

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MAGELANG

Puji Slamet Santoso, Hanik Rosidah, Angela Febriana Nanda Prasetyo

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar

E-mail : pujislamet7@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu tujuan dari Bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan UUD NRI 1945 alinea ke 4 tercantum adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintah Kota Magelang dalam upaya peningkatan kecerdasan bangsa menyelenggarakan sebuah perpustakaan. Perpustakaan Umum Kota Magelang menyediakan Buku-buku dengan berbagai subyek ilmu pengetahuan dan fiksi, berbagai harian, Tabloid, dan Majalah yang dapat diakses oleh masyarakat umum baik akademis maupun non akademis dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. Penelitian ini dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang dengan mengadopsi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. IKM diukur dengan menggunakan 14 unsur yaitu Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, dan Keamanan Pelayanan. Setelah dilakukakan Perhitungan pelayanan tersebut dikategorikan kedalam kategori B yang berarti Baik.

Kata Kunci : Pelayanan, IKM, Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan dari bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan UUD NRI 1945 alinea ke 4 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah sebagai pihak yang berwenang menyelenggarakan negara mempunyai tanggung jawab untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Bangsa yang cerdas bukan merupakan harta bagi negara, namun sebuah aset yang memberikan keuntungan jangka panjang bagi negara itu sendiri.

Dalam UUD NRI 1945 pasal 1 “Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan” dan dikuatkan dengan pasal 3 “Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional, yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta

ahlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diatur dengan undang-undang”. Merujuk kedua pasal tersebut, jelas bahwa setiap warga negara Indonesia dalam upaya mencapai kondisi cerdas berhak untuk mendapatkan hak dasar pendidikan. Pemerintah berkewajiban menyediakan sebuah sistem pendidikan nasional dalam upaya pemenuhan hak dasar tersebut.

Dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, perlu disadari bahwa sistem pendidikan yang kurang memadai merupakan sebuah tembok penghalang besar mencapai tujuan.

Pemerintah Kota Magelang sebagai pihak yang berwenang di kota Magelang dalam upaya peningkatan kecerdasan bangsa, salah satunya menyediakan sebuah perpustakaan untuk masyarakat

kota Magelang. Perpustakaan Umum Kota Magelang menyediakan buku-buku dengan berbagai subyek ilmu pengetahuan dan fiksi, berbagai harian, tabloid, dan majalah yang dapat diakses oleh masyarakat umum baik akademis maupun non akademis.

Namun, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. (MENPAN, 2004)

Perpustakaan Umum Kota Magelang sebagai salah satu pihak penyedia layanan publik sejalan dengan anggapan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah yang perlu harus terus ditingkatkan, maka perlu dilakukan sebuah jalan untuk mengukur tingkat kinerja dari Perpustakaan Umum Kota Magelang. Pengukuran tingkat kinerja pelayanan publik dapat ditempuh melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimaksud 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. Data tersebut oleh Perpustakaan Umum Kota Magelang dapat digunakan sebagai *feedback* terhadap perbaikan optimalisasi kinerja pelayanan publik aparatur pemerintah kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Sinambela (2008:) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Sedangkan Kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler (2002:42), mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus, dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan – temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya

dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan pada suatu lembaga atau instansi apabila dikelola dengan baik dapat memberikan kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan masyarakat. Namun dewasa ini masih banyak kelemahan yang dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik seperti kompetensi penyelenggara pelayanan yang masih kurang serta sistem pelayanan yang berbelit-belit.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhan.

Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam dan karakteristik dan sifat yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan oleh instansi. Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 yang meliputi 14 indikator yang relevan, valid dan reliabel untuk melakukan pengukuran atas

indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Unsur indeks kepuasan masyarakat tersebut yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

PENELITIAN TERDAHULU

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mendapatkan penelitian yang serupa dengan yang dilakukan peneliti saat ini, antara lain yaitu:

1. Penelitian (skripsi) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang yang dilakukan oleh Wahyu Apriansyah pada tahun 2016 dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Agung Tirtayasa. Dalam penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang menggunakan 9 indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik diperoleh

hasil Nilai Komulatif Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 60,77 atau dikatakan cukup baik.

