

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA LAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BANGGAI**

Oleh:

**Ade Putra Ode Amane**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk

Email:[putrohade@gmail.com](mailto:putrohade@gmail.com)/[adeputra@unismuhluwuk.ac.id](mailto:adeputra@unismuhluwuk.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga (3) bulan, yaitu dari September sampai dengan November 2018. Penelitian ini memfokuskan pada studi tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banggai. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan kuisisioner atau angket. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan, berjumlah 100 orang. Teknik menentukan sampel dengan menggunakan tabel krejcie. Teknik pembobotan menggunakan metode skor sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banggai dengan Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat 75.60.

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Layanan Sirkulasi

### **Abstract**

This research was conducted for three (3) months, namely from September to November 2018. This study focused on the study of the Community Satisfaction Survey (SKM) on Circulation Services at the Library and Archives Service Office of Banggai Regency. The data collection techniques used in this study are observation, documentation and questionnaires or questionnaires. The type of data used in this study are primary data and secondary data. The population in this study were 100 people who received service. The technique of determining the sample using the krejcie table. Weighting techniques use the score method while the data analysis technique used in this study is qualitative descriptive analysis. The results showed that the Community Satisfaction Survey (SKM) on Services at the Library and Archives Office of Proud District with the Average Value of the Community Satisfaction Index 75.60.

Keywords: Community Satisfaction Survey (SKM), Circulation Services

## 1. PENDAHULUAN

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun, Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan sehingga Peraturan tersebut telah dicabut dan diganti dengan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif \*) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk

Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Untuk itu kegiatan survey kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima oleh mereka.

Demi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan suatu standar penilaian mengenai analisis kinerja pelayanan publik yang telah dijalankan. Analisis terhadap kinerja birokrasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu, evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Untuk itu dalam penelitian ini hanya menitikberatkan pada salah satu indikator survei kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banggai. Waktu yang dibutuhkan sejak pelaksanaan observasi sampai proses penyelesaian penelitian selama tiga (3) bulan, yaitu dari September sampai dengan November 2018.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak. Sedangkan untuk besaran

sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcieand Morgan, atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Peneliti menggunakan teknik *Porposive Sampling* dimana peneliti memilih responden yang sedang mengunjungi dan menggunakan layanan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banggai dengan ketentuan responden tersebut telah berkunjung ke perpustakaan minimal lebih dari satu kali. Teknik Porposive Sampling menurut Nawawi (1995:157), adalah dalam teknik pengambilan sampel yang disesuaikan dengan hanya mengambil unit sampling yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

### 3. PEMBAHASAN

Tanggapan responden Layanan Sirkulasi dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 1. *Peminjaman dan Pengembalian Bahan Pustaka*

No	Alternatif Jawaban	Skor (N)	Frekuensi (F)	N x F	%
1	Sangat Puas	5	19	95	19,00
2	Puas	4	63	252	63,00
3	Ragu-Ragu	3	5	15	5,00
4	Tidak Puas	2	11	22	11,00
5	Sangat Tidak Puas	1	2	2	2,00
Jumlah			100	386	100
Persentase Jawaban (386 : 500) x 100 = 77.2 %					
Interprestasi = Baik					

Sumber: Hasil pengolahan data 2018

Dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yang memberikan tanggapan terhadap Layanan Sirkulasi

(Peminjaman dan Pengembalian Buku) bahwa tanggapan *sangat puas* berjumlah 19 orang (19.00 %), tanggapan *puas* berjumlah 63 orang (63.00 %), tanggapan *ragu-ragu* berjumlah 5 orang (5.00 %), tanggapan *tidak puas* berjumlah 11 orang (11.00 %) dan tanggapan *sangat tidak puas* berjumlah 2 orang (2.00 %), dengan kategori *Baik*.

Tabel 2. *Peminjaman Buku Secara Gratis*

NO	Alternatif Jawaban	Skor (N)	Frekuensi (F)	N x F	%
1	Sangat Puas	5	18	90	18,00
2	Puas	4	63	252	63,00
3	Ragu-Ragu	3	9	27	9,00
4	Tidak Puas	2	9	18	9,00
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,00
Jumlah			100	388	100,00
Persentase Jawaban $(388 : 500) \times 100 = 77.6 \%$					
Interprestasi = Baik					

Sumber: Hasil pengolahan data 2018

Dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yang memberikan tanggapan terhadap Layanan Sirkulasi (Peminjaman Buku Secara Gratis) bahwa tanggapan *sangat puas* berjumlah 18 orang (18.00 %), tanggapan *puas* berjumlah 63 orang (63.00 %), tanggapan *ragu-ragu* berjumlah 9 orang (9.00 %), tanggapan *tidak puas* berjumlah 9 orang (9.00 %) dan tanggapan *sangat tidak puas* berjumlah 1 orang (1.00 %), dengan kategori *Baik*.

Tabel 3. *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan*

NO	Alternatif Jawaban	Skor (N)	Frekuensi (F)	N x F	%
1	Sangat Puas	5	18	90	18,00
2	Puas	4	55	220	55,00
3	Ragu-Ragu	3	12	36	12,00
4	Tidak Puas	2	13	26	13,00
5	Sangat Tidak Puas	1	2	2	2,00
Jumlah			100	374	100,00
Persentase Jawaban $(374 : 500) \times 100 = 74.6 \%$					
Interprestasi = Netral					

Sumber: Hasil pengolahan data 2018

Dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yang memberikan tanggapan terhadap Layanan Sirkulasi (Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan) bahwa tanggapan *sangat puas* berjumlah 18 orang (18.00 %), tanggapan *puas* berjumlah 55 orang (55.00 %), tanggapan *ragu-ragu* berjumlah 12 orang (12.00 %), tanggapan *tidak puas* berjumlah 13 orang (13.00 %) dan tanggapan *sangat tidak puas* berjumlah 2 orang (2.00 %), dengan kategori *Netral*.

Tabel 4. *Tata Cara Pelayanan yang Dibakukan*

NO	Alternatif Jawaban	Skor (N)	Frekuensi (F)	N x F	%
1	Sangat Puas	5	28	140	28,00
2	Puas	4	44	176	44,00
3	Ragu-Ragu	3	14	42	14,00
4	Tidak Puas	2	14	28	14,00
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0,00
Jumlah			100	386	100,00
Persentase Jawaban $(386 : 500) \times 100 = 72.2 \%$					
Interprestasi = Netral					

Sumber: Hasil pengolahan data 2018

Dari 100 responden yang memberikan tanggapan terhadap Layanan Sirkulasi (Tata Cara Pelayanan yang Dibakukan) bahwa tanggapan *sangat puas* berjumlah 28 orang (28.00 %), tanggapan *puas* berjumlah 44 orang (44.00 %), tanggapan *ragu-ragu* berjumlah 14 orang (14.00 %), tanggapan *tidak puas* berjumlah 14 orang (14.00 %) dan tanggapan *sangat tidak puas* tidak memiliki tanggapan (00.00 %), dengan kategori *Netral*.



Tabel 5. *Jangka Waktu Yang Diperlukan Untuk Menyelesaikan Proses Pelayanan*

NO	Alternatif Jawaban	Skor (N)	Frekuensi (F)	N x F	%
1	Sangat Puas	5	22	110	22,00
2	Puas	4	61	244	61,00
3	Ragu-Ragu	3	7	21	7,00
4	Tidak Puas	2	9	18	9,00
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,00
Jumlah			100	394	100,00
Persentase Jawaban $(394 : 500) \times 100 = 78.8 \%$					
Interprestasi = Baik					

Sumber: Hasil pengolahan data 2018

Dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yang memberikan tanggapan terhadap Layanan Sirkulasi (Jangka Waktu yang Diperlukan untuk Menyelesaikan Proses Pelayanan) bahwa tanggapan *sangat puas* berjumlah 22 orang (22.00 %), tanggapan *puas* berjumlah 61 orang (61.00 %), tanggapan *ragu-ragu* berjumlah 7 orang (7.00 %), tanggapan *tidak puas* berjumlah 9 orang (9.00 %) dan tanggapan *sangat tidak puas* berjumlah 1 orang (1.00 %), dengan kategori *Baik*.

Tabel 6. *Hasil Pelayanan Yang Di Berikan Dan Diterima*

NO	Alternatif Jawaban	Skor (N)	Frekuensi (F)	N x F	%
1	Sangat Puas	5	16	80	16,00
2	Puas	4	60	240	60,00
3	Ragu-Ragu	3	14	42	14,00
4	Tidak Puas	2	9	18	9,00
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1	1,00
Jumlah			100	381	100,00
Persentase Jawaban $(381 : 500) \times 100 = 76.2 \%$					
Interprestasi = Baik					

Sumber: Hasil pengolahan data 2018

Dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yang memberikan tanggapan terhadap Layanan Sirkulasi (Hasil

Pelayanan yang Diberikan dan diterima) bahwa tanggapan *sangat puas* berjumlah 16 orang (16.00 %), tanggapan *puas* berjumlah 60 orang (60.00 %), tanggapan *ragu-ragu* berjumlah 14 orang (14.00 %), tanggapan *tidak puas* berjumlah 9 orang (9.00 %) dan tanggapan *sangat tidak puas* berjumlah 1 orang (1.00 %), dengan kategori *Baik*.

Tabel 7. Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

NO	Alternatif Jawaban	Skor (N)	Frekuensi (F)	N x F	%
1	Sangat Puas	5	21	105	21,00
2	Puas	4	57	228	57,00
3	Ragu-Ragu	3	11	33	11,00
4	Tidak Puas	2	8	16	8,00
5	Sangat Tidak Puas	1	3	3	3,00
Jumlah			100	385	100,00
Persentase Jawaban $(385 : 500) \times 100 = 77.00 \%$					
Interprestasi = Baik					

Sumber: Hasil pengolahan data 2018

Dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yang memberikan tanggapan terhadap Layanan Sirkulasi (Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan) bahwa tanggapan *sangat puas* berjumlah 21 orang (21.00 %), tanggapan *puas* berjumlah 57 orang (57.00 %), tanggapan *ragu-ragu* berjumlah 11 orang (11.00 %), tanggapan *tidak puas* berjumlah 8 orang (8.00 %) dan tanggapan *sangat tidak puas* berjumlah 3 orang (3.00 %), dengan kategori *Baik*.

Tabel 8. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Layanan  
Sirkulasi

Nomor Pertanyaan	Presentase (%)	Kategori
1	72.2	Netral
2	77.6	Baik
3	74.6	Netral
4	72.2	Netral
5	78.8	Baik
6	76.2	Baik
7	77	Baik
Rata-rata	75.60	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data 2018

Jika dilihat dari hasil rekapitulasi yang ada, Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banggai berjalan dengan baik. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel diatas dengan nilai rata-rata 75.60 atau dapat dikatakan baik.

#### 4. KESIMPULAN.

Berdasarkan uraian analisis pada bab sebelumnya dan berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah Korelasi/hubungan antara efektifitas kerja dalam penegakan disiplin kerja pegawai adalah "Rendah". Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi R sebesar 0,239%. Sebesar 3,2% variabel penguatan kapasitas perangkat Desa mempengaruhi sumber daya manusia di Desa Gonggong. Sedangkan sisanya ( $100 - 3,2\% = 96,8\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

Atmodiwirio, Soebagio, 2005, Manajemen Pelatihan, Ardadizya Jaya, Jakarta

Alimin, Shadik, 2004. Pengembangan Diri Menuju Kapasitas Optimal. Penerbit Harvarindo : Jakarta

- Evayanti, 2002. Penempatan SDM dalam Tinjauan Kualitas Pendidikan. Penerbit Harvarindo, Jakarta.
- Fathanana, 1994. Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Gomes, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Andi : Yogyakarta
- Hasibuan, S.P. Malayu, 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia, *Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Gunung Agung, Jakarta.
- Hadeli, 2006. Metode Penelitian Pendidikan. Penerbit Quantum Teaching. Ciputat
- Hasibullah, 2003. Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Heidjrachman dan Suad, 1990. Manajemen Personalialia. Edisi ke empat BPFE Husnan, Suad, Heidjrachman, 1990. Manajemen Personalialia, Edisi ke empat BPFE, Yogyakarta
- Irawan Soehartono, 2002. Metode Penelitian Administrasi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Refika Aditama, Bandung
- Martopo, 2004. Peningkatan Kopetensi Menuju SDM Berkualitas. Penerbit Tarsito, Bandung Martoyo, Susilo, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta
- McKenna, Eugene, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Alex Media Kompotindo : Jakarta Milman Yusdi, 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Penguatan Kemampuan Personil. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Muhadjir, H. Noeng, 2000, Kebijakan dan Perencanaan Sosial Pembangunan SDM. Rake Sarasin
- Mulianto, Darman, 2005. Pelatihan: Suatu Pencerahan Kualitas SDM. Penerbit Tersito, Bandung
- Panigoro, 1992. Pengaruh Kepemimpinan dan Filsafat Kepemimpinan. Bandung : Nusantara

- Rivai, Veithzal, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Murai Kencana Jakarta. Robbins, S.P, 2007. Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi. Arcan : Jakarta
- Sadili, Samsudin, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Pustaka Setia : Bandung
- Suaib, Shistasinur, 2000. Kemajuan Teknologi Abad ke 21. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta
- Sudirman, MT., 2003. Bentuk-bentuk Pelatihan Kompetensi SDM. Penerbit Embun, Surabaya.
- Tudero, 2004. Sumber Daya Manusia: Manajemen Kompetensi Kerja. Penerbit Pustakajaya: Jakarta
- Wahid, Subondo, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta