

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
KABUPATEN MEMPAWAH**

Nurasiah, Dwi Budi Priadi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pontianak

ABSTRAK

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan public pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah sehingga diperoleh juga gambaran mengenai kinerja pegawainya. Bentuk penelitian adalah penelitian survey dengan teknik pengambilan sampel menggunakan aksidental random sampling. Jumlah sampel sebanyak 150 orang responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Variabel penelitian terdiri dari tingkat kepuasan masyarakat (X) merupakan ukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publi yang diberikan oleh petugas dan instansi seperti yang diharapkan dan kinerja pelayanan publik (Y) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pusat, di daerah dan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur layanan di Perpustakaan Daerah berdasarkan 14 (empat belas) indikator penilaian kepuasan sesuai dengan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004. Hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan pemakai terhadap jasa layanan Perpustakaan Daerah secara keseluruhan mendapat "**Kategori Baik**," ini dapat dibuktikan dengan pencapaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **76,125**. Sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat tersebut diketahui gambaran mengenai kinerja pegawai dan kinerja pelayanan public, yang mana berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pegawai bernilai **3,052** dan kinerja pelayanan public bernilai **3,085** keduanya dikategorikan **baik** tetapi masih perlu terus ditingkatkan sehingga nantinya masyarakat dapat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Masyarakat, Kinerja, Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur utama dalam sebuah perpustakaan, maka dari itu sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik. Perpustakaan akan dapat berjalan dan berfungsi sebagaimana mestinya jika sumber daya manusia memfungsikan sumber daya lainnya. Menurut Gomes (2003: 26), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Dari pendapat tersebut terlihat bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling dominan bila dibandingkan dengan sumber daya yang lainnya, seperti koleksi, sarana dan prasarana, layanan dan sumber daya finansial.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 telah menekankan pemberian kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberdayakan mereka, menjamin proses demokratisasi, perlindungan hak dan jaminan kehidupan lainnya. Pemberian kewenangan didalam undang-undang tersebut lebih didasarkan pada tuntutan akuntabilitas publik yaitu tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang seharusnya dilayani, perwujudan dan komitmen yang nyata dari akuntabilitas publik tersebut hanya ditunjukkan dalam bentuk kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan khususnya Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah yang menyangkut tentang pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar masyarakat, yang mana kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan masyarakat, oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntable karena dalam kenyataannya saat ini hak-hak tersebut belum sepenuhnya diperoleh oleh masyarakat.

Pelayanan Publik (umum) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003). Di Indonesia, kinerja seorang pegawai negeri sipil lebih dikaitkan dengan "pelaksanaan pekerjaan" (sebagaimana tercantum dalam surat edaran BAKN, No.02/SE/1980) ketimbang hasil pekerjaan.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah berupaya agar dapat menjadi “pusat pembelajaran masyarakat (*society learning center*)” berupa pusat informasi, sumber belajar, penelitian, rekreasi, sarana penyimpanan dan pelestarian khasanah budaya bangsa dan “agen perubahan masyarakat (*agen of change*)”. Keberadaan perpustakaan diharapkan dapat menciptakan rasa memiliki dan dirasakan manfaatnya bahwa “perpustakaan untuk kita semua”, dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua (*edution For all*) dan pendidikan sepanjang masa (*Life Long Edution*).

Upaya tersebut di atas tidak mungkin tercapai tanpa adanya partisipasi aktif seluruh lapisan masyarakat sebagai pengguna jasa perpustakaan, dukungan dari seluruh jajaran pejabat serta pengelola perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah. Dibawah ini dapat kita lihat data pengunjung, anggota dan buku yang dipinjamkan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah selama kurun waktu tiga (3) tahun terakhir, datanya dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1.

Data tahunan perpustakaan daerah kabupaten mempawah tahun 2013 s/d 2015

No	Tahun	Pengunjung (orang)	Anggota (orang)	Buku yang di pinjamkan (buah)
1.	2013	9.830	310	6.087
2.	2014	5960	538	7.707
3.	2015	6140	919	4.301

Sumber : Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah di dukung jumlah aparatur/pegawai sebanyak 37 orang PNS dan 2 staf honorer yang bersifat honor lepas/kontrak serta pegawai tidak tetap, data dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah Tahun 2015

No.	Eselon/ Non Eselon	Golongan					Pendidikan						
		I	II	III	IV	Jml	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	Jml
1.	Eselon III	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	1
2.	Eselon IV	-	-	3	1	4	-	-	1	-	2	1	4
3.	Non Eselon	1	17	14	-	32	1	-	24	4	3	-	32
Jumlah		1	17	17	2	37	1	-	25	4	6	1	37

Sumber : Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah

Oleh karena itu, dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah yang terkait dengan pelayanan umum dibidang pendidikan atau peningkatan wawasan keilmuan serta mendorong dan memotivasi unit-unit kerja pelayanan dalam meningkatkan kinerja pelayannya maka perlu dilakukan kegiatan/penelitian ilmiah yang berupa survey untuk mengetahui kinerja pegawai yang telah

memperoleh jasa pelayanan dari suatu unit kerja, dimana dalam hal ini unit kerja yang akan diukur adalah unit pelayanan jasa pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah. Diharapkan dari hasil penelitian ilmiah ini dapat memberikan gambaran secara objektif tentang pelayanan yang telah diberikan selama ini di unit kerja pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan arsip Daerah Kabupaten Mempawah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka permasalahan yang akan dibahas dari penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat yang telah diberikan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah?
2. Bagaimanakah gambaran kinerja pegawai pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah ditinjau dari tingkat kepuasan masyarakat ?
3. Bagaimanakah kinerja pelayanan publik pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisa secara objektif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah.
2. Untuk menganalisa gambaran kinerja pegawai pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah.
3. Untuk menganalisa sejauhmana kinerja pelayanan publik yang telah diberikan oleh unit pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah.

II. LANDASAN TEORI

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi, baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan Publik

Agung Kurniawan dalam Pasolong (2007;128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif
Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP), akte kelahiran dan akte kematian.
2. Pelayanan Barang
Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa
Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Sejalan dengan pendapat tersebut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPAN) No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pusat, di daerah dan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam

artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik. Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya "*Reinventing Government*" (1995) dalam Pasolong (2007;130). Intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik. Kalau tidak demikian bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus. Oleh karena itu, pertama-tama penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut "*survive*" juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang kemudian diimplementasikan ke dalam 14 kuesioner (pernyataan), ke 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut :

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 (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan 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 di tetapkan oleh penyelenggara 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 yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari ke-empat belas unsur pelayanan tersebut yang termasuk ke dalam 5 (lima) dimensi servqual (kinerja pelayanan publik) tersebut adalah :

1. *Tangible*, yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, dan Kejelasan petugas pelayanan.
2. *Realibility*, yaitu Kedisiplinan petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, dan Kecepatan layanan.
3. *Responsiveness*, yaitu Tanggung jawab petugas pelayanan, Kesopanan dan Keramahan petugas.
4. *Assurance*, yaitu kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan lingkungan.
5. *Emphaty*, yaitu Keadilan mendapatkan pelayanan.

Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja berasal dari akar kata "*to performance*" dan menurut *The Scibner BantamEnglish Dictionary* yang dikutip (Wibowo,2005:78) mengartikan sebagai berikut :

1. *To do or carry out; execute* (Melakukan, menjalankan, melaksanakan)

2. *To discharge or fulfill; as a vow* (Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar).
3. *To portray, as a character in a play* (Menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan).
4. *To render by the voice or a musical instrument* (Menggambarkannya dengan suara atau alat musik).
5. *To execute or complete an undertaking* (Melaksanakan atau menyempurnakan tanggungjawab).
6. *To act a part in a play* (Melaksanakan suatu kegiatan dalam suatu permainan).
7. *To perform music* (Memainkan/pertunjukan musik)
8. *To do what is expected of a person or machine* (Melakukan suatu yang diharapkan oleh seorang atau mesin).

Senada dengan pendapat tersebut, Faustino Cardosa Gomes mengungkapkan bahwa kinerja karyawan sebagai "Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas" (Faustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara,2009:9). Pendapat tersebut menyatakan bahwa kinerja suatu pegawai tidak lepas dari hasil yang telah dicapai, serta efektif dalam meningkatkan produktifitas.

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara,2009:9).

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas. Di bawah ini akan disebutkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli yaitu :

1. Kinerja merupakan perangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang di minta (Stolovitch and Keeps;1992)
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja. (Griffin; 1987)
3. Kinerja di pengaruhi oleh tujuan (Mondy and Premeaux; 1993).
4. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan

baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivancevich;1994).

