LAPORAN
KAJIAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN BSN TAHUN 2017

PUSAT INFORMASI DAN

DOKUMENTASI STANDARDISASI - BSN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat,hidayah dan taufik-NYA, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kajian Indeks Kepuasan Pengguna Pada Layanan Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional – BSN tahun 2017. Laporan kajian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan dan mengukur Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada Layanan Perpustakaan BSN.

Pelaksanaan kegiatan pengumpulan data melalui kegiatan survei lapangan untuk melakukan wawancara tatap muka secara langsung, pengisian kuesioner dengan responden yang berkunjung atau datang langsung ke Perpustakaan BSN. Pengumpulan data lainnya dilakukan dengan pengiriman kuesioner melalui *e-mail* kepada pengguna layanan Perpustakaan BSN. Yang menjadi responden untuk kajian IKP ini yaitu pengguna internal BSN dari pusat dan biro di lingkungan BSN dan pengguna eksternal yakni pengguna dari luar BSN yang memanfaatkan jasa layanan Perpustakaan BSN.

Responden eksternal yang disurvei sebagian besar yang berdomisili di DKI Jakarta, Bogor, Bekasi dan Tangerang. Sedangkan responden terbanyak dari kelompok pelaku usaha, pemerintah, dan Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK).

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan kajian ini. Kami menyadari bahwa hasil kegiatan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan, guna perbaikan pelaksanaan kegiatan ini di masa mendatang.

Jakarta, 25 September 2017

Pusat Informasi dan Dokumentasi
Standardisasi - BSN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
I PENDAHULUAN 1
1. Latar belakang 1
2. Tujuan kajian 2
3. Target kajian 3
4. Manfaat kajian 3
II METODE KAJIAN 4
1. Deasain kajian 4
2. Jumlah responden 4
3. Waktu dan tempat 5
4. Instrumen kajian kepuasan pelanggan 5
5. Pengolahan data 7
III HASIL DAN PEMBAHASAN 9
1. Diskripsi reponden 9
2. Survei kepuasan pengguna layanan Perpustakaan BSN 13
3. Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan Sesuai Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 26
IV KESIMPULAN DAN SARAN 29
1. Kesimpulan 29
2. Saran 30
DAFTAR PUSTAKA 31
LAMPIRAN

I PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Dewasa ini tuntutan pelayanan publik semakin dibutuhkan. Citra pelayanan di sejumlah lembaga pemerintahan yang terkesan lambat dan berbelit-belit menjadi perhatian khusus dalam program percepatan reformasi birokrasi. Oleh karenanya, tuntutan pelayanan publik yang cepat dan inovatif terus diupayakan maka salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyakarat secara umum. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini tujuannya untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaran pelayanan publik. Dengan adanya peraturan ini, masyakarat sebagai pengguna layanan akan menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan penyelenggara pelayanan akan meningkatkan kualitas layanan serta mendorong pelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berkenaan dengan ketentuan tersebut maka Pusat Informasi Standardisasi , Badan Standardisasi Nasional (BSN) berkewajiban untuk membuat kajian Indek Kepuasan Pelanggan (IKP) untuk Layanan Perpustakaan BSN. IKP diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam instansi pemerintah . Dengan IKP ini khususnya di Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi, Badan Standardisasi Nasional dapat diketahui kinerja dari layanan Perpustakaan BSN. Untuk mengetahui capaian IKP maka dilakukan kajian terhadap penyelenggaran layanan perpustakaan. Dari kajian ini maka dapat diperoleh masukan dari masyarakat atau pengguna layanan terkait persepsi penyelenggaran layanan Perpustakaan BSN. Masukan ini merupakan upaya yang akan dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Setiap tahun Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi- BSN mempunyai target capaian IKP yang harus dicapai untuk penyelenggaran layanan perpustakaan.

Tahun ini IKP penyelenggaraan layanan perpustakaan yang harus dicapai sebesar 84.

Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi atau PUSIDO mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi standardisasi, khususnya SNI. Layanan tersebut umumnya dalam hal penyediaan informasi standar dapat dilakukan dengan dua bentuk dokumen seperti dokumen tercetak dan dokumen elektronik. Sedangkan dalam memberikan layanan tersebut dapat dilakukan secara off-line atau dengan cara online. Layanan secara *off-line* adalah layanan dimana pemangku kepentingan atau pemakai harus datang sendiri ke Perpustakaan BSN untuk mendapatkan kebutuhan informasