

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Tidak dapat dipungkiri bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dewasa ini semakin meningkat. Terlebih dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga tidak menutup kemungkinan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan baik secara *offline* (pada instansi-instansi penyelenggara) maupun melalui akses digitalisasi/*online*. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik inilah dituntut performa prima dari pelaksana pelayanan publik terutama komitmen dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Realita penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam beberapa sektor pelayanan saat ini masih ada yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial.

Upaya pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut sebenarnya sudah dimulai semenjak tahun 2009 yaitu dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian ketentuan pelaksanaannya diterbitkan tahun 2012 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut pada prinsipnya memberikan kepastian hukum akan jaminan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Untuk pelaksanaan SKM ini pemerintah juga telah memberikan acuan, terakhir sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya wajib melaksanakan SKM sebagai wujud komitmen dalam rangka perbaikan pelayanan publik. Kegiatan SKM perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang nantinya digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. TUJUAN

Tujuan penyusunan SKM Tahun 2021 adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota;
2. Untuk menganalisis mutu dan kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota;

C. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan SKM Tahun 2021 adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor Tahun 2021 Tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2021.

D. BATASAN PENGERTIAN

Batasan pengertian dalam penyusunan SKM Tahun 2021 ini adalah:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
9. 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;
10. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

METODOLOGI

A. PELAKSANA SURVEI

Pelaksana survei adalah Tim Penyusunan SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 21 Tahun 2021.

B. OBJEK SURVEI

Unit pelayanan publik sebagai objek survei adalah unit layanan perpustakaan daerah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. Unit layanan ini ditetapkan sebagai objek survei karena telah dibuka untuk umum guna mencapai sasaran pengguna buku dari berbagai kalangan masyarakat sejak tahun 2008. Sedangkan unit layanan kearsipan yang menjangkau instansi, lembaga dan masyarakat saat ini masih belum tersedia sehingga tidak dapat dilakukan dijadikan sebagai objek survei.

C. LOKASI DAN WAKTU SURVEI

Survei dilakukan pada Unit Pelayanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota pada hari kerja di waktu jam layanan yaitu pukul 08.00 - 15.00 WIB dari tanggal 13 April 2021 sampai dengan 30 Desember 2021.

D. METODE SURVEI

Metode survei mempergunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

E. BAHAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Bahan survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pada unit pelayanan publik adalah berupa kuesioner yang berisikan pertanyaan terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Kuesioner terbagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

1. Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. Daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik/puas, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik/puas, diberi nilai persepsi 2;
3. baik/puas, diberi nilai 3;
4. sangat baik/puas, diberi nilai persepsi 4.

Adapun teknik pengumpulan data survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

F. VARIABEL SURVEI

Variabel survei mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur sebagai variable dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu:

1. Persyaratan (U1);
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2);
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian (U3);
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif (U4);
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5);
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 (U6);
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana (U7);
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan prasarana (U8).
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9);
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

G. RESPONDEN

Responden adalah pengunjung perpustakaan pada waktu pelaksanaan survei berjumlah sebanyak 30 responden.

H. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

dimana :

X = Jumlah unsur yang disurvei = 9

N = Bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM} = \text{NRR tertimbang} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM} = \text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c) Pengujian kualitas data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang

dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

I. METODE ANALISIS DATA

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisis masing-masing unsur SKM dilakukan dengan cara analisis univariat yaitu menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan.

Hasil analisis ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Hasil analisis ini digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

BAB III

ANALISIS SURVEI

A. DATA KUESIONER

Jumlah kuesioner yang diedarkan dalam SKM ini sebanyak 30 kuesioner sesuai dengan jumlah responden yang telah ditetapkan. Seluruh kuesioner berhasil dikumpulkan kembali dan seluruhnya dapat diproses dan diolah. Selanjutnya dilakukan pengelompokan isian kuesioner berdasarkan profil responden.

