden yang terpilih lebih difokuskan pada peningkatan jam pelayanan perpustakaan yaitu penambahan jam pelayanan.

3.1.2. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang diperoleh pada periode survei saat ini ada 150 orang responden. Dominasi

masing-masing karakteristik responden pada unit layanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat di lihat dalam Tabel 2 di bawah ini. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung layanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur mendapat perhatian khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tabel: 2
**PERSENTASE DOMINASI KARAKTERISTIK RESPONDEN
 PADA BADAN PERPUSTAKAN DAN KEARSIPAN
 PROVINSI JAWA TIMUR**

NO	KARAKTERISTIK	DOMINASI	
		Keterangan	Persentase
1	Umur	20-29 tahun	52
2	Jenis kelamin	Perempuan	62
3	Pendidikan Terakhir	SLTA	64,6
4	Pekerjaan	Mahasiswa	50
5	Suku Bangsa	Jawa	67,33
6	Jumlah kunjungan	1-3 kali	55,33

Jumlah dan presentasi karakteristik responden secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 1

3.1.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu unsur pelaksana di bidang jasa ilmu pengetahuan dan informasi harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai 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, pendapatan karyawan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan ketrampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaannya, dan tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan. Dalam melakukan pengukuran kepuasan pemustaka, *surveyor* menggunakan pendekatan persepsi melalui teknik kuesioner. Hasil survei kepada pengguna layanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan

Propinsi Jawa Timur yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka dengan jumlah responden 150 (seratus lima puluh) orang yang pernah menggunakan jasa pelayanan (para pengunjung) di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur. Teknik kuesioner yang digunakan adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/Kep /M.PAN/2/2004. Pembagian kuesioner pada responden dalam survei ini dilakukan dalam kurun waktu 28 hari terhadap pengguna pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur. Adapun responden dipilih secara acak yaitu dimana 150 responden tersebut adalah para pengguna jasa pelayanan yang dijumpai pada saat membaca dan saat melakukan transaksi peminjaman buku di Badan Perpustakaan dan kearsipan Propinsi Jawa Timur tanpa menitikberatkan pada karakteristik khusus dari jumlah populasi penerimaan pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur. Kuesioner mulai disebar oleh *surveyor* pada Februari - Oktober 2012 di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur yang terletak di Jl. Menur Pumpungan No. 32 Surabaya. Bahwa unsur yang terkandung di dalam kuesioner dapat dijadikan bahan acuan untuk melihat kegiatan layanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Dengan demikian maka indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem yang ada di suatu unit kerja. Dalam memaksimalkan kinerja pelayanan publik ada dua yang harus diperhatikan antara lain:

1. Indikator efesiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur layanan yang dipahami oleh masyarakat, kecepatan, biaya yang terjangkau oleh masyarakat,
2. Indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan masyarakat, tidak diskriminatif dalam layanan, serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pada tabel 3 dan tabel 4 di bawah ini dapat dilihat secara rinci masing-masing keunggulan dan kelemahan unsur Layanan di Unit Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Tabel: 3
TINGKAT PERSEPSI PENGGUNA/PEMUSTAKA
BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI JAWA TIMUR

No.	Unsur Pelayanan	SCOR PERSEPSI		
		1	2	3
U1	Kemudahan Prosedur pelayanan	0	2	88
U2	Persyaratan pelayanan	0	0	100
U3	Keberadaan petugas pelayanan	0	0	80
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	0	5	105
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	0	12	93
U6	Kemampuan petugas pelayanan	0	2	68
U7	Kecepatan pelayanan	0	0	98
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0	0	122
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	0	0	119
U10	Kewajaran jam pelayanan	32	118	0
U11	Penambahan Jam Layanan	19	131	0
U12	Kepastian jadwal pelayanan	0	0	99
U13	Kenyamanan lingkungan	0	0	81
U14	Keamanan pelayanan	0	0	86

Sumber: Hasil Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel: 4
NILAI RATA-RATA TIAP UNSUR PELAYANAN
BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI JAWA TIMUR

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	MUTU PELAYANAN
U1	Kemudahan Prosedur pelayanan	3.393	A
U2	Persyaratan pelayanan	3.353	A
U3	Keberadaan petugas pelayanan	3.533	A
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.400	A
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.413	A
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.287	A
U7	Kecepatan pelayanan	3.300	A
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.173	B
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.193	B
U10	Ketersediaan jam pelayanan	2.000	C
U11	Penambahan Jam Layanan	2.027	C
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.173	B
U13	Kenyamanan lingkungan	3.467	A
U14	Keamanan pelayanan	3.407	A

sumber: Hasil Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tabel: 5
URUTAN NILAI RATA-RATA TIAP UNSUR PELAYANAN
BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI JAWA TIMUR

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
U3	Keberadaan petugas pelayanan	3.487	A
U2	Persyaratan pelayanan	3.487	A
U13	Kenyamanan lingkungan	3.467	A
U14	Keamanan pelayanan	3.407	A
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.387	A
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.380	A
U1	Kemudahan Prosedur pelayanan	3.373	A
U7	Kecepatan pelayanan	3.300	A
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.287	A
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.193	B
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.173	B
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.173	B
U11	Penambahan Jam Layanan	2.027	C
U10	Ketersediaan jam pelayanan	2.000	C

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3.373 \times 0.071) + (3.487 \times 0.071) + (3.487 \times 0.071) + (3.407 \times 0.071) + (3.380 \times 0.071) + (3.287 \times 0.071) + (3.300 \times 0.071) + (3.173 \times 0.071) + (3.193 \times 0.071) + (2.000 \times 0.071) + (2.027 \times 0.071) + (3.173 \times 0.071) + (3.467 \times 0.071) + (3.407 \times 0.071) =$$

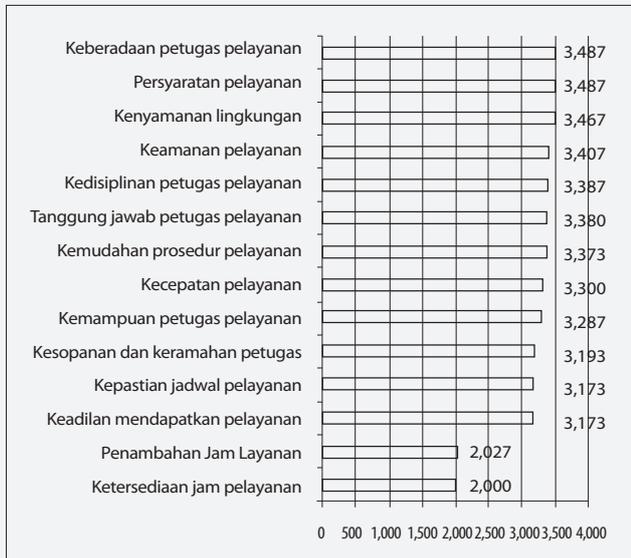
Nilai Indeks adalah 3.1244

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

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar = $3.1244 \times 25 = 78,11$
2. Mutu pelayanan **B**
3. Kinerja unit pelayanan **Baik**

Grafik : 1

NILAI RATA-RATA TIAP UNSUR PELAYANAN
BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA
TIMUR



Dari hasil tersebut terdapat beberapa mendapatkan nilai tertinggi dari responden, antara lain Kecepatan layanan, Kemudahan prosedur pelayanan. Dengan penilaian yang tertinggi dari responden terhadap beberapa unsur tersebut, maka pelayanan diberikan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pada masyarakat saat ini telah memberikan kepuasan tersendiri bagi responden.

Tabel: 5

NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR
BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
JAWA TIMUR

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U1	Kemudahan Prosedur pelayanan	0.238
U2	Persyaratan pelayanan	0.246
U3	Keberadaan petugas pelayanan	0.248
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	0.24
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	0.24
U6	Kemampuan petugas pelayanan	0.233
U7	Kecepatan pelayanan	0.234
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0.225
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	0.227
U10	Ketersediaan jam pelayanan	0.142
U11	Penambahan Jam Layanan	0.144
U12	Kepastian jadwal pelayanan	0.225
U13	Kenyamanan lingkungan	0.242
U14	Keamanan pelayanan	0.24
TOTAL		3.124 X 25 = 78.11

Sumber: Hasil Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tabel : 6

URUTAN NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR
BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
JAWA TIMUR

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
u-3	Keberadaan petugas pelayanan	0,248
U-2	Persyaratan pelayanan	0,246
U-13	Kenyamanan lingkungan	0,242
u-14	Keamanan pelayanan	0,240
U-4	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,240
U-5	Tanggung jawab petugas pelayanan	0,240
U-1	Kemudahan prosedur pelayanan	0,238
U-7	Kecepatan pelayanan	0,234
U-6	Kemampuan petugas pelayanan	0,233
u-9	Kesopanan dan keramahan petugas	0,227
U-12	Kepastian jadwal pelayanan	0,225
U-8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,225
U-11	Penambahan Jam Layanan	0,144
U-10	Ketersediaan jam pelayanan	0,142

Sumber: Hasil Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain: Ketersediaan jam pelayanan (U10) dengan NRR tertimbang (0.142), Penambahan jam pelayanan (U11) dengan NRR tertimbang (0.144), Sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi yaitu Keberadaan Petugas Pelayanan (U3) dengan NRR tertimbang (0.248), Persyaratan Pelayanan (U2) dengan NRR tertimbang (0.246), Kenyamanan lingkungan (U13) dengan NRR tertimbang (0.242), Keamanan lingkungan Pelayanan (U14) dengan NRR tertimbang (0.240), Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) dengan NRR tertimbang (0.240), Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) dengan NRR tertimbang (0.240), Kemudahan Prosedur pelayanan (U1) dengan NRR tertimbang (0.238), Kecepatan Pelayanan (U7) dengan NRR tertimbang (0,234), Kemampuan petugas layanan (U6) dengan NRR tertimbang (0.233), Kesopanan dan keramahan petugas (U9) dengan NRR tertimbang (0.227), serta tertinggi adalah Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) dengan NRR tertimbang (0.225).

3.2. Simpulan Hasil IKM

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan

Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, dibuat berdasarkan posisi masing-masing *variable*.

No	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Nilai IKM	78.313
2	Katagori	BAIK
3	Unsur Terendah	U-10 Ketersediaan jam pelayanan U-11 Penambahan jam pelayanan
4	Unsur Tertinggi	U-3 Keberadaan petugas pelayanan U-13 Kenyamanan lingkungan U-5 Tanggungjawab petugas pelayanan U-14 Keamanan pelayanan U-4 Kedisiplinan petugas pelayanan U-1 Kemudahan prosedur pelayanan U-3 Keberadaan petugas pelayanan U-7 Kecepatan petugas pelayanan U-6 Kemampuan petugas pelayanan
5	Prioritas perbaikan	U-9 Kesopanan dan keramahan petugas U-12 Kepastian jadwal pelayanan U-8 Keadilan mendapatkan pelayanan



Bastian, I. 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.

Indriantono, I. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.

Kottler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. Yogyakarta: STI Manajemen YKPN.

Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.

Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kep/25/M.PAN/2/2004*. Publikasi Internet.

Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Nazir, M. 2003. *Metoda Penelitian*. Cetakan 5. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Nordiawan, D. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.

Tangkilisan, H. 2005. *Manajemen Publik*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.

----- (2009) *Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Surabaya: Biro Organisasi.

----- (2009) *Peraturan Menpan Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.