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Agus Sunyoto dalam bukunya A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2009;10) tujuan dari evaluasi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kerja;
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan perestasi yang terdahulu;
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika ada hal-hal yang perlu diubah.

Kegunaan penilaian prestasi kerja (kinerja) karyawan adalah :

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya;
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh kegiatan dalam perusahaan;
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawan;

5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi;
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* yang baik;
7. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya;
8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan;
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan;
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*). (Dalam Mangkunegara, 2009:10).

Evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi.

Evaluasi kinerja mempunyai tujuan antara lain :

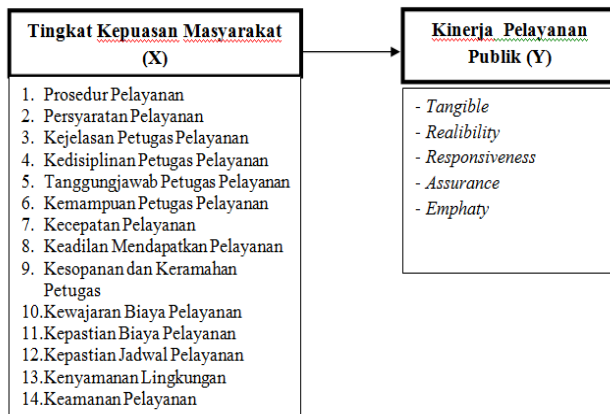
1. Pengembangan, dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu ditraining dan membantu evaluasi hasil training. Dan juga dapat membantu pelaksanaan conseling antara atasan dan bawahan sehingga dapat dicapai usaha dalam memecahkan masalah yang akan dihadapi pegawai.
2. Pemberian *reward*, digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, intensif dan promosi.
3. Motivasi, digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, rasa tanggung jawab sehingga mereka terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.
4. Perencanaan SDM, dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan serta perencanaan SDM.
5. Kompensasi, memberikan informasi yang digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah serta bagaimana pemberian kompensasi yang adil.
6. Komunikasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai. (Dharma,2009:14)

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan memperhatikan tujuan dari evaluasi kinerja diharapkan dapat dihasilkan suatu hasil kerja yang tepat guna berdasarkan misi, visi, sasaran serta tujuan yang jelas. Sehingga aparatur pemerintahan dapat bekerja efektif serta efisien setelah adanya penilaian kinerja karyawan. Gambaran mengenai kinerja pegawai ditinjau dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dianalisis melalui unsur – unsur berikut ini U3. Kejelasan petu gas pelayanan; U4.

Kedisiplinan petugas pelayanan; U5. Tanggungjawab petugas pelayanan; U6. Kemampuan petugas pelayanan; U7. Kecepatan pelayanan; U8. Keadilan mendapatkan pelayanan; U9. Kesopanan dan keramahan petugas; U12. Kepastian jadwal pelayanan.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaahan kepustakaan oleh karena itu kerangka pemikiran memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian (Riduwan 2007:25). Uraian dalam kerangka pemikiran menjelaskan keterkaitan antar variabel penelitian dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan dari penelitian tersebut. Berikut ini dijelaskan kerangka pemikiran penelitian pada gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

masyarakat akan merasa senang atau sebaliknya di unit pelayanan perpustakaan tersebut. Variabel kinerja pegawai diukur berdasarkan empat belas (14) unsur pelayanan sesuai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi indikatornya. Sedangkan variable pelayanan publik diukur berdasarkan lima (5) dimensi pelayanan sebagai indikator dan di dalamnya terdapat unsur pelayanan. Dari 14 unsur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat umum/ pelajar/ mahasiswa inilah yang akan menentukan tingkat kinerja pegawai berhasil atau tidak dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat tersebut merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah Survey. Kerlinger dalam Riduwan (2007:49) mengatakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga

ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Jenis penelitian survey biasanya dilakukan untuk mengambil generalisasi yang bisa dilakukan lebih akurat bila digunakan sampel yang representatif, sedangkan metodenya yaitu deskriptif analitis.

Populasi Dan Sampel

Populasi atau objek dari penelitian pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah adalah masyarakat umum/pelajar/mahasiswa dari dalam daerah yang datang berkunjung pada unit pelayanan di perpustakaan tersebut yang berjumlah 6.325 pengunjung (data pengunjung dari bulan Januari s/d Oktober 2015).

