

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN  
BIDANG PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN PROBOLINGGO TAHUN 2018  
(ANALYSIS OF SOCIETY SATISFACTION INDEX ON LIBRARY FIELD  
SERVICES IN LIBRARY AND FILING DEPARTMENT ON DISTRICT OF  
PROBOLINGGO)**

**Dwi Yanto<sup>1)</sup>, Sisbiyanto<sup>2)</sup>, Ninanesia Rusdiana<sup>3)</sup>**

<sup>1), 2)</sup>Dosen Program Studi Manajemen Informatika AMIK Taruna Probolinggo

<sup>3)</sup>Dosen Program Studi Komputerisasi AMIK Taruna Probolinggo

<sup>1), 2), 3)</sup>Jl. Raya Leces No A3 Leces Kabupaten Probolinggo

wiewik1974@yahoo.co.id

**Abstrak:** Survei tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode survei kualitatif dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo dengan mengacu kepada Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal ini sebagai wujud kepatuhan sekaligus salah satu upaya pelaksanaan Rencana Strategis. Selain itu juga bertujuan mengetahui unsur layanan mana yang perlu ditingkatkan dalam upaya peningkatan mutu layanan. Penelitian ini membahas tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Perpustakaan menggunakan metode analisis deskriptif. Berdasarkan data survei didapatkan 5 unsur dengan hasil tertinggi, yakni pada unsur petugas rapi dan bersih 78,30%, petugas ramah dan sopan 77,23%, petugas adil 76,57%, kondisi rak buku 76,00% dan perpustakaan nyaman dari sisi penerangan dan sirkulasi udara sebesar 75,90%. Sedangkan 5 unsur dengan hasil terendah yakni ketersediaan alat pemadam kebakaran 57,13%, kebersihan toilet 59,07%, ketersediaan tempat penitipan barang 59,20%, akses wifi 61,27% dan terkait dengan biaya dan denda terlambat sebesar 61,70%.

**Kata Kunci :** Tingkat Kepuasan, Unsur Layanan, Perpustakaan.

Kepuasan masyarakat merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan. Namun seringkali yang terjadi adalah masyarakat merasa pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah masih kurang maksimal. Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan diharapkan masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Berbagai cara perlu dilakukan untuk mengurangi kelemahan dalam pelayanan, agar rasa percaya, nyaman dan diperhatikan melekat pada jiwa masyarakat terhadap pemerintah.

Mengacu Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang layanan publik dan unsur pertanyaan merunut pada KepMenPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo sebagai dinas pelayan Publik milik pemerintah berupaya melaksanakan IKM sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap masyarakat. IKM diharapkan dapat menilai unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan sekaligus sebagai pendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui unsur layanan mana yang perlu untuk ditingkatkan dan unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan tahapan penelitian dimulai dengan tahap pengumpulan data menggunakan kuisisioner kepada responden pengguna layanan perpustakaan.

Kuisisioner dibuat dengan mengacu kepada Keputusan Menteri no 25 tahun 2004 yang kemudian diklasifikasikan menjadi 3 kategori layanan, yakni terkait sarana, pelayanan dan kondisi lingkungan.

Sarana adalah segala alat yang dipergunakan untuk mencapai maksud atau tujuan. Kasan (2009) menyebutkan sarana adalah alat langsung yang digunakan untuk mencapai tujuan.

Menurut Moenir (2010) menjelaskan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan

melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah menolong menyediakan segala kebutuhan orang lain.

Kondisi Lingkungan adalah keadaan sekitar baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat memberikan dampak atau perubahan.

Kepuasan menurut Kotler (2009) adalah perasaan seseorang yang dialami baik senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Adapun kategori layanan terkait sarana terdiri dari 10 unsur pertanyaan meliputi :

- 1) Kelengkapan buku.
- 2) Kondisi fisik buku.
- 3) Ketersediaan meja baca.
- 4) Kondisi meja buku.
- 5) Kondisi rak buku.
- 6) Ketersediaan tempat penitipan barang.
- 7) Ketersediaan alat pemadam kebakaran, ketersediaan katalog buku.
- 8) Parkir kendaraan.
- 9) Akses wifi.

Jenis pelayanan terdiri dari 10 unsur pertanyaan meliputi :

- 1) Kemudahan mendapat informasi
- 2) Kecepatan mendapat informasi
- 3) Prosedur pelayanan
- 4) Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku
- 5) Jadwal buka dan tutup pelayanan
- 6) Keramahan dan kesopanan petugas
- 7) Sikap petugas yang adil tidak membedakan pengguna layanan perpustakaan.
- 8) Kerapian dan kebersihan petugas
- 9) Keaktifan petugas dalam melayani pengguna layanan perpustakaan
- 10) Besar nominal denda keterlambatan

Dan kategori kondisi lingkungan terdiri dari 5 unsur pertanyaan yang meliputi :

- 1) Kenyamanan ruang perpustakaan (pencahayaannya dan sirkulasi udara).
- 2) Penataan lokasi rak.
- 3) Keamanan parkir kendaraan dan tempat penitipan barang.
- 4) Kebersihan ruang perpustakaan.
- 5) Kebersihan toilet.

Berdasarkan pada gambar 1. Setelah kuisisioner diisi oleh 750 responden, langkah berikutnya adalah dengan memasukkan ke dalam tabulasi spread sheet. Penetapan banyak

responden mengacu pada KEPMEN no 25 tahun 2004.

Setiap unsur pertanyaan diberikan 4 pilihan jawaban yakni tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

Tabel 1. Skor Jawaban responden

Pilihan Jawaban	Skor (Nilai)
Sangat Puas	4
Puas	3
Cukup	2
Tidak Puas	1

Skala kepuasan menggunakan skala Likert dengan menentukan rentang skor nilai dari jawaban responden dengan rumus :

$$Rs = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan:

Rs = rentang skala

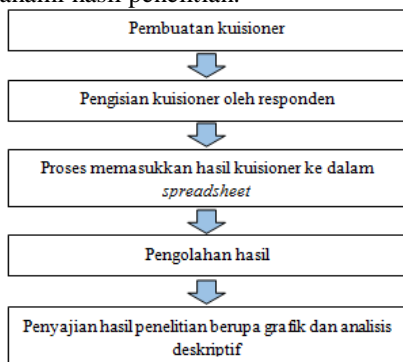
m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas (dalam penelitian ini digunakan lima kategori sebagai kelas)

Jawaban responden kemudian diolah dengan mengelompokkan berdasarkan kategori unsur pertanyaan dan menjumlah hasil setiap pilihan jawaban.

Hasil pengolahan kemudian ditampilkan ke dalam bentuk grafik dan diberikan narasi deskriptif untuk memudahkan pembaca memahami hasil penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Nilai persepsi mutu pelayanan berdasarkan kepada tabel standar yang terdapat pada

Detail hasil survei terhadap semua unsur pertanyaan per kategori, ditunjukkan pada tabel 4, tabel 5 dan tabel 6 dibawah ini.

KepMenPAN no 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah pada tabel 2.

Tabel 2. Standar Nilai persepsi, interval dan interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
2	1.76 – 2.50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
1	1.00 – 1.75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel skala tingkat kepuasan berdasarkan Likert pada kategori sarana dan pelayanan didapatkan sebagai berikut :

Tabel 2. Interval skor kriteria kepuasan sarana dan pelayanan

Nilai Persepsi	Interval Total Skor	Kriteria
1	7.500 – 12.000	Sangat Tidak Puas
2	12.001 – 16.500	Tidak Puas
3	16.501 – 21.000	Cukup Puas
4	21.001 – 25.500	Puas
5	25.501 – 30.000	Sangat Puas

Sedangkan interval skor untuk kategori kondisi lingkungan sebagai berikut :

Tabel 3. Interval skor kriteria kepuasan kondisi lingkungan

Nilai Persepsi	Interval Total Skor	Kriteria
1	3.750 – 6.000	Sangat Tidak Puas
2	6.001 – 8.250	Tidak Puas
3	8.251 – 10.500	Cukup Puas
4	10.501 – 12.750	Puas
5	12.751 – 15.000	Sangat Puas

Tabel 4. Detail survei unsur kategori Sarana

Tanggapan	Pertanyaan										Jumlah		Skor Jawaban	Kriteria
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jawaban	%		
Sangat Puas	99	139	148	173	195	48	61	51	0	152	1066	14%	4264	
Puas	414	458	346	383	406	293	266	376	489	213	3644	49%	10932	
Cukup	221	143	227	160	133	296	249	268	214	206	2117	28%	4234	
Tidak Puas	16	10	29	34	16	113	174	55	47	179	673	9%	673	
Jumlah	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	7500	100%	20103	

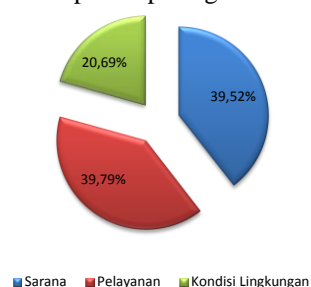
Tabel 5. Detail survei unsur kategori Pelayanan

Tanggapan	Pertanyaan										Jumlah		Skor Jawaban	Kriteria
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jawaban	%		
Sangat Puas	0	67	78	133	4	187	172	198	112	397	1348	18%	5392	
Puas	516	373	401	470	21	429	440	434	397	0	3481	46%	10443	
Cukup	216	279	244	123	3	118	120	107	216	306	1732	23%	3464	
Tidak Puas	18	31	27	24	722	16	18	11	25	47	939	13%	939	
Jumlah	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	7500	100%	20238	

Tabel 6. Detail survei unsur kategori Kondisi Lingkungan

Tanggapan	Pertanyaan					Jumlah		Skor Jawaban	Kriteria
	1	2	3	4	5	Jawaban	%		
Sangat Puas	204	136	94	166	35	635	17%	2540	
Puas	382	448	369	430	306	1935	52%	5805	
Cukup	151	154	254	134	305	998	27%	1996	
Tidak Puas	13	12	33	20	104	182	5%	182	
Jumlah	750	750	750	750	750	3750	100%	10523	

Rangkuman prosentase hasil survei berdasarkan kepada jawaban sangat puas responden ditampilkan pada gambar 2.



Gambar 2. Prosentase hasil survei

Secara umum hasil kepuasan pengguna layanan Perpustakaan berada pada skala cukup puas. Dari segi sarana menunjukkan sangat puas

dengan persentase sebesar 39,52%, dari segi pelayanan menunjukkan sangat puas dengan persentase sebesar 39,79%, dan kondisi lingkungan menunjukkan sangat puas dengan persentase sebesar 20,69%.

Dengan demikian maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

- 1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 69,34 didapat dari Total nilai rata-rata tertimbang per Unsur x 25. Yakni  $2.77 \times 25 = 69.34$ .
- 2) Mutu pelayanan adalah **B**.
- 3) Kinerja unit pelayanan **Baik**.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang kepuasan masyarakat menggunakan rumus perhitungan Likert, pada kategori survei sarana dengan 10 unsur pertanyaan mendapat nilai 20130 dengan kriteria cukup puas. Pada kategori pelayanan dengan 10 unsur pertanyaan didapatkan skor jawaban 20238 masuk kedalam rentang kriteria cukup puas. Begitu juga dengan kategori survei kondisi lingkungan masuk ke dalam kriteria puas, dengan skor jawaban 10523.

Mengacu pada perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 didapatkan hasil 69.34. Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo berada pada kriteria mutu pelayanan dan kinerja unit pelayan baik.

Prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan terdapat pada 5 (lima) unsur yang mendapat nilai paling rendah diantaranya ketersediaan alat pemadam kebakaran (2.285), kebersihan toilet (2.363), ketersediaan tempat penitipan barang (2.368), akses wifi (2.451) serta terkait dengan biaya dan denda terlambat sebesar (2.468).

Sedangkan unsur yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan adalah 5 (lima) unsur yang mendapatkan nilai cukup tinggi antara lain petugas rapi dan bersih (3.132), petugas ramah dan sopan (3.089), petugas adil (3.063), kondisi rak buku (3.040) serta perpustakaan nyaman (penerangan dan sirkulasi udara) (3.036).

**DAFTAR RUJUKAN**

Pham, Thuy Giang., 2014. *Academia*. [Online]  
Available at:  
[http://www.academia.edu/34196971/Marketing\\_Management\\_14th\\_Edition](http://www.academia.edu/34196971/Marketing_Management_14th_Edition) -

[Kotler and Keller.pdf](#)

[Accessed 3 October 2018]

Anonim., 2016. *teknikelektronika*. [Online]

Available at:

<http://teknikelektronika.com/pengertian-skala-likert/>

[Accessed 1 October 2018]

Anonim., 2004. *Pelayanan Perijinan Terpadu Pemerintah Provinsi Jawa Timur*.

[Online]

Available at:

<http://p2t.jatimprov.go.id/uploads/KUMPULAN%20PERATURAN%20PERIZINAN%20PER%20SEKTOR%202014/KEBUDAYAAN%20PARIWISATA/keputusan%20nomor%2026%20tahun%202004.pdf>

[Accessed 1 October 2018].

Anonim., 2014. *Badan Standarisasi Nasional*.

[Online]

Available at:

[http://www.bsn.go.id/uploads/download/analisis\\_kepuasan\\_pelanggan\\_menpan-20141.pdf](http://www.bsn.go.id/uploads/download/analisis_kepuasan_pelanggan_menpan-20141.pdf)

[Accessed 2018].

Moenir, H.A.S., 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suharsini, A., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Yunus, 2010. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan Dan Kerasipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2009. *Pustakawan Muda Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*, 17(3 dan 4).