

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BIDANG
KEARSIPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
PROBOLINGGO TAHUN 2018**

*ANALYSIS OF SOCIETY SATISFACTION INDEX ON RECORD MANAGEMENT
SERVICES IN LIBRARY AND FILING DEPARTMENT ON DISTRICT OF PROBOLINGGO*

Dwi Yanto, Sisbiyanto, Sigit Hadi Waluyo

Dosen Program Studi Manajemen Informatika AMIK Taruna Probolinggo

Jl. Raya Leces No A3 Leces Kabupaten Probolinggo

Email: sigit.hadi.waluyo@gmail.com

Abstrak: Indeks kepuasan masyarakat didapatkan dengan cara melakukan survei menggunakan metode survei kualitatif dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo berdasarkan Undang-undang no 14 tahun 2017 tentang pelayanan publik. Hal ini sebagai salah satu upaya untuk melaksanakan rencana strategis dan wujud kepatuhan terhadap aturan. Penelitian ini berdasarkan pada survei yang dilakukan pada tahun 2018, menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan Kearsipan menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil survei didapatkan 3 unsur dengan hasil tertinggi berturut-turut sebagai berikut: unsur kompetensi pelaksana (3.138), unsur prosedur (3.069) dan unsur persyaratan (3.017). 3 unsur yang harus ditingkatkan karena mendapat nilai yang rendah berturut-turut sebagai berikut: unsur pengaduan saran dan masukan (2.724), unsur maklumat pelayanan (2.845) dan waktu pelayanan (2.862).

Kata Kunci: Indeks Kepuasan, Unsur Layanan, Kearsipan.

Abstract: The public satisfaction index is obtained by conducting a survey used a qualitative survey method carried out by Library and Filing Department of Probolinggo District based on Law No 25 of 2009 concerning public service. Those was an effort to implement a strategic plan and form of compliance with the rules. Those research was based on 2018 survey, the result was a value index of the people satisfaction who used the record management field service used descriptive analysis methods. The survey results found 3 elements with the highest results in a row as follows: Elements of implementing competence (3,138), elements of procedure (3,069) and elements of requirements (3,017). 3 elements those need to improved due to the following lowest values: Element of complaint suggestion and feedback (2,724), element of service information (2,845) and element of service times (2,862).

Keyword: Satisfaction index, Service element, record management field.

PENDAHULUAN

Salah satu tugas Badan Kepegawaian Daerah (BKD) adalah memberikan pelayanan administrasi kepegawaian dalam pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam dan dari jabatan structural atau fungsional sesuai dengan norma, standard an prosedur yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan (Keppres, 2000).

Dan mengacu kepada Undang-undang no 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, maka Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Probolinggo sebagai badan pelayan Publik milik pemerintah daerah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (dalam hal ini objek survei adalah Aparatur Sipil Negara) sebagai bentuk kepatuhan terhadap aturan

dan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas layanannya. Survei ini diharap mampu menilai unsur pelayanan yang memerlukan peningkatan.

Tujuan dari penelitian ilmiah ini adalah mengetahui unsur layanan yang memiliki nilai kepuasan tinggi sehingga perlu untuk dipertahankan dan mengetahui unsur layanan yang mendapat nilai kepuasan rendah sehingga perlu untuk dicarikan upaya agar meningkat.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai adalah analisis deskriptif dengan tahapan awal penelitian dengan mengumpulkan data dari pengguna layanan BKD.

ASN memberikan penilaian layanan melalui form kuisioner yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017.

Pelayanan publik menurut Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Menurut (Dwiyanto, 2005), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi publik untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

Kepuasan menurut Lovelock dan Wirtz (2011) adalah suatu sikap yang dihasilkan berdasarkan pengalaman terhadap produk atau jasa yang didapatkan.

Kualitas menurut (KBBI, 2019) adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar atau derajat.

Sehingga dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kadar yang didapatkan dari hasil pengalaman terhadap produk atau jasa yang didapatkan.

Survei pelayanan pada bidang Kearsipan terdiri dari 8 unsur pertanyaan meliputi :

- 1) Persyaratan layanan.
- 2) Prosedur layanan.
- 3) Waktu layanan
- 4) Produk layanan.
- 5) Kompetensi petugas layanan.
- 6) Perilaku petugas layanan.
- 7) Maklumat pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan saran dan masukan.

Untuk unsur biaya sengaja tidak dimasukkan survei karena tidak dikenakan biaya/gratis.

Responden berasal dari 58 instansi yang menggunakan layanan kearsipan baik yang bersifat statis maupun dinamis.

Disediakan 4 pilihan jawaban bagi responden pada setiap unsur pertanyaanyakni tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas dengan nilai sebagai berikut :

Tabel 1. Skor jawaban responden

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

Skala kepuasan pada penelitian ini menggunakan skala kepuasan Likert melalui

prosespenentuan rentang nilai berdasarkan jawaban responden dengan rumus :

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

Keterangan:

Rs = rentang skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kategori kelas (menggunakan 4 kelas)

Jawaban responden dikumpulkan berdasarkan unsur pertanyaan kemudian diolah menggunakan *spreadsheet* dan dihasilkan jumlah dari setiap pilihan jawaban.

Dari proses pengolahan, hasil ditampilkan dalam bentuk diagram yang kemudian dijelaskan menggunakan narasi deskriptif agar pembaca mudah memahami.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Nilai persepsi mutu pelayanan berdasarkan kepada tabel standar yang terdapat pada PERMENPAN no 14 tahun 2017 tentang Pedoman

Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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	3.5324 – 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
2	2.60 – 3.064	65,00– 76.60	C	Kurang Baik
1	1.00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari perhitungan berdasarkan skala Likert, didapatkan skala tingkat kepuasan pada kategori sebagai berikut:

Tabel 3. Interval skor kriteria pelayanan kearsipan

Nilai Persepsi	Interval Total Skor	Kriteria
1	58.00 – 464.00	Sangat Tidak Puas
2	464.01 – 928.00	Tidak Puas
3	928.01 – 1392.00	Cukup Puas
4	1392.01 – 1856.00	Puas

Berikut detail hasil survey terhadap semua unsur pertanyaan per kategori yang ditunjukkan pada table 4 dibawa ini.

Tabel 4. Detail survei unsur layanan kearsipan

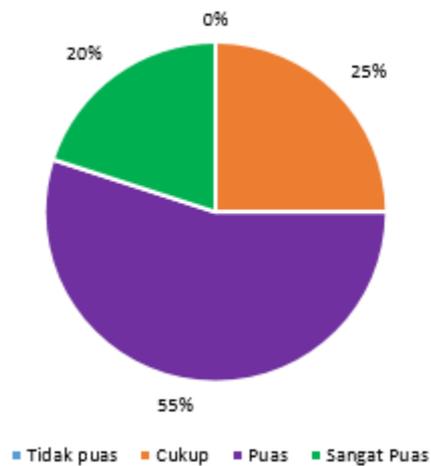
Tanggapan	Pertanyaan tentang pelayanan arsip								Jumlah		Skor Jawaban	Kriteria
	1	2	3	4	5	6	7	8	Jawaban	%		
Sangat Puas	8	12	7	10	18	15	13	12	95	20%	380	
Puas	43	38	36	33	34	29	23	18	254	55%	762	
Cukup	7	8	15	15	6	14	22	28	115	25%	230	
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	
Jumlah	58	58	58	58	58	58	58	58	464	100%	1372	Puas

Dengan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan ditunjukkan pada table 5 dibawah ini.

Tabel 5. Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.017	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.069	Baik
U3	Waktu Pelayanan	2.862	Baik
U4	Produk Layanan	2.914	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3.138	Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3.017	Baik
U7	Maklumat Pelayanan	2.845	Baik
U8	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	2.724	Baik

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



Gambar 2. Prosentase hasil survei

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan Kearsipan berada pada skala puas yang mencapai 55%. Respon penggunaan layanan sebanyak 20% pada tingkat sangat puas, 25% pada cukup puas dan tidak pengguna yang merasakan tidak puas.

Dari data yang sudah diolah maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang Kearsipandi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

- 1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 73,71 didapat dari Total nilai rata-rata tertimbang per Unsur x 25. Yakni $2.95 \times 25 = 73.71$.
- 2) Mutu pelayanan adalah **C**.
- 3) Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang kepuasan masyarakat menggunakan rumus perhitungan Likert, dengan 8 unsur pertanyaan mendapat nilai 1406 dengan kriteria Puas.

Mengacu pada perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik didapatkan hasil 73.71. Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo berada pada kriteria mutu pelayanan dan kinerja unit pelayan kurang baik.

3 Unsur pelayanan yang menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan terdapat pada 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai rata-rata paling rendah diantaranya waktu pelayanan (2.862), produk layanan (2.897) dan persyaratan layanan (3.017).

3 (tiga) unsur kepuasan yang harus dipertahankan adalah kompetensi pelaksana (3.138), penanganan pengaduan saran dan masukan (3.121) dan perilaku pelaksana yang mencapai nilai rata-rata (3.121).

DAFTAR RUJUKAN

Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

KBBI. Retrieved from KBBI:

<https://kbbi.web.id/kualitas>, diakses 14 Januari 2019

LIKERT Retrieved from teknikelektronika:

<https://teknikelektronika.com/pengertian-skala-likert-likert-scale-menggunakan-skala-likert/>

MENPAN. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. Jakarta.

Presiden. (2000). *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 159 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Badan Kepegawaian Daerah*. Jakarta: Presiden.