2. Penelitian (jurnal) dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada yang dilakukan oleh Aprilia Mardiasuti pada tahun 2015. Dari penelitian tersebut, diperoleh hasil pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Referensi Perpustakaan UGM secara keseluruhan, mendapatkan nilai indeks 77,225 atau mutu pelayanan B, dengan tingkat kualitas pelayanan Baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu (Suryana, 2010). Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum Kota Magelang, tepatnya Gedung Kyai Sepanjang Lt. I, Jalan Kartini No. 4, Magelang Tengah, Kota Magelang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kota Magelang dan Menggunakan Layanannya.

Sampel

Sampel ditentukan dengan *Random Sampling* dengan ketentuan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana Sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh, yaitu 150 orang.

Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari tempat aktual terjadinya suatu peristiwa. Data primer diperoleh dengan cara:

a. Observasi (pengamatan langsung)

Proses observasi yang peneliti lakukan dengan meninjau langsung ke lapangan untuk mengetahui keadaan dan aktivitas objek yang diteliti yaitu masyarakat pengguna layanan Perpustakaan Umum Kota Magelang.

b. Kuesioner

teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penulis menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kota Magelang dan menggunakan layanannya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang dilakukan dengan menelaah dan mengkaji catatan atau laporan dan dokumen-dokumen lain dari berbagai organisasi yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini permasalahan yang diteliti yaitu mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder didapat dari hasil studi pustaka terhadap literatur, jurnal dan artikel yang berkaitan dengan bahasan penelitian. Penggalan data sekunder dilakukan untuk mendasari kerangka teori dari topik bahasan.

Teknik Analisis Data

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Persepsi Nilai per unsure}}{\text{Penimbang Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150.

Nilai IKM Unit Pelayanan X 25

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

No.	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1.	1,00-1,75	25-43,75	D	Sangat tidak baik
2.	1,75-2,50	43,76-62,50	C	Tidak baik
3.	2,50-3,25	62,51-81-25	B	Baik
4.	3,25-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Umum Kota Magelang dulunya merupakan UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Perpustakaan. Berdasarkan Peraturan Daerah nomor 5 tahun 2008 Kota Magelang tentang susunan, kedudukan dan tugas pokok organisasi lembaga teknis daerah, badan pelayanan perizinan terpadu dan satuan polisi pamong praja, Perpustakaan Umum Kota Magelang dikelola oleh Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi yang dapat digolongkan sebagai salah satu lembaga teknis Kota Magelang.

Pada awal tahun 2017 kemarin Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang.

Hasil

1. Prosedur Pelayanan

kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 3(2%) responden menyatakan tidak mudah, sebanyak 16(11%) responden menyatakan kurang mudah, sebanyak 94(62%) responden menyatakan mudah, sebanyak 37(25%) responden menyatakan sangat mudah. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan mudah terhadap prosedur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenisnya. Dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 1(1%) responden menyatakan tidak sesuai, sebanyak 13(8%) responden menyatakan kurang sesuai, sebanyak 124(83%) responden menyatakan sesuai, sebanyak 12(8%) responden menyatakan sangat sesuai. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan sesuai terhadap persyaratan pelayanan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Berhubungan dengan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 4(3%) responden menyatakan tidak jelas, sebanyak 30(20%) responden menyatakan kurang jelas, sebanyak 93(62%) responden menyatakan jelas, sebanyak 23(15%) responden menyatakan sangat jelas. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan jelas terhadap kejelasan petugas pelayanan.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 1(1%) responden menyatakan tidak disiplin, sebanyak 16(10%) responden menyatakan kurang disiplin, sebanyak 118(79%) responden menyatakan disiplin, sebanyak 15(10%) responden menyatakan sangat disiplin. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan disiplin terhadap kedisiplinan petugas pelayanan.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 14(9%) responden menyatakan kurang bertanggung jawab, sebanyak 120(80%) responden menyatakan bertanggung jawab, sebanyak 16(11%) responden menyatakan sangat bertanggung jawab. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bertanggung jawab terhadap tanggung jawab petugas pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. dari 150

responden diperoleh hasil, Sebanyak 16(10%) responden menyatakan kurang mampu, sebanyak 109(73%) responden menyatakan mampu, sebanyak 25(17%) responden menyatakan sangat mampu. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan mampu terhadap kemampuan petugas pelayanan.