Teknik pengambilan sampel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah *aksidental random sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang datang berkunjung pada unit pelayanan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah yaitu masyarakat umum/pelajar/mahasiswa dari dalam daerah yang datang berkunjung pada unit pelayanan ini minimal sebanyak 2 kali atau bahkan lebih dari itu dan pemilihannya dilakukan secara acak terhadap pengunjung yang datang untuk menerima pelayanan dari perpustakaan.

Jumlah responden yang akan dijadikan sampel sebanyak 150 responden. Banyaknya responden yang akan dijadikan sampel ini didasarkan pada Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, dimana untuk setiap unit pelayanan publik, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar perhitungan : $(n + 1) \times 10 =$ jumlah responden; $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden, dimana; $n =$ jumlah unsur pelayanan, yakni sebanyak 14 unsur, data responden dilihat berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

No	Uraian	Jumlah Sampel	Jumlah Responden	Persentase
1.	Berdasarkan Jenis Kelamin	Oktober 2015		
	- Laki-Laki	1.984	45	2,27 %
	- Perempuan	4.341	105	2,42 %
2.	Berdasarkan Pekerjaan/Status			
	- Pelajar	4.949	54	1,09 %
	- Mahasiswa	482	13	2,7 %
	- PNS/Swasta	412	45	10,92 %
- Umum	482	38	7,88 %	
3.	Berdasarkan Tingkat Pendidikan			
	- Sarjana	324	10	3,09 %
	- DI/DII/DIII	576	13	2,26 %
	- SMA	2.674	115	4,30 %
	- SLTP	1.423	12	0,84 %
- SD	1328	0	0	

Sumber : Data Olahan, 2015

Untuk responden yang berpendidikan SD tidak diambil sampelnya karena dianggap tidak

objektif dalam memberikan penilaian terhadap 14 unsur pelayanan tersebut.

Definisi operasional variabel penelitian sesuai dengan instrument penelitian dapat dilihat pada table 4 berikut :

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Prosedur dan pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara antara lain :

1. Wawancara dengan menggunakan kuesioner

Kuesioner adalah angket yang berisi daftar pertanyaan untuk diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons (tanggapan) sesuai dengan permintaan pengguna (Riduwan, 2007:99). Tujuan penyebaran angket/kuesioner ialah untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan, pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden yang kemudian dibimbing langsung oleh peneliti apabila ada kesulitan responden dalam pengisian kuesioner. Peneliti berkewajiban memberikan penjelasan kepada responden terhadap tata cara pengisian kuesioner yang benar. Cara penyebaran kuesioner dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu :

 - a. Dengan menyebarkan kuesioner melalui unit pelayanan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah
 - b. Dengan menyebarkan kuesioner melalui mobil perpustakaan keliling yang melayani masyarakat yang berada di kecamatan-kecamatan di Kabupaten Mempawah.
2. Studi kepustakaan (online dan offline)

Data diperoleh melalui sumber yang telah dipublikasi berupa: profil institusi/lembaga literatur-literatur terkait studi-studi terdahulu dokumen-dokumen dan lain sebagainya.

Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen / terikat (Y) yaitu kinerja pelayanan public dan variabel independen / bebas (X) yaitu tingkat kepuasan masyarakat. Definisi operasional variabel menurut Suprpto (2003) adalah terdiri dari upaya mereduksi konsep dari tingkat abstraksi (tidak jelas) menuju ke tingkat yang lebih konkret, dengan jalan merinci atau memecah menjadi dimensi kemudian elemen, diikuti dengan upaya menjawab pertanyaan-pertanyaan apa yang terkait dengan elemen-elemen, dimensi dari suatu konsep.

Tabel 4. Instrumen Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR	SKALA UKUR	
1. <u>Tingkat Kepuasan Masyarakat (X)</u> Adalah ukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan oleh petugas dan instansi seperti yang diharapkan.	- Prosedur Pelayanan (U1) Yaitu kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.	Skala Interval	
	- Persyaratan Pelayanan (U2) Yaitu persyaratan teknis dan administratif yg diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayannya.	Skala Interval	
	- Kejelasan Petugas Pelayanan (U3) Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.	Skala Interval	
	- Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4) Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	Skala Interval	
	- Keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan.	Skala Interval	
	- Kecepatan Pelayanan (U7) Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit pelayanan.	Skala Interval	
	- Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8) Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.	Skala Interval	
	- Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9) Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Skala Interval	
	- Kewajaran Biaya Pelayanan (U10) Yaitu keterjangkauan masyarakat	Skala Interval	
	- Kenyamanan Lingkungan (U13) Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada penerima pelayanan.	Skala Interval	
	- Keamanan Pelayanan (U14)	Skala Interval	
	2. <u>Kinerja Pelayanan Publik (Y)</u> Adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pusat, di daerah dan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.	- Tangible Yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, dan Kejelasan petugas pelayanan.	Skala Interval
		- Reability Yaitu Kedisiplinan petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan dan Kecepatan layanan.	Skala Interval
		- Responsiveness Yaitu Tanggung jawab petugas pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas.	Skala Interval
- Assurance Yaitu Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan lingkungan.		Skala Interval	
- Emphaty Yaitu Keadilan mendapatkan pelayanan.		Skala Interval	