1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

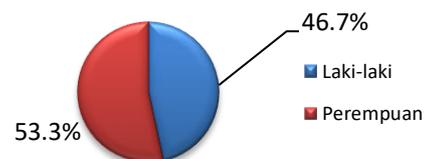
Dalam pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, dari 30 responden yang disurvei jumlah laki-laki adalah sebanyak 14 orang (46,7%) dan perempuan sebanyak 16 orang (53,3%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 1 dan Gambar 1 berikut.

Tabel 1
Profil Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1	Laki-laki	14	46,7
2	Perempuan	16	53,3
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 1
Profil Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin



Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden yang disurvei menunjukkan angka dimana jumlah responden perempuan 53,3% dan jumlah responden laki-laki 46,7% dari total responden. Hal ini mengindikasikan terdapat kesetaraan gender dalam partisipasi responden dalam memanfaatkan layanan perpustakaan daerah.

2. Profil Responden berdasarkan Usia

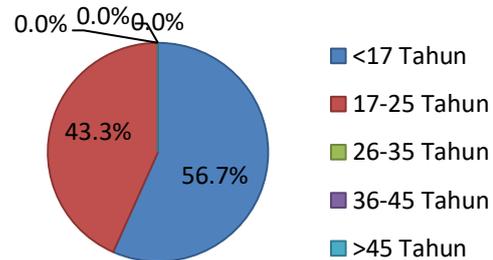
Dalam pengelompokan responden berdasarkan usia selanjutnya dibagi ke dalam 5 kategori. Dari 30 responden yang disurvei, jumlah kategori usia yang paling banyak adalah pada umur kurang dari 17 tahun yaitu sebanyak 17 orang (56,7%), sedangkan yang paling sedikit adalah pada umur 26-45 tahun yaitu sebanyak 0 orang (0%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 2 dan Gambar 2 berikut.

Tabel 2
Profil Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	(%)
1	<17 Tahun	17	56,7
2	17-25 Tahun	13	43,3
3	26-35 Tahun	-	-
4	36-45 Tahun	-	-
5	>45 Tahun	-	-
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 2
Profil Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan usia, jumlah responden yang disurvei didominasi oleh usia anak-anak dan remaja (kurang dari 17 tahun). Hal ini mengindikasikan bahwa pustaka daerah turut mendorong tumbuhnya minat baca masyarakat pada usia dini.

3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan

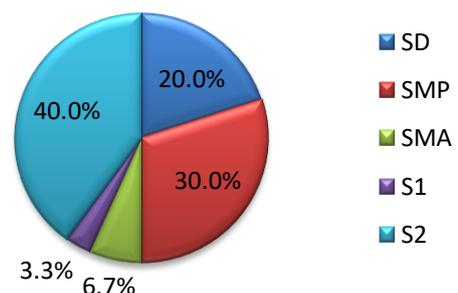
Dalam pengelompokan responden berdasarkan pendidikan selanjutnya dibagi ke dalam 5 kategori. Dari 30 responden yang disurvei, paling banyak berpendidikan S1 yaitu sebesar 12 orang (40%) sedangkan yang paling sedikit berpendidikan DIII sebesar 1 orang (3,3%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 3 dan Gambar 3 berikut.

Tabel 3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	(%)
1	SD	6	20
2	SMP	9	30
3	SMA	2	6,7
4	DIII	1	3,3
5	S1	12	40
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan pendidikan, jumlah responden yang disurvei didominasi oleh yang berpendidikan SD sampai dengan SMA. Bila dikaitkan dengan data sebelumnya (profil responden berdasarkan usia), responden yang disurvei dimaksud masih berstatus sebagai pelajar yang berumur 17 tahun.

4. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan selanjutnya dibagi ke dalam 7 kategori. Dari 30 responden yang disurvei, paling banyak responden berstatus

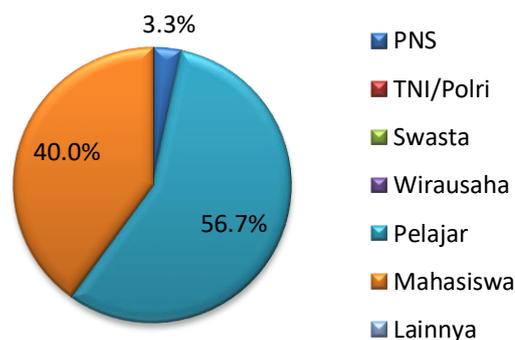
pekerjaan sebagai pelajar yaitu sebesar 17 orang (56,7%) sedangkan paling sedikit adalah bekerja sebagai PNS sebesar 1 orang (3,3%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 4 dan Gambar 4 berikut.

Tabel 4
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	(%)
1	PNS	1	3,3
2	TNI/Polri	-	-
3	Swasta	-	-
4	Wirausaha	-	-
5	Pelajar	17	56,7
6	Mahasiswa	12	40
7	Lainnya	-	-
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 4
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan pekerjaan, jumlah responden yang disurvei didominasi oleh pelajar. Hal ini menggambarkan bahwa perpustakaan daerah telah berfungsi sebagai wadah sumber ilmu/informasi pendidikan bagi kalangan pelajar.

B. PERHITUNGAN

1. Pengukuran Skala Likert

Dari pengolahan data SKM Tahun 2021 dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil perhitungan jawaban/nilai persepsi dengan skala likert dari 30 responden terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan penyelenggaraan publik sebagaimana Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5
Hasil Perhitungan Jawaban/Nilai Persepsi Responden Terhadap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan (U)	\sum Nilai Persepsi	NRR	NRR tertimbang
U1	Persyaratan	98	3,27	0,35
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99	3,30	0,36
U3	Waktu Penyelesaian	94	3,13	0,34
U4	Biaya/Tarif	100	3,33	0,36
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99	3,30	0,36
U6	Kompetensi Pelaksana	99	3,30	0,36
U7	Perilaku Pelaksana	103	3,43	0,37

U8	Sarana dan prasarana	95	3,17	0,34
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	114	3,80	0,41
SKM = Jumlah dari NRR tertimbang				3,30
IKM = SKM x 25				82,59
MUTU PELAYANAN				B
KINERJA UNIT LAYANAN				Baik

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (unit layanan perpustakaan) yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota disajikan berupa distribusi jawaban (persepsi) responden yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

a. Persyaratan (U1)

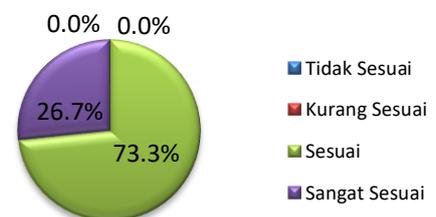
Pertanyaan unsur persyaratan adalah pertanyaan tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanannya. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 8 responden (26,7%) menyatakan sangat sesuai, sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan sesuai. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada Tabel 6 dan Gambar 5 berikut.

Tabel 6
Persepsi Responden Terhadap Unsur
Persyaratan (U1)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	22	73,3
4	Sangat Sesuai	8	26,7
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 5
Persepsi Responden Terhadap Unsur
Persyaratan (U1)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau 73,3 responden menyatakan persyaratan layanan dengan jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan responden.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

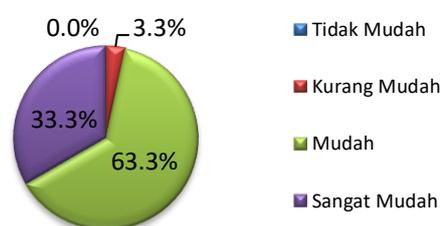
Pertanyaan unsur sistem, mekanisme dan prosedur adalah pertanyaan tentang kemudahan prosedur pelayanan. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 10 responden (33,3%) menyatakan sangat mudah, sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan mudah dan sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan kurang mudah. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur dapat dilihat pada Tabel 7 dan Gambar 6 berikut.