7. Kecepatan Pelayanan

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 1(0%) responden menyatakan kurang cepat, , sebanyak 37(25%) responden menyatakan kurang cepat, sebanyak 87(58%) responden menyatakan cepat, sebanyak 25(17%) responden menyatakan sangat cepat. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan cepat terhadap Kecepatan pelayanan.

8. Keadilan Mendapat Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 3(2%) responden menyatakan kurang adil, sebanyak 21(14%) responden menyatakan kurang adil, sebanyak 114(76%) responden menyatakan adil, sebanyak 12(8%) responden menyatakan sangat adil. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan adil terhadap keadilan mendapatkan pelayanan.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 4(3%) responden menyatakan tidak sopan dan ramah, sebanyak 35(23%) responden menyatakan kurang sopan dan ramah, sebanyak 88(59%) responden menyatakan sopan

dan ramah, sebanyak 23(15%) responden menyatakan sangat sopan dan ramah. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan sopan dan ramah terhadap kesopanan dan keramahan petugas

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 2(1%) responden menyatakan tidak wajar, sebanyak 7(5%) responden menyatakan kurang wajar, sebanyak 107(71%) responden menyatakan wajar, sebanyak 34(23%) responden menyatakan sangat wajar. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan wajar terhadap kewajaran biaya pelayanan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 44(29%) responden menyatakan kadang-kadang, sebanyak, sebanyak 74(50%) responden menyatakan banyak tepatnya, sebanyak 32(21%) responden menyatakan selalu tepat. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan banyak tepatnya terhadap kepastian biaya pelayanan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 1(1%) responden menyatakan selalu tidak tepat, sebanyak 42(28%) responden menyatakan kadang-kadang tepat, sebanyak 76(50%) responden menyatakan banyak tepatnya, sebanyak 31(21%) responden menyatakan selalu tepat. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan banyak tepatnya terhadap kepastian jadwal pelayanan.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 1(1%) responden menyatakan tidak nyaman, sebanyak 11(7%) responden menyatakan kurang nyaman, sebanyak 84(56%) responden menyatakan nyaman, sebanyak 54(36%) responden menyatakan sangat nyaman. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan nyaman terhadap kenyamanan lingkungan.

14. Keamanan Pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan. dari 150 responden diperoleh hasil, Sebanyak 9(6%) responden menyatakan kurang aman, sebanyak 110(73%) responden menyatakan aman, sebanyak 31(21%) responden menyatakan sangat aman. Dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan aman terhadap keamanan pelayanan.

Pembahasan

Berikut merupakan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Nilai	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	3,1	Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	2,98	Baik
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,9	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas	2,98	Baik

5.	Pelayanan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,01	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,06	Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	2,9	Baik
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,9	Baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,86	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,15	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,92	Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,91	Baik
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,27	Sangat Baik
14.	Keamanan Pelayanan	3,14	Baik

Sumber : Analisis NRR Penelitian

Perhitungan IKM

Berdasarkan Perhitungan diatas, Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang sebesar 75,2, yang berarti pelayanan tersebut dapat digolongkan kedalam kategori B atau Baik.

SIMPULAN

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 75,20 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan

publik beradda pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang pada tahun 2017 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Kenyamaan Lingkungan merupakan unsur dengan nilai tertinggi. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan merupakan unsur dengan nilai terendah

SARAN

Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang dikategorikan pelayanan yang Baik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Walaupun sudah dapat dikategorikan baik, tidak menutup kemungkinan untuk menghentikan pengembangan kualitas pelayanan tersebut. Berdasarkan penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelng, penlitik memberikan saran kepada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Magelang untuk meningkatkan kembali unsur Kejelasan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kepastian Biaya, dan Kepastian Jadwal karena unsur tersebut mendapatkan skor yang bisa dibilang lebih rendah daripada unsur lain. 6 unsur tadi merupakan potensi yang dapat dikembangkan sehingga pelayanan yang diselenggarakan dapat dikategorikan sangat baik dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Ni Luh Putu Puspitasari. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 89-114
- Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.

- Pemerintah Daerah Kota.2016. Peraturan Walikota Nomor 44 tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Akasara
- Suryana.2010. Methodologi Penelitian: Model Praktis penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Zainudin, Arif.2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal. Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah. Volume 1, Nomor 1, April 2016