LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
DAERAH KABUPATEN SERANG
2020

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur atas Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Syukur Alhamdulilah akhirnya kami dapat menyelesaikan pekerjaan terkait dengan Laporan Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang pada tahun 2020. Laporan Indeks Kepuasaan Masyarakat ini merupakan amanat yang harus di jalankan khususnya bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat untuk dijadikan sebagaiukuran dan ketercapaian kinerja yang dilakukan pada bidang pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang. Dengan hasil kajian yang mengikuti pada kaidah ilmiah dan dapat di pertanggungjawabkan secara metodologis, diharapkan menjadi tolok ukur bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang dalam meningkatkan kinerja serta pelayanannya khususnya pada indikator - indikator yang dianggap lemah bedasarkan pada hasil kajian ini.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karenanya, kami meminta masukan positif dan membangun untuk dapat menjadikan hasil kajian ini menjadi lebih baik. Terima kasih atas perhatiannya.

Wassalammualaikum Wr. Wb

Hormat Kami

Team Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR …….. ii
BAB I PENDAHULUAN ……. 1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA …… 6
A. Indeks Kepuasaan Masyarakat …… 6
B. Kepuasan Masyarakat …….. 9
C. Pelayanan Publik …… 11
Bab III METODOLOGI KAJIAN …… 14
A. Pelaksanaan Kegiatan ……. 14
B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data …….. 15
C. Pengolahan Data ……. 15
D. Pelaporan ……..... 16
Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN..…….. 17
A. Karakteristik Responden …….. 17
B. Nilai Indikator Kepuasan Masyarakat …….. 22
1. Indikator Kepuasaan Internal ……..... 22
2. Indikator Kepuasaan External ……... 25
C. Nilai Indikator Kepuasan Masyarakat …….. 28
D. Hasil Observasi Lapangan …… 29
E. Pemecahan Masalah …….. 33
BAB V PENUTUP ……... 30
DAFTAR PUSTAKA ……... 31
LAMPIRAN …….. 32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ……. 18

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin …….. 19

Tabel 3 Indikator Kepuasan Internal ……. 22

Tabel 4 Hasil Survei Kepuasaan Internal (50 responden) ……. 23

Tabel 5 Indikator Pelayanan Internal ……..... 24

Tabel 6 Indikator Kepuasan Eksternal …….. 25

Tabel 7 Hasil Survey Kepuasan Eksternal ……... 26

Tabel 8 Indikator Pelayanan Eksternal …….. 27

Tabel 9 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan ……... 28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jenis Kelamin Responden Internal ……. 19

Gambar 2 Jenis Kelamin Responden External ……. 20

Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Keseluruhan ... 20

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jenjang Pendidikan Responden Internal ……... 21

Grafik 2 Jenjang Pendidikan Responden External ……... 21

Grafik 3 Jenjang Pendidikan Responden Keseluruhan ……... 21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Pemerintahan Daerah menjadi bagian yang sangat penting dalam pembangunan nasional terutama untuk membangun dan mengembangkan daerahnya. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor : 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, yang kemudian direvisi tiga kali yaitu dengan terbitnya Undang - Undang Nomor : 32 Tahun 2004, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, dan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, pada esensinya memberikan kewenangan yang luas kepada daerah untuk mengurus, mengatur dan membangun masyarakat di daerah tersebut sesuai dengan aspirasi/kebutuhan masyarakat, berdasarkan aturan, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Paradigma pemerintahan saat ini adalah pelayanan terhadap masyarakat yang, terukur, akuntabel, efektif, efisien dan professional.

Pemerintahan Daerah dengan kekuasaan dan keleluasaannya, harus dapat meningkatkan fungsi pelayanan masyarakat. Pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakatnya melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan profesional. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah akan terbangun melalui persepsi dan kepuasan terhadap hasil pembangunan yang dapat dirasakan dan bermanfaat langsung dalam kehidupannya.

Salah satu indikator nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pemerintah antara lain persepsinya terhadap perencanaan, proses dan hasil pelayanan yang dapat dirasakan langsung dan bermanfaat dalam peningkatan kualitas hidup dan kehidupannya. Masyarakat akan merasa puas bila pelayanan dilakukan dengan mudah, murah, cepat dan tepat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain, dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat, baik melalui surat pembaca maupun media lainnya, menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas terbatas, sarana dan prasarana kurang memadai, dan suasana lingkungan kurang aman dan nyaman, tidak menjamin kepastian hukum, waktu pelayanan relatif lama dan biaya tidak transparan (masih dijumpai pungutan liar) dan diskriminatif.

Aparatur Sipil Negara sebagai petugas pelayanan harus sungguh-sungguh dan bertanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsinya khususnya di Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang sebagai pemberi layanan kepada masyarakat (*public service*) dalam bidang perpustakaan dan kearsipan, dituntut untuk memberikan pelayanan prima terutama dalam meningkatkan budaya literasi dan pembinaan kearsipan. Kualitas pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat.

Penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (*customer*) dapat diberikan secara mudah, murah, cepat tepat, terbuka, dan tidak diskriminatif.

Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang memiliki tugas pokok dan fungsi pelayanan dan pembinaan dalam bidang perpustakaan dan kearsipan. Karena itu Organisasi Perangkat Daerah ini menyadari bahwa pelayanan dan pembinaan yang dilakukan merupakan sebuah gambaran kegiatan sebagai implementasi Visi dan Misi Kepala Daerah.

Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, karena itu Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan publik harus melakukan pengukuran atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk me-evaluasi keberhasilan pelayanan yang telah dilakukan, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pentingnya pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Organisasi Perangkat Daerah, diatur juga melalui Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016, tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasaan Masyarakat Terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten. Peraturan ini lebih rinci dan lengkap, memberikan arahan dan panduan terkait pelaksanaan survei kepuasaan masyarakat yang terbagi atas kepuasaan internal dan eksternal. Pergub inilah yang dijadikan acuan untuk mengukur kinerja aparatur Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus memotret hasil kegiatan, mendengar masukan dan saran serta menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholders*) tentang kebutuhan dan harapannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasaan Masyarakat Terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang tersebut di atas, kami melakukan “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT”. Kabupaten Serang atas pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang Tahun 2020.

B. Maksud Dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah

Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Dengan mengetahui terkait dengan ukuran kelemahan serta kekurangan yang dirasakan dalam survei ini, akan di jadikan sebagai upaya perbaikan ke depannya agar pelaksanaan pelayanan baik internal dan eksternal menjadi lebih baik.

C. Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang, yang diambil dari responden yang melakukan kunjungan, ataupun responden yang dikunjungi oleh Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang, dalam rangka pelayanan, pembinaan, penilaian dan pengembangan perpustakaan dan kearsipan. Khusus untuk pelayanan perpustakaan dilakukan melaui perpustakaan keliling yang langsung mendatangi para pemustaka atau calon pemustaka.

D. Landasan Hukum

1. Undang - Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
6. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pengawasan Kearsipan.
7. Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Daerah No.11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi

Perangkat Daerah Kabupaten Serang

9. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan.
10. Peraturan Bupati Serang Nomor 19 Tahun 2012 tentang Tugas pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang.
11. Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasaan Masyarakat Terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Secara umum indeks adalah petunjuk yang sistematik kepada satuan satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Disamping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabe tis yang biasanya terdapat pada bagian akhir sebuah buku. Dalam ilmu Perpustakaan indeks mempunyai arti yang luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

Indek Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah baik di Pusat maupun di Daerah, dalam melakukan pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan. Hal ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan bidang perpustakaan dan kearsipan dari waktu ke waktu, atau untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang pelayanan dari unit kerja yang bersangkutan, bahan koreksi dan masukan dalam upaya peingkatan atau perbaikan program pelayanan terhadap lembaga yang melakukan pelayanan, serta bahan usulan kebijakan bagi pemerintah atau unit kerja yang melakukan pelayanan.

Indek Kepuasan Masyarakat dapat dimanfaatkan antara lain untuk :

1. Mengetahui kelebihan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan kepada publik.
2. Meketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan yang telah dilaksanakan secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui kualitas pelayanan secara komprehensif/menyeluruh melalui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan.
5. Mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan

Indikator penilaian yang dipergunakan untuk mengukur Indek Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Kemenpan - RB nomor 14 tahun 2017sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya / Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Pengangan Panduan, Saran dan Masukan; serta
9. Sarana dan Prasarana

Sejalan dengan indikator yang disebutkan dalam Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasaan Masyarakat Terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serang, pada pasal 3 disebutkan bahwa indikator kepuasaan masyarakat harus terbagi atas unsur ineternal dan eksternal. Adapun indikator survey pelayanan internal meliputi :

1. Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kedisiplinan petugas adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Kejelasan petugas adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
6. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pegawai yang dilayani serta memperhatikan aspek kemudahan;
7. Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
8. Sarana prasarana pelayanan adalah ketersediaan sarana prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.

Sedangkan yang termasuk pada indikator survey kepuasaan eksternal adalah :

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatujenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruhproses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atu memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (2011), yaitu : ”w*eithout custumers, the service firm has no reason to exist”.* Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995): ”*Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses”.* Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994), kepuasan masyarakat dapat diukur

melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship.* Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mempergunakan produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi *:*

1. *Guarantee or waranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Ccomplain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhankeluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberkan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya a*ttributes related to the purchase* meliputi :

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.

3. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Ccompany reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

Kepuasaan pelayanan merupakan hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh apartur penyelenggara pelayanan publik (Rahmayanty,2010). Kepuasaan ini akan tercipta setelah mereka membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan dibandingkan pada harapanya.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid,2000).

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan dengan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah diPusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang memintapelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
   a. Prosedur/tata cara pelayanan;
   b. Persyaratan pelayanan,baik persyaratan teknis maupun administratif;
   c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberi kan pelayanan;
   d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
   e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun

tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :
   a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
   b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

BAB III

METODOLOGI KAJIAN

A. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survey Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang, dilaksanakan selama 25 hari kerja diakhir tahun anggaran yaitu bulan November 2020 , dan berakhir pada minggu pertama bulan Desember 2020. Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam survey ini adalah :

a. Kuesioner

   Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b. Kuesioner dibagi 3 (tiga) bagian yaitu:

   Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

   Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.

   Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

   Bentuk jawaban dari pertanyaan pada setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, opsi jawaban mempergunakan Skala Likert, mulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik atau tidak memuaskan, kurang memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan. Opsi jawaban dalam kuesioner ini disesuaikan dengan tema dan sub tema dalam survey ini. Untuk memperoleh nilai dari semua opsi jawaban yang kami ajukan di ditetapkan melalui (angka) sebagai berikut:

   - Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sesuai
   - Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai

- Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai.
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai.

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden ditetapkan melalui sampel random dengan asumsi bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang melayani seluruh lapisan masyarakat, mulai dari pegawai pemerintah, pelajar mahasiswa sampai masyarakat umum, dengan berbagi perbedaan usia pekerjaan dan kondisi lainnya.

Pengambilan sampel dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang, dan tempat yang dikunjungi pada kurun waktu kurang lebih satu bulan, yaitu bulan November maka pengambilan sampel ini dilaksanakan secara langsung pada waktu bertemu dengan para responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Pengumpulan data dilaksanakan di Kabupaten Serang sebagai obyek dan subyek binaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang. .
- Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama 25 hari kerja dimulai pada bulan November 2020 dan berakhir minggu pertama Desember 2020.

C. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata- rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat tehadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0{,}111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\textit{Total Nilai Persepsi Perunsur}}{\textit{Total Unsur Yang Diisi}} \text{ X Nilai Penimbang}$$

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

IKM Hasil Penilaian X 25

b. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara manual atau menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*

D. Pelaporan

a. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,01. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Hasil survey Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga, baik itu pemerintah ataupun lembaga non pemerintah, dapat dijadikan dasar untuk evaluasi diri (*self evaluation*) lembaga tersebut, dan selanjutnya dijadikan bahan pengambilan kebijakan untuk pelayanan berikutnya. Pertimbangan yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan pelayanan prioritasnya dimulai dari unsur pelayanan yang nilainya paling rendah.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survei IKM berdasarkan pada tehnik sampling kuota dengan total responden sebanyak 100 orang, yang terbagi atas 50 orang yang berasal dari internal responden artinya para pegawai yang tergabung dalam Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang serta responden eksternal yaitu masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang. Adapun kuisioner terbagi atas 2 bagian yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survei IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat

menurut perbedaan umur. Dari 100 orang responden terbagi atas responden internal dan eksternal yang telah dimintai keterangan terkait Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Jumlah Responden
1	12 - 25 tahun	49
2	26 - 31 tahun	3
3	32 – 37 tahun	10
4	38 - 42 tahun	8
5	43 – 48 tahun	15
6	49 – 60 tahun	15

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang yang paling dominan berada pada kelompok 14 - 25 tahun disusul pada kategori umur 43 - 48 tahun, sedangkan kelompok umur 26 - 31 tahun menempati proporsi yang paling sedikit.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 100 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang paling dominan dan perlu mendapat prioritas dalam upaya peningkatan pelayanan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan tersebut. Informasi yang diperoleh dari variabel jenis kelamin dalam survey ini dapat juga dijadikan sebagai bahan masukan untuk pengambilan kebijakan dan sebaran kegiatan pelayanan pada periode berikutnya. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin kami sajikan pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2.

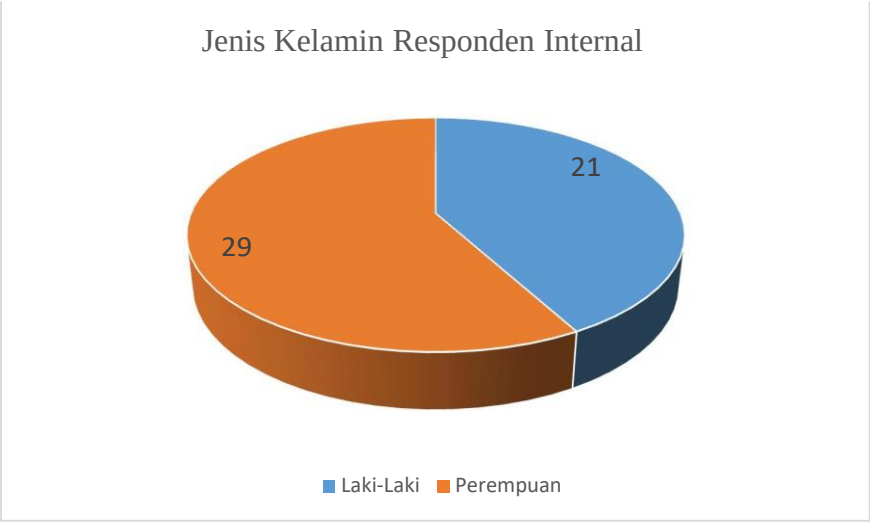
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori JenisKelamin	Jumlah Responden	Prosentase
1	Laki-laki	40	40%
2	Perempuan	60	60%

Responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang yaitu sebesar 60% sedangkan responden Laki-laki hanya sebanyak 40%. Hal ini menunjukkan bahwa antusias perempuan lebih dominan dalam mengunjungi atau terkunjungi lebih banyak. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin kami sajikan pada gambar dibawah ini.

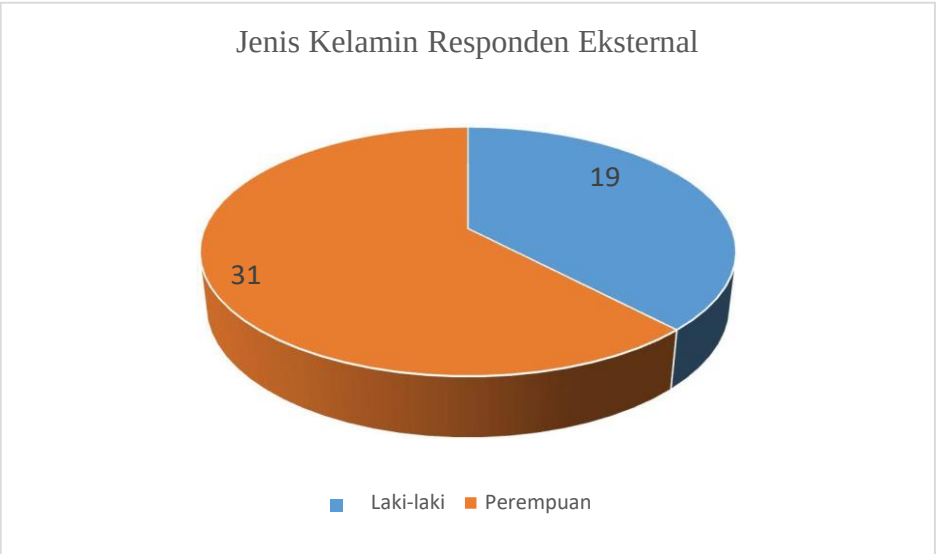
Gambar 1

Jenis Kelamin Responden Internal



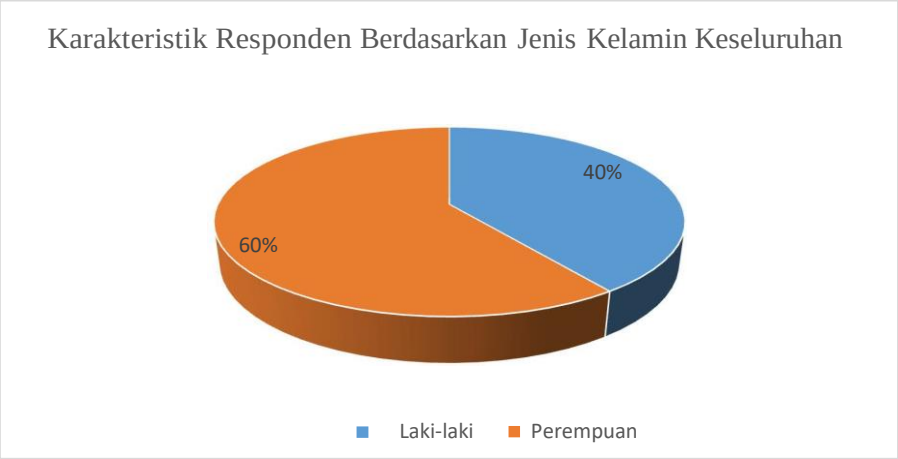
Gambar 2

Jenis Kelamin Responden External



Gambar 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Keseluruhan



3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Perpusataan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Perpusatakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang. Berdasarkan hasil survey yang paling dominan menerima layanan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang adalah lulusan SMP dan sederajat.

Hasil survey selengkapnya mengenai responden berdasarkan jenjang pendidikan kami sajikan pada grafik di bawah ini :

Grafik 1

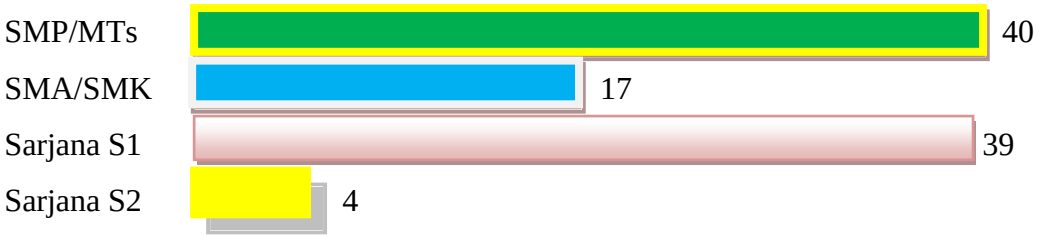
Jenjang Pendidikan Responden Internal

Grafik 2

Jenjang Pendidikan Responden External

Grafik 3

Jenjang Pendidikan Responden Keseluruhan



B. Nilai Indikator Kepuasan Masyarakat

Pelayanan yang disurvey di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang paling tidak ada 9 jenis pelayanan, dan untuk menilai Indeks Kepuasaan Masyarakat dihitung berdasarkan data hasil kuesioner yang diperoleh dari responden internal dan responden eksternal. Kedua indikator yang di survey kami uraikan sebagai berikut:

1. Indikator Kepuasaan Internal

Tabel 3
Indikator Kepuasan Internal

No	Unsur Pelayanan
U1	Kemudahan Prosedur
U2	Waktu Pelayanan
U3	Kemampuan Pelayanan
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan
U5	Kesesuaian pelayanan
U6	Kompetensi dalam pelayanan
U7	Perilaku pelayanan
U8	Kenyamanan Lingkungan
U9	Kualitas sarana dan prasarana

Dari sembilan indikator pelayanan yang disurvey diperoleh jawaban dari responden internal, dan responden eksternal, selanjunya data yang masuk kami olah dengan terlebih dahulu mentabulasi dan mengecek ulang hasil tebulasi tersebut dengan jawaban responden yang sudah kami terima. Hasil kroscek yang sudah dianggap tepat sewlanjutnya data tersebut disajikan dalam bentuk angka yang dibuat skalanya mengikuti skala Likert yaitu 1-4, dengan kriteria bila pernyataan dimulai dari yang positif nilainya akan dimulai dari yang paling tinggi, sebaliknya bila option/pernyataannya dimulai dari negatif, maka nilainya dimulai dari yang terendah.

Tabel 4

Hasil Survei Kepuasaan Internal (50 responden)

No. Responden	Nilai Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
1	3	4	4	3	4	3	4	3	3
2	3	4	4	3	4	3	4	3	3
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	2	2	3	4	3	4	3	3	2
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	2	4	4	2	3	2	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	3	4	3	4	4	4	4
11	3	4	4	4	4	3	3	4	4
12	3	3	4	4	4	4	4	3	4
13	3	3	4	3	3	3	4	4	3
14	2	4	4	3	4	4	3	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	3
16	4	4	3	4	4	3	3	4	4
17	2	3	3	3	3	4	3	3	4
18	3	3	4	4	4	4	3	2	3
19	2	3	3	4	2	4	4	3	3
20	4	4	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4
22	4	3	4	3	3	4	4	3	3
23	2	3	4	4	3	4	4	4	3
24	4	2	3	3	3	2	3	3	4
25	3	3	3	3	4	3	4	4	4
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3
27	4	3	4	3	3	3	3	4	3
28	3	4	2	2	3	3	3	3	3
29	2	3	3	3	3	3	3	4	3
30	2	3	3	3	3	2	3	4	4
31	3	3	3	3	3	4	4	3	4
32	3	3	3	2	3	4	3	3	4
33	2	3	3	3	3	3	3	3	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34	4	4	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3
36	3	3	4	4	3	3	2	4	3
37	3	3	4	3	2	2	3	4	3
38	3	3	2	4	4	3	4	3	3
39	3	3	4	4	3	3	4	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	2	3	3	3	4	3	4	3	3
42	2	3	2	4	4	3	4	3	3
43	3	3	3	3	4	2	3	4	4
44	4	3	3	4	4	3	3	4	4
45	4	2	3	3	3	2	4	4	3
46	4	3	3	3	4	3	2	3	4
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3
48	3	3	3	3	4	3	4	3	4
49	4	3	3	4	3	4	4	3	4
50	2	3	3	3	3	3	3	2	4

Berdasarkan data yang ditampilkan diatas, maka rata-rata perspesi dari 50 orang responden terhadap indikator pelayanan internal adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Indikator Pelayanan Internal

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Kemudahan Prosedur	3,16
2	Waktu Pelayanan	3,18
3	Kemampuan Pelayanan	3,26
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,44
5	Kesesuaian Pelayanan	3,32
6	Kompetensi Dalam Pelayanan	3,24
7	Perilaku Pelayanan	3,42
8	Kenyamanan Lingkungan	3,48
9	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,52

Dari tabel di atas terlihat bahwa, nilai terendah ada pada U1 yaitu terkait dengan Kemudahan Prosedur Pelayanan dengan rata-rata 3,16. Secara keseluruhan

petugas internal masih belum merasakan kemudahan atas prosedur pelayanan atau SOP internal yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang. Banyak SOP internal yang dirasa belum sepenuhnya dipaham dan dimengerti.

2. Indikator Kepuasan External

Hampir sama seperti halnya penyebaran kuisioner pada kepuasaan internal, pada eksternal juga dilakukan penilaian pada sembilan indikator, yang merupakan kriteria yang diuji untuk mendapatkan nilai indeks kepuasaan. Pihak eksternal yang kami survey adalah mereka yang betul-betul menggunakan fasilitas pelayanan terkait dengan layanan perpustakaan dan kearsipan yang tersebar di semua kecamatan yang se- Kabupaten Serang.

Kepuasan external yang disurvey untuk mengatahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daaerah Kabupaten Serang, indikatornya sebagai berikut :

Tabel 6
Indikator Kepuasan Eksternal

No	Unsur Pelayanan
U1	Kesesuian persyaratan dan Jenis Pelayanan
U2	Kemudahan Prosedur
U3	Jangka Waktu Penyelesaaian Pelayanan
U4	Prosedur peminjaman, penghilangan dan sanksi
U5	Hasil Pelayanan berdasarkan ketetuan yang telah di tetapkan
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan
U7	Perilaku pelayanan
U8	Kesesuaian Standar Pelayanan Dengan Maklumat Pelayanan
U9	Tindak Lanjut Saran dan Aduan

Tabel 7

Hasil Survey Kepuasan Eksternal

No. Responden	Nilai Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
1	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
6	2	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	4	4	4	3	4	3	4	4
8	3	3	2	4	3	3	3	4	4
9	2	3	2	4	3	4	3	4	3
10	3	2	4	4	3	4	3	4	4
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	4	4	4	3	4	3	4	3	3
13	3	4	3	3	3	4	3	4	4
14	4	3	3	3	3	3	4	3	3
15	4	3	4	3	4	3	4	4	4
16	3	2	3	4	3	3	3	4	3
17	4	3	3	3	3	4	4	3	3
18	3	4	3	3	3	3	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	4	3	4
20	3	3	4	3	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4
22	4	4	3	2	3	4	3	3	3
23	3	4	3	3	3	4	3	3	3
24	3	3	3	2	3	4	3	4	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3
26	3	2	3	2	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	4	4	2	3	4
28	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	3	3	2	4	3	4	3	4	3
30	2	2	3	3	2	3	3	3	3
31	3	4	2	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	3	3	3	3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33	3	3	4	3	3	3	3	4	4
34	3	4	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	4	3	2	3	3	3	3
36	3	3	4	3	2	4	3	3	4
37	3	3	4	4	3	3	3	3	3
38	4	2	3	3	3	3	4	3	3
39	3	4	4	4	3	3	3	3	3
40	3	4	4	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	4	3	2	3	3
42	3	3	3	4	3	3	4	4	4
43	4	4	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	3	2	3	4	3	4
45	4	3	3	3	3	4	4	3	3
46	4	4	4	3	4	3	4	4	3
47	3	3	4	3	3	3	4	3	3
48	4	3	3	3	3	3	3	3	2
49	3	4	3	3	3	3	4	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Memperhatikan data yang disajikan pada tabel 7 diatas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata persepsi dari 50 orang responden terhadap indikator pelayanan eksternal yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang periode Tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 8

Indikator Pelayanan Eksternal

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Kesesuian Persyaratan dan Jenis Pelayanan	3,16
U2	Kemudahan Prosedur	3,22
U3	Jangka Waktu Penyelesaaian Pelayanan	3,26
U4	Prosedur Peminjaman, Penghilangan dan Sanksi	3,28
U5	Hasil Pelayanan Berdasarkan Ketetuan yang telah ditetapkan	3,12
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,38
U7	Perilaku Pelayanan	3,34
U8	Kesesuaian Standar Pelayanan Dengan Maklumat Pelayanan	3,44
U9	Tindak Lanjut Saran dan Aduan	3,44

Dari tabel di atas terlihat bahwa, nilai terendah ada pada U5 atau Hasil Pelayanan Berdasarkan Ketetuan yang telah di Tetapkan. Secara keseluruhan masyarakat masih belum sepenuhnya merasakan hasil pelayanan yang akurat sesuai ketentuan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Contoh standar buku yang masih kurang lengkap.

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat (Internal) melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 50 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang pada survei bulan Desember 2020 adalah **81,305.** Sedangkan nilai Indeks Kepuasaan Masyarakat (Eksternal) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang pada survei bulan Desember 2020 adalah **82,750.** Berdasarkan pada nilai kedua indikator ini maka rata-rata nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang adalah **82.027.**

Tabel 9

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	88.31 - 100.00	A	Sangat baik
2	76.61 - 88.30	B	Baik
3	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
4	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar **82.027,**, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Dinas Perpustkaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang dalam kategori "**BAIK**".

D. Hasil Observasi Lapangan

Walaupun berdasarkan pada hasil penyebaran kuisioner sangat baik, akan tetapi ada beberapa masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM yang ditemukan, diantaranya :

a) Fasilitas dan kenyamanan membaca
b) Fasilitas perabot atau ruangan yang masih kurang memadai.
c) Petugas yang masih gagap teknologi.
d) Tidak dapat mengecek secara online tentang kesediaan buku yang ada
e) Tidak terintegrasi dengan kemajuan teknologi, sehingga ketika meminjam tidak dapat dilakukan online
f) Tidak dapat mengecek secara online tentang kesediaan buku yang ada
g) Fasilitas pendukung seperti WC umum atau tempat sampah yang kurang memadai

E. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahanpermasalahannya adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Serang
b. Meningkatkan fasilitas dan perabotan ruangan.
c. Mengadakan pelatihan atau training untuk meningkatkan wawasan petugas terkait IT.
d. Menggunakan aplikasi IT yang terkoneksi smartphone.
e. Membangun sarana gedung yang lebih representatif.

BAB IV
PENUTUP

Berdasarkan pada hasil survei maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Nilai IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Serang setelah dikonversikan yaitu **82.027** berada pada interval 76.61- 88.30, Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **BAIK**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, sederhana, dan mudah berbasis pada perkembangan *Information* dan *Technology* (IT).

Serang, Desember 2020
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Daerah Kabupaten Serang

DR. H. TAHYUDIN, M.Pd
NIP. 19610906 198803 1 006

DAFTAR PUSTAKA

Braga. 1992. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : University Press.

Dulka, Alan, 1994. AMA Hand Book for Customer Satisfaction. NTC Business Book. Lincolnwood, Illinois.

Fandy Tjiptono.2004.*Strategi Pemasaran, Edisi 2*.Yogyakarta: Andi Offset

Hoffman & Bateson. (2011). Service Marketing, International Edition 4e. Colorado State University : Cengage Learning

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta Pembaruan

Lukman, Sampura. 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

Mowen, J. C. 1995. Consumer Behavior. 4Th edition. Prentice Hall. New Jersey.

Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rasyid, Ryass, 2000. Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan,Mutiara Sumber Widya, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Impelementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sugiono.2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono,Fandi & Gregorius C.2005.*Quality and Satisfaction*.Yogyakarta : Andi Offset

Triwibowo,Cecep.2012.*Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*.Yogyakarta : Nuha Medika

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: InsanCendekia

Yamit,Z.2005.*Manajemen Kualitas Produk* & *Jasa* .Yogyakarta : Ekosiana

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : PERATURAN BUPATI SERANG NOMOR 26 TAHUN 2016 TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN SERANG

LAMPIRAN 2 : INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK INTERNAL

Unit Pelayanan :……

Alamat :……

Telepon/Fax :……

I. DATA RESPONDEN

Nomor Responden	……
Umur	…… Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SMP 3.SMA/SMK 4. D1, D3, D4 5. S1 6. S2 keatas
Jabatan	……

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (LINGKARI JAWABAN)

PERTANYAAN:

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPKD ini ?

   a.Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d.Sangat Mudah

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?

   a.Tidak cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman?

   a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?

   a. Tidak sopan b.Kurang sopan c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?

   a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ?

   a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas

7. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan mendapat pelayanan di DPKD ?

   a.Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan di DPKD ?

   a.Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d.Sangat nyaman

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana pelayanan di DPKD ?

   a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d.Sangat nyaman

LAMPIRAN 3 : INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK EKSTERNAL

Unit Pelayanan :…….

Alamat :…….

Telepon/Fax :…….

1.Data Masyarakat (Responden) diisi oleh petugas

Nomor Responden	
Umur	…… Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SMP 3. SMA/SMK 4. D1 D2 D3 D4. 5. S1 6. S 2 keatas
Pekerjaan Utama	

2. Data Pencacah/Pengumpul Data

Nama	
NIP/Datalain	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (LINGKARI JAWABAN)

PERTANYAAN:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenispelayanannya?

   a.Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d.Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPKD

   a.Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d.Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?

   a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur peminjaman atau menghilangkan (buku/dokumen) dikenakan sanksi?

   a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. Setuju d. Sangat setuju

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh OPD penyelenggara pelayanan dengan ketentuan yang telah

ditetapkan dalam standar pelayanan?

a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman?
a.Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d.Sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?

a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban PD dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan?

a. Tidak sesuai dengan maklumat pelayanan b. Kurang sesuai dengan maklumat pelayanan c. Sesuai dengan maklumat pelayanan d. Sangat sesuai dengan maklumat pelayanan

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang mekanisme dan tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di OPD penyelenggara pelayanan publik?

a. Tidak jelas dan tidak ditindaklanjuti b. Kurang jelas dan tidak ditindak lanjuti c. Jelas dan ditindaklanjuti d.Sangat jelas dan ditindaklanjuti

DOKUMENTASI
INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
EKSTERNAL DAN INTERNAL

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR …….. ii
BAB I PENDAHULUAN ……. 1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA …… 6
A. Indeks Kepuasaan Masyarakat …… 6
B. Kepuasaan Masyarakat ……. 10
C. Pelayanan Publik …… 12
Bab III METODOLOGI KAJIAN …… 15
A. Pelaksanaan Kegiatan ……. 15
B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data …….. 16
C. Pengolahan Data ……. 16
D. Pelaporan ……..... 17
Bab IV Hasil dan Pembahasan …….. 19
A. Karakteristik Responden …….. 19
B. Nilai Indikator Kepuasan Masyarakat …….. 24
1. Indikator Kepuasaan Internal ……..... 24
2. Hasil Survei Kepuasaan Internal ……... 25
3. Indikator Kepuasaan External ……... 28
4. Hasil Survei Kepuasaan External …….. 29
C. Nilai Indikator Kepuasan Masyarakat …….. 32
D. Hasil Observasi Lapangan …… 33
E. Pemecahan Masalah …….. 33
BAB V PENUTUP ……... 34
DAFTAR PUSTAKA ……... 35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ……. 22

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin …….. 23
Tabel 3 Indikator Kepuasan Internal ……. 26
Tabel 4 Hasil Survei Kepuasaan Internal (50 responden) ……. . 27
Tabel 5 Indikator Pelayanan Internal ……..... 28

Tabel 6 Indikator Kepuasan Eksternal …….. 29
Tabel 7 Hasil Survey Kepuasan Eksternal ……... 30

Tabel 8 Indikator Pelayanan Eksternal …….. 31

Tabel 9 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

dan Kinerja Unit Pelayanan ……... 32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jenis Kelamin Responden Internal ……. 23

Gambar 2 Jenis Kelamin Responden External ……. 24

Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Keseluruhan ... 24

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jenjang Pendidikan Responden Internal ……... 25

Grafik 2 Jenjang Pendidikan Responden External ……... 25

Grafik 3 Jenjang Pendidikan Responden Keseluruhan ……... 25

LAMPIRAN …….. 36