Tabel 7
Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Mudah	-	-
2	Kurang Mudah	1	3,3
3	Mudah	19	63,3
4	Sangat Mudah	10	33,3
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 6
Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa 96,6 % responden menyatakan kemudahan prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan sudah memenuhi harapan.

c. Waktu Penyelesaian (U3)

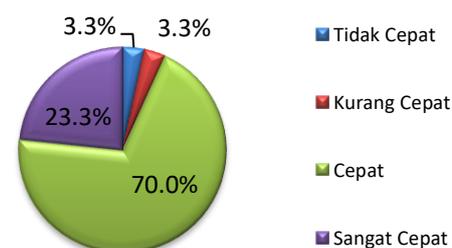
Pertanyaan unsur waktu penyelesaian adalah pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam pelayanan. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 7 responden (23,3%) menyatakan sangat cepat, sebanyak 21 responden (70%) menyatakan cepat, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan kurang cepat dan tidak cepat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur waktu penyelesaian dapat dilihat pada Tabel 8 dan Gambar 7 berikut.

Tabel 8
Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Cepat	1	3,3
2	Kurang Cepat	1	3,3
3	Cepat	21	70
4	Sangat Cepat	7	23,3
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 7
Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian (U3)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau 93,3% responden menyatakan kecepatan waktu dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan meskipun ada responden yang tidak setuju atau kurang cepat sekitar 6,6%. Hal ini diduga karena penataan indeks rak-rak buku yang belum optimal akibat keterbatasan ruang pustaka sehingga petugas layanan pustaka membutuhkan waktu untuk menemukan buku yang tercatat dikatalog.

d. Biaya/Tarif (U4)

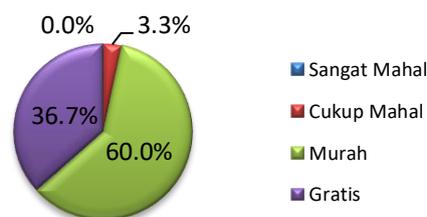
Pertanyaan unsur biaya/tarif adalah pertanyaan tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 11 responden (36,7%) menyatakan gratis, sebanyak 18 responden (60%) menyatakan murah, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan cukup mahal. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat pada Tabel 9 dan Gambar 8 berikut.

Tabel 9
Persepsi Responden Terhadap Unsur
Biaya/Tarif (U4)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Sangat Mahal	-	-
2	Cukup Mahal	1	3,3
3	Murah	18	60
4	Gratis	11	36,7
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 8
Persepsi Responden Terhadap Unsur
Biaya/Tarif (U4)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar 96,7% responden menyatakan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan meskipun ada responden yang tidak setuju atau cukup mahal sebanyak 3,3%. Hal ini diduga karena adanya kebijakan penetapan denda bagi anggota pustaka yang terlambat dalam mengembalikan buku yang dipinjam sebesar Rp.500/buku perhari keterlambatan. Namun disisi lain kebijakan ini juga cukup penting dalam rangka mendisiplinkan anggota pustaka terhadap buku yang dipinjam. Selain itu uang denda yang terkumpul juga digunakan untuk pemeliharaan buku-buku pustaka yang telah rusak atau menambah koleksi buku.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Pertanyaan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah pertanyaan tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 9 responden (30%)

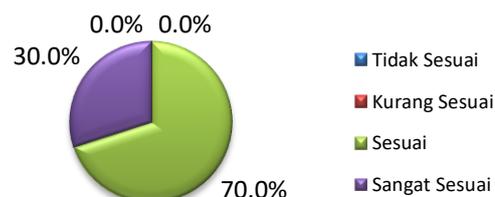
menyatakan sangat sesuai, sebanyak 21 responden (70 %) menyatakan sesuai. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 10 dan Gambar 9 berikut.

Tabel 10
Persepsi Responden Terhadap Unsur
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	21	70
4	Sangat Sesuai	9	30
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021(diolah)

Gambar 9
Persepsi Responden Terhadap Unsur
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
(U5)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa 100% responden menyatakan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan.

f. Kompetensi Pelaksana (U6)

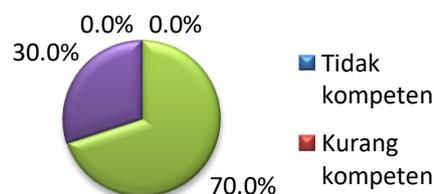
Pertanyaan unsur kompetensi pelaksana adalah pertanyaan tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 9 responden (30%) menyatakan sangat kompeten, sebanyak 21 responden (70%) menyatakan kompeten. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat pada Tabel 11 dan Gambar 10 berikut.

Tabel 11
Persepsi Responden Terhadap Unsur
Kompetensi Pelaksana (U6)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak kompeten	-	-
2	Kurang kompeten	-	-
3	Kompeten	21	70
4	Sangat kompeten	9	30
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 10
Persepsi Responden Terhadap Unsur
Kompetensi Pelaksana (U6)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa 100% responden menyatakan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

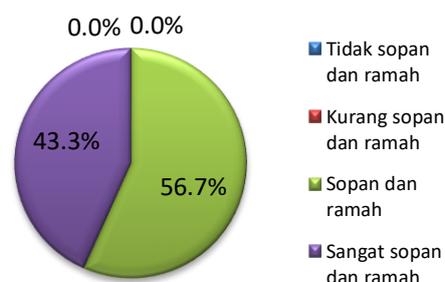
Pertanyaan unsur perilaku pelaksana adalah pertanyaan tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 13 responden (43,3%) menyatakan sangat sopan dan ramah, sebanyak 17 responden (56,7%) menyatakan sopan dan ramah. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada Tabel 12 dan Gambar 11 berikut.

Tabel 12
Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak sopan dan ramah	-	-
2	Kurang sopan dan ramah	-	-
3	Sopan dan ramah	17	56,7
4	Sangat sopan dan ramah	13	43,3
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 11
Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa 100% responden menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan oleh unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan.

h. Sarana dan prasarana (U8).

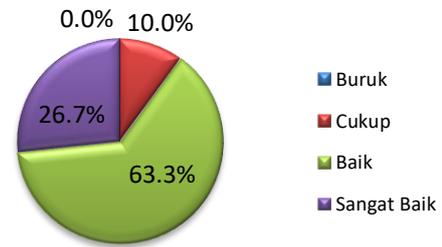
Pertanyaan unsur sarana dan prasarana adalah pertanyaan tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 8 responden (26,7%) menyatakan sangat baik, sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan baik, sebanyak 3 responden (10%) menyatakan cukup. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur sarana dan prasarana dapat dilihat pada Tabel 13 dan Gambar 12 berikut.

Tabel 13
Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Buruk	-	-
2	Cukup	3	10
3	Baik	19	63,3
4	Sangat Baik	8	26,7
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 12
Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana (U8)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau hampir 90% responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan unit layanan perpustakaan telah sesuai dengan harapan, sedangkan 10% responden lainnya menyatakan cukup. Hal ini diduga terkait dengan kondisi prasarana gedung perpustakaan yang ada belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Lembaga Perpustakaan Nasional.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

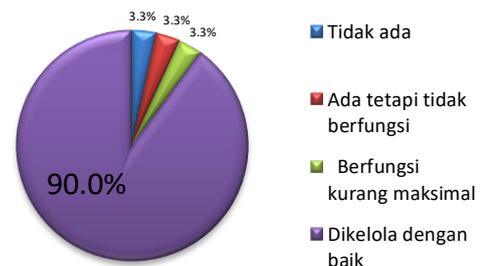
Pertanyaan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. Dari 30 responden yang disurvei, sebanyak 27 responden (90%) menyatakan dikelola dengan baik, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan berfungsi kurang maksimal dan tidak berfungsi sebagaimana semestinya. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dapat dilihat pada Tabel 14 dan Gambar 13 berikut.

Tabel 14
Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak ada	1	3,3
2	Ada tetapi tidak berfungsi	1	3,3
3	Berfungsi kurang maksimal	1	3,3
4	Dikelola dengan baik	27	90
	Jumlah	30	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2021 (diolah)

Gambar 13
Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar 90% responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan oleh unit layanan perpustakaan dikelola dengan baik dan menyatakan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 10% responden yang menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan ada tapi tidak berfungsi dan menyatakan tidak ada. Hal ini diduga karena kekurangtahuan pengunjung perpustakaan akan adanya kotak saran yang menampung keluhan pengunjung perpustakaan secara tertulis. Disamping itu bisa juga disebabkan karena belum semua keluhan pengunjung ditindaklanjuti oleh Unit layanan Perpustakaan Daerah.

2. Mutu dan Kinerja Layanan

Sebagaimana yang disajikan pada Tabel 5 (hasil perhitungan jawaban/nilai persepsi responden) sebelumnya diperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **82,59**. Bila diklasifikasikan ke dalam Nilai Interval Konversi (NIK) maka nilai **Mutu Pelayanan** dari **unit Layanan Perpustakaan** pada **Dinas Perpustakaan dan Kearsipan** adalah **“B”** dan **Kinerja Unit Pelayanan “Baik”**.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai NRR sebesar 3,80. Sedangkan unsur pelayanan paling rendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai NRR sebesar 3,13.

Untuk mengetahui urutan peringkat penilaian responden terhadap unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 15 berikut ini.

Tabel 15
Urutan Peringkat NRR Unsur Pelayanan

Urutan Peringkat	Unsur Pelayanan (U)	NRR
I	Sarana dan Prasarana (U9)	3,80
II	Perilaku Pelaksana (U7)	3,43
III	Biaya/Tarif Pelayanan (U4)	3,33
IV	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,30
V	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	3,30
VI	Prosedur Pelayanan (U2)	3,30
VII	Persyaratan Pelayanan (U1)	3,27
VIII	Penanganan Pengaduan (U8)	3,17
IX	Waktu Pelayanan (U3)	3,13

Sumber :Tabel 5 (diolah)

3. Faktor-Faktor Pemicu Kelemahan Dan/Atau Kelebihan Penyelenggaraan Pelayanan

Dari analisis yang telah dikemukakan sebelumnya dapat dirumuskan secara umum beberapa faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut :

- a. Faktor Pemicu Kelemahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan
 - Penataan indeks rak-rak buku perpustakaan yang belum optimal.
 - Kurangnya sosialisasi terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan perpustakaan.
 - Kurangnya pelatihan terhadap tenaga perpustakaan yang baru ditunjuk khususnya yang berkaitan dengan standar pelayanan prima.
- b. Faktor Pemicu Kelebihan dalam Penyelenggaraan Pelayanan
 - Seluruh pelayanan perpustakaan tidak dipungut biaya.
 - Kemudahan dalam prosedur layanan perpustakaan.

4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Unsur Pelayanan Publik

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan unsur pelayanan publik berdasarkan temuan hasil analisis SKM Tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 16
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Sosialisasi terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan perpustakaan.	1 bulan (jangka pendek)	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
2	Kompetensi pelaksana	Memberikan pelatihan terhadap tenaga perpustakaan yang baru ditunjuk khususnya yang berkaitan dengan standar pelayanan prima	1 bulan (jangka pendek)	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
3	Waktu Penyelesaian	Penataan koleksi buku perpustakaan setiap bulan	12 bulan (jangka pendek)	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Sumber : Hasil analisis SKM 2021 (diolah)

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan SKM Tahun 2021 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah sebagai berikut :

1. Secara umum persepsi masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur yang menjadi tolak ukur pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah berjalan sesuai dengan harapan.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 82,59. Bila diklasifikasikan ke dalam Nilai Interval Konversi (NIK) maka nilai Mutu Pelayanan dari unit **Layanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah “B” dan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”**.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai NRR sebesar 3,80.
4. Unsur pelayanan peringkat terbawah adalah Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai NRR sebesar 3,13.

B. SARAN/REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka upaya untuk perbaikan unsur pelayanan publik yang direkomendasikan adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi terhadap mekanisme dan penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan perpustakaan.
2. Memberikan pelatihan terhadap tenaga perpustakaan yang baru ditunjuk khususnya yang berkaitan dengan standar pelayanan prima
3. Melakukan penataan indeks rak-rak buku dengan mengoptimalkan ruangan pustaka yang ada untuk memudahkan petugas/pengguna layanan perpustakaan menemukan buku yang tercatat di katalog.