Sumber : Data Olanah, 2014

skala interval. Bentuk penilaiannya terdiri dari 4 (empat) tingkatan, sehingga alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 (satu) sampai 4 (empat). yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberikan nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), diberi nilai persepsi 4 (empat).

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Kesahihan (validity) suatu alat ukur adalah kemampuan alat ukur untuk mengukur indikator-indikator dari suatu objek pengukuran. Kesahihan itu diperlukan sebab pemrosesan data yang tidak sah atau bias akan menghasilkan kesimpulan yang salah. Untuk itu diperlukan uji validitas dalam mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk itu perlu dilakukan uji reliabilitas.

Indikator instrumen penelitian menggunakan alat ukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai standar KemenPAN Nomor 25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur penilaian yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas sehingga penilaian tersebut telah teruji valid dan reliabel.

Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan public dapat diukur melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur layanan di Perpustakaan Daerah menyangkut 14 (empat belas) indikator penilaian kepuasan sesuai dengan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 yakni : prosedur pelayanan (U1); persyaratan pelayanan (U2); kejelasan dan kepastian petugas pelayanan (U3); kedisiplinan petugas pelayanan (U4); tanggung jawab petugas pelayanan (U5); kemampuan petugas pelayanan (U6); kecepatan pelayanan (U7); keadilan pelayanan (U8); kesopanan dan keramahan petugas (U9); kewajaran biaya pelayanan (U10); kepastian biaya pelayanan (U11); kepastian jadwal pelayanan (U12); kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan (U13); keamanan pelayanan (U14).

Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner tersebut dianalisis secara deskriptif sehingga memberikan gambaran tentang kinerja pegawai dan kinerja pelayanan public untuk diinterpretasikan hasilnya sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Unit Pelayanan yang menjadi objek penelitian dengan menggunakan petunjuk dari Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengetahui Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan. Hal tersebut dapat menggunakan rumus :

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan = Nilai Rata-rata x 0,071

Dimana : NRR = Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan telah diulas sebelumnya.

0,071 = Nilai Tertimbang, yang diperoleh dari 1/14, dimana 14

merupakan jumlah unsur pelayanan.

2. Setelah nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan diketahui, kemudian masing-masing unsur pelayanan tersebut dijumlahkan. Formula yang dapat dibentuk adalah :

Nilai IRT Un

= \sum NRRT Un

= NRRT U1+ NRRT U2 + NRRT U3 + NRRT U4 + NRRT U5 + NRRT U6 + NRRT U7 + NRRT U8 + NRRT U9 + NRRT U10 + NRRT U11 + NRRT U12 + NRRT U13 + NRRT U14

1. Setelah itu untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah, adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan = IRT Un x Nilai Dasar (=25)

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) x 25**. Format di atas dibuat demikian karena nilai persepsi dari masing-masing pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner maksimal 4 (empat), berarti akan genap jumlah penilaiannya menjadi 100 kalau 4 x 25. Jika terdapat nilai tertinggi tersebut berarti responden yang diteliti benar-benar sangat baik. Berikut ini akan diperlihatkan tabel 5 penilaian responden.

Tabel 5 Nilai Persepsi, Interval Ikm, Interval Konversi Ikm Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan Masyarakat
1	1,00 - 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Disesuaikan dengan bentuk pelayanan yang diukur)

BAB. IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 orang atau pelanggan. Karakteristiknya dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 6. Karakteristik Responden

	Keterangan	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki – Laki	45
	Perempuan	105
Tingkat Pendidikan	SLTP	12
	SLTA	115
	DI/DII/DIII	13
	Sarjana	10
Pekerjaan	Pelajar	54
	Mahasiswa	13
	Karyawan	45
	Umum	38

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Penggunaan skala likert dalam kuesioner penelitian ini memungkinkan untuk diketahui tingkat kepuasan responden secara komunal untuk setiap variabelnya (lihat Tabel 7 dan Tabel 8).

Tabel 7. Penilaian Masyarakat Atas Pernyataan Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat

Item Pernyataan	Skor Skala Likert	Kriteria	Keputusan
Puaskah Saudara dengan prosedur pelayanan di perpustakaan ini ?	70,67 %	Puas	Perlu Ditingkatkan
Puaskah saudara dengan kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanannya ?	79,33 %	Puas	Perlu Ditingkatkan
Puaskah saudara dengan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ?	74,67 %	Puas	Perlu Ditingkatkan
Puaskah saudara dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ?	76,66 %	Puas	Perlu Ditingkatkan
Puaskah saudara akan tanggungjawab petugas saat memberikan pelayanan ?	73,33 %	Puas	Perlu Ditingkatkan
Puaskah saudara dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	73,33 %	Puas	Perlu Ditingkatkan

Untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Unit Pelayanan yang menjadi objek penelitian dengan menggunakan petunjuk dari Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengetahui Nilai Rata-rata Tertimbang (NRRT) per Unsur Pelayanan. Hal tersebut dapat menggunakan rumus :

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan} = \text{Nilai Rata-rata} \times 0,071$$

Dimana : NRR = Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan telah diulas sebelumnya.

0,071 = Nilai Tertimbang, yang diperoleh dari 1/14, dimana 14 merupakan jumlah unsur pelayanan.

Salah satu contohnya adalah :

Unsur Pelayanan 1 (U1) pada Unit Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah ; NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan 1 (U1) = NRR U1 x 0,071 = 3,167 x 0,071 = 0,225

Jadi NRR Tertimbang Unsur Pelayanan 1 (U1) adalah 0,225.

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh hasil untuk 14 unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRRT
U1	Prosedur Pelayanan	3.167	0,225
U2	Persyaratan Pelayanan	3.080	0,219
U3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	3.053	0,217
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.893	0,205
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.113	0,221
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.033	0,215
U7	Kecepatan pelayanan	3.013	0,214
U8	Keadilan pelayanan	3.207	0,228
U9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3.053	0,217
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.167	0,225
U11	Kepastian biaya pelayanan	2.940	0,209
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2.947	0,209
U13	Kenyamanan lingkungan pelayanan	3.160	0,224
U14	Keamanan pelayanan	3.060	0,217

Sumber : Hasil Rekapitulasi Data Primer

2. Setelah nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan diketahui, kemudian masing-masing unsur pelayanan tersebut dijumlahkan. Formula yang dapat dibentuk adalah :

$$\begin{aligned} \text{Nilai IRT Un} &= \sum \text{NRRT Un} \\ &= \text{NRRT U1} + \text{NRRT U2} + \\ &\quad \text{NRRT U3} + \text{NRRT U4} + \text{NRRT U5} + \\ &\quad \text{NRRT U6} + \text{NRRT U7} + \text{NRRT U8} + \\ &\quad \text{NRRT U9} + \text{NRRT U10} + \text{NRRT U11} + \\ &\quad \text{NRRT U12} + \text{NRRT U13} + \text{NRRT U14} \\ &= 0,225 + 0,219 + 0,217 + \\ &\quad 0,205 + 0,221 + 0,215 \\ &\quad + 0,214 + 0,228 + \\ &\quad 0,217 + 0,225 + 0,209 \\ &\quad + 0,209 + 0,224 + \\ &\quad 0,217 \\ &= 3,045 \end{aligned}$$

3. Setelah itu untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan tersebut (Berdasarkan Kepmen PAN No.25 Tahun 2004), yang dalam hal ini adalah Unit Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah, adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Unit Pelayanan} &= \text{IRT Un} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,045 \times 25 \\ &= 76,125 \end{aligned}$$

Jadi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah adalah sebesar **76,125**.

Sesuai dengan tabel 5 tentang nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat seperti yang tertera pada teknik analisis data, Nilai IKM unit pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah berada pada rentang nilai **62,51 – 81,25** sehingga kualitas pelayanan bernilai **B** dan dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini berarti konsumen merasa **Puas**. Meskipun dari ke 14 unsur pelayanan tersebut yang masih berada di bawah angka 3 (tiga), antara lain : Unsur Pelayanan 4 (U4), Unsur Pelayanan 11 (U11) dan Unsur Pelayanan 12 (U12).

Kinerja Pegawai

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat ditentukan kinerja pegawai sesuai unsur-unsur pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 9 berikut :

Tabel 9. Gambaran Kinerja Pegawai ditinjau dari Penilaian Unsur Pelayanan Kepuasan Masyarakat

	UNSUR PELAYANAN	NRR	KRITERIA	KEPUTUSAN
U3	Kejelasan Dan Kepastian Pelayanan Petugas	3.053	Baik	Perlu Ditingkatkan
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.893	Baik	Perlu Ditingkatkan
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.113	Baik	Perlu Ditingkatkan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.033	Baik	Perlu Ditingkatkan
U7	Kecepatan Pelayanan	3.013	Baik	Perlu Ditingkatkan
U8	Keadilan Pelayanan	3.207	Baik	Perlu Ditingkatkan
U9	Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan Petugas	3.053	Baik	Perlu Ditingkatkan
	TOTAL	21,365		
	RATA – RATA	3,052	Baik	Perlu Ditingkatkan

Unsur-unsur pelayanan yang berada di bawah angka 3 (tiga) meskipun berada pada interval nilai yang dikategorikan baik, tetapi tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan, sedangkan unsur-unsur yang berada di atas angka 3 (tiga) memang dapat dikatakan sudah baik dan memuaskan, hal seperti ini harus dipertahankan, namun tetap saja agar lebih memuaskan konsumen harus ditingkatkan lagi kinerja para pegawai pada Perpustakaan Daerah agar kualitas pelayanannya menjadi sangat baik dan masyarakat benar-benar merasa sangat puas.

Kinerja Pelayanan Publik

Adapun kinerja pelayanan public pada perpustakaan daerah Kabupaten Mempawah dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini :

Tabel 10 Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Dimensi	NRR	KRITERIA	KEPUTUSAN
Tangible	3,10	Baik	Perlu Ditingkatkan
Reliability	2,98	Baik	Perlu Ditingkatkan
Responsiveness	3,083	Baik	Perlu Ditingkatkan
Assurance	3,055	Baik	Perlu Ditingkatkan
Emphaty	3,207	Baik	Perlu Ditingkatkan
TOTAL	15,425		
RATA -RATA	3,085	Baik	Perlu Ditingkatkan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dimensi servqual kinerja pelayanan publik pada perpustakaan daerah Kabupaten Mempawah dengan nilai rata-rata 3,085 dikategorikan baik artinya pelayanan yang diberikan telah baik sehingga masyarakat cenderung merasa puas. Namun pelayanan publik tersebut masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat merasa sangat puas terutama dalam hal keandalan (*Reliability*) pelayanan yang diberikan dengan cara terus meningkatkan kedisiplinan dan kemampuan petugas pelayanan diantaranya melalui pelatihan , workshop dan / atau studi lanjut sehingga kinerja pegawai juga dapat meningkat. Selain itu meningkatkan kecepatan dalam pelayanan dengan meningkatkan keterampilan petugas selain didukung sistem dan fasilitas yang memadai.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada Unit Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik maka penulis mencoba menarik kesimpulan dan saran.

Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pemakai terhadap jasa layanan Perpustakaan Daerah secara keseluruhan mendapat “**Kategori Baik**,” ini dapat dibuktikan dengan pencapaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan pencapaian nilai yang diperoleh melalui penelitian ini dengan nilai **76,125**.
2. Dari empat belas pertanyaan yang berisi empat belas indikator pelayanan public, ada 5 (lima) unsur IKM dengan nilai tertinggi yaitu pada unsure Keadilan Pelayanan (U8) dengan nilai kepuasan **3,207**, Prosedur Pelayanan (U1) dengan nilai kepuasan **3,167**, Kewajaran biaya pelayanan (U10) dengan nilai kepuasan **3,167**, Kenyamanan Lingkungan Pelayanan (U13) dengan nilai kepuasan **3,160**, dan unsur Tanggung jawab Petugas Pelayanan (U5) dengan nilai kepuasan **3,113**.
3. Sedangkan unsur yang rendah dari empat belas pertanyaan yang berisi empat belas indikator pelayanan publik ada 3 (tiga) unsur IKM dengan nilai rendah yaitu: Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4) Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai **2,893**, Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai **2,947**, dan Kepastian Biaya Pelayanan (U11) Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai **2,940**. Namun walaupun demikian masih mendapat **predikat katogori baik dan sesuai**.
4. Yang perlu mendapat perhatian pada unsur 12 tentang Kepastian jadwal pelayanan di Perpustakaan ternyata masih ada 7 (tujuh) responden atau 4,67% responden yang berpendapat **tidak puas** dengan jadwal buka dan tutup layanan di perpustakaan. Hal ini perlu mendapat perhatian semua pegawai atau staf di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah untuk dapat di evaluasi kembali. Berkenaan dengan jadwal buka dan tutup layanan di perpustakaan, maka akan dilakukan evaluasi dan penyempurnaan jadwal buka dan tutup layanan dengan petugas jaga.
5. Sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat tersebut diketahui gambaran mengenai kinerja pegawai dan kinerja pelayanan public, yang mana berdasarkan penilaian masyarakat keduanya dikategorikan baik dan masih perlu

terus ditingkatkan sehingga nantinya masyarakat dapat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Saran – saran

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah di analisis, maka beberapa rekomendasi untuk meningkatkan minat kunjungan dan mendorong motivasi pengguna agar memberdayakan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah, adalah sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan minat dan mendorong motivasi para penggunajasa diperpustakaan untuk berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan, maka jumlah koleksi bahan pustaka perlu ditingkatkan baik secara kuantitas maupun secara kualitas dan dilaksanakan secara berkisambungan.
2. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perlu ditunjang dengan perangkat layanan berbasis Teknologi Informasi, untuk memudahkan penelusuran/pencarian bahan pustaka yang diperlukan (sistem otomasi informasi perpustakaan) dan penyediaan layanan internet bagi pemustaka.
3. Untuk meningkatkan minat para pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan, maka perlu diciptakan yang merupakan bentuk stimulasi bagi pengunjung seperti dilaksanakannya kegiatan undian berhadiah, misalnya untuk pengunjung yang paling aktif, pemustaka yang paling banyak meminjam buku, bisa diadakan setiap 6 (enam) bulan sekali atau minimal 1 (satu) kali dalam satu Tahun.
4. Untuk memberikan rasa nyaman dan aman bagi para pengunjung perpustakaan diperlukan peningkatan kerjasama khususnya petugas dibidang layanan dan umumnya seluruh pegawai atau staf di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah untuk sama-sama mengawasi keamanan dan ketertiban kantor.
5. Diharapkan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat selanjutnya dapat menindaklanjuti hasil-hasil survey ini agar kinerja unit pelayanan tersebut dapat terus ditingkatkan dalam menciptakan pelayanan yang prima dan sesuai dengan standar pelayanan yang digariskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, A. 2009, *Manajemen Prilaku Organisasi, Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta.
- Donnelly. Ivancevich dan Gibson. 1994, *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses*, Erlangga, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent & Jhon W. 1994. “Manajemen Kualitas” Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total,

- Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso., 2003, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Edisi Pertama, Penerbit Andi ,Yogyakarta.
- Hasan M Iqbal. 2002, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*,. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. S.P.2000. “ *Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Bumi Aksara. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lukman, Sampara, Drs, MA. 2001, “*Manajemen Kualitas Pelayanan*”, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara (STIA-LAN), Jakarta.
- Mahsun, Mohamad,SE, M.Si.Ak, 2006, “*Pengukuran Kinerja Sektor Publik*”, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta.
- Mangkunegara. A.A. Anwar Prabu. 2009. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- M. Zen, A. Patra, etc.all. 2006, *Pelayanan Publik Bukan Untuk Publik*, Penerbit YAPPIKA, Jakarta.
- Nazir, Mohammad.2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Paskarina, Caroline. 2006, *Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, Dalam “Governance, Sinergi Masyarakat, Swasta dan Pemerintah Yang Berkeadilan,Kinerja Pelayanan Publik Perspektif Struktural Dan Kultural”*, Pusat Penelitian Kebijakan Publik dan Pengembangan Wilayah Lembaga Penelitian Universitas Padjadjaran Bandung, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. “*Teori Administrasi Publik*”, Penerbit Alfabeta Bandung, Bandung.
- Riduwan dan Sunarto, 2007, “*Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*”,Alfabeta, Bandung.
- Sarwono, Jonathan, 2006. “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”, Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Siagian, S.P. 1999, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Bumi Aksara, Jakarta.
- Supangat, Andi, 2007, “*Statistik Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Edisi Revisi, Bandung : Pustaka.
- Wibowo,2007, *Manajemen Kinerja*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.