

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya;
- e. Sebagai bahan dalam perencanaan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya;

- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Perpustakaan Umum pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang berdiri sejak tahun 1983. Pada awalnya lembaga ini merupakan perpustakaan khusus yang berada di bawah naungan Bagian Hukum, Organisasi dan Tata Laksana Setwilida Tingkat II Pemalang dan menempati gedung bekas SDN Latihan Kebondalem Pemalang yang berada di depan Gedung DPRD Kabupaten Pemalang. Koleksi yang tersedia hanya sebatas arsip-arsip dan beberapa buku pegangan/referensi hukum.

Pada SOTK tahun 1992 Bagian Hukum, Organisasi dan Tata Laksana dipisah menjadi 2 bagian yaitu Bagian Hukum dan Bagian Organisasi dan Tata Laksana dan Perpustakaan secara tupoksi berada di bawah Bagian Organisasi dan Tata Laksana dan menempati gedung Bekas SDN Latihan Kebondalem. Dalam Upaya meningkatkan minat dan kegemaran membaca masyarakat, maka berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Pemalang Tahun 1998 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Dati II Pemalang di bentuk Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Pemalang. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang, Perpustakaan digabung dengan urusan Kearsipan dengan nomenklatur kelembagaan bernama Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.

Dinamika birokrasi semakin kompleks, sehingga pada tahun 2016 Pemerintah melakukan perubahan dan penataan Organisasi Pemerintah Daerah dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 Perpustakaan berubah status yang semua kantor menjadi Dinas dengan nama nomenklatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang yang beralamat di Jalan Alun-alun Timur Nomor 1 Pemalang dan Jalan Surohadikusumo Nomor 1 Pemalang.

Adapun Data Singkat Perpustakaan Umum pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang adalah sebagai berikut:

NPP : 3327083E1018893
Status Lembaga : Dinas
SK Lembaga : Perda Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016
Tahun Berdiri : 2016
Alamat : Jalan Alun-alun Timur Nomor 1 Kebondalem, Pemalang,
Jawa Tengah
Nomor telepon : (0284) 324657 – 3290464
Nomor faximile : (0284) 324657
Website/Email : www.pemalangkab.go.id/perpusarda , dinpusardapml@gmail.com

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada di tempat layanan Perpustakaan Umum pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juli s/d Bulan Desember Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang tahun 2021 tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik

diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai Penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata terhitung} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata terhitung} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = N$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Responden yang mengisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

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

Tabel II.1 Kategori Pengukuran SKM

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

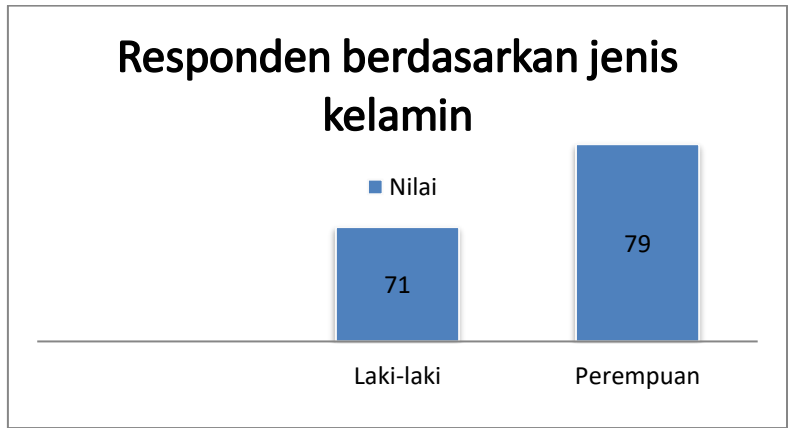
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya tahun 2021 ini adalah pengguna pelayanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pematang Jaya semester II tahun 2021. Diperoleh 150 responden dari pelayanan sirkulasi. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

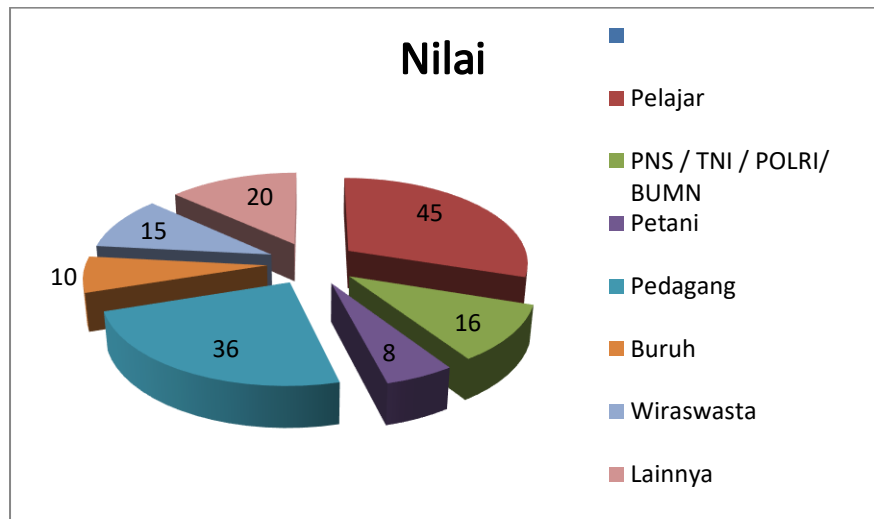
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang semester 2 tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin.



Tabel II.2 Responden berdasarkan jenis kelamin

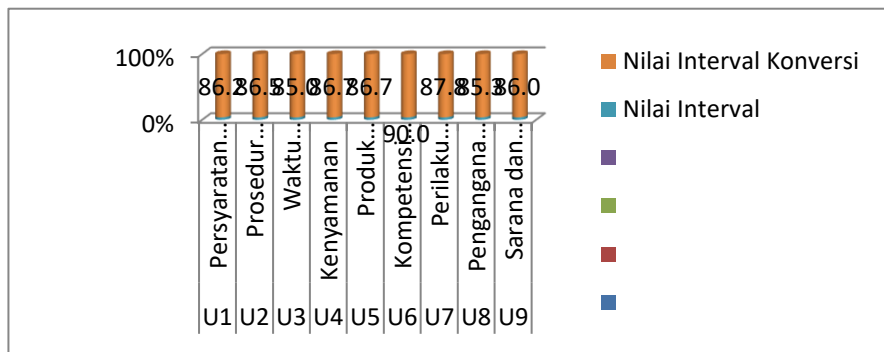
- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas/Badan berdasarkan Pendidikan.



Tabel II.3 Responden berdasarkan pekerjaan

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM pelayanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang semester II tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:



Tabel II.4 Indeks Nilai Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, diperoleh nilai SKM pelayanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang seperti yang tersaji pada tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi
U1	Persyaratan pelayanan	3,447	86,2
U2	Prosedur pelayanan	3,460	86,5
U3	Waktu pelayanan	3,400	85,0
U4	Kenyamanan	3,467	86,7
U5	Produk layanan	3,467	86,7
U6	Kompetensi pelaksana	3,600	90,0
U7	Perilaku pelaksana	3,513	87,8
U8	Penganganan pengaduan, saran dan masukan	3,413	85,3
U9	Sarana dan prasarana	3,440	86,0
Rata-rata			31,207
			85,818

Tabel II.5 Hasil SKM per unsur pelayanan

Nilai SKM 76, 61 – 88, 30 termasuk dalam kategori mutu pelayanan “**B**” atau kinerja pelayanan adalah **Baik**.

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang . Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. layanan dipercepat prosesnya;
- b. Untuk petugas agar lebih fokus dalam memberikan pelayanan (tidak main HP)
- c. Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;
- d. Perlu adanya penambahan kemudahan bagi pengguna layanan yang terdesak.

BAB III
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Rekapitulasi hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang.

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	86,2	86,2
2	Prosedur	86,5	86,5
3	Waktu Pelayanan	85,0	85,0
4	Kenyamanan	86,7	86,7
5	Produk Spesifikasi	86,7	86,7
6	Kompetensi Pelaksana	90,0	90,0
7	Perilaku Pelaksana	87,8	87,8
8	Sarana dan Prasarana	85,3	85,3
9	Penanganan Pengaduan	86,0	86,0
IKM		85,818	Baik

Tabel III.1 Rekapitulasi hasil pengukuran kepuasan masyarakat

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pemalang masuk pada kategori B (Baik)**. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Penanganan Pengaduan
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Waktu penyelesaian pelayanan
 - d. Persyaratan

B. Saran Rekomendasi

Berikut rekomendasi guna meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Perlu adanya peningkatan kecepatan jaringan internet dan penambahan koleksi baik koleksi pustaka maupun pustaka digital.
2. Meningkatkan etika pelayanan guna mewujudkan pelayanan prima terhadap pemustaka.
3. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana terutama ruang baca pemustaka agar lebih representatif.

C. Rencana Tindak Lanjut

unsur - unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dan rencana tindak lanjut perbaikan SKM seperti pada tabel dibawah ini :

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penanggung jawab
			<1 th	2 th	3 th	
1.	U8	Pengembangan perpustakaan di tingkat daerah	V			Kasi Layanan dan Informasi
2.	U6	Peningkatan kapasitas pelaksana	V			Kasi pembinaan dan pengawasan
3.	U8	Pengembangan perpustakaan di tingkat daerah			V	Kasi Layanan dan Informasi

Tabel III.2 Rencana Tindak Lanjut perbaikan SKM

Pemalang, Desember 2021
KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PEMALANG

ABDULATIP, S,IP
Pembina Utama Muda
NIP. 19620703 198607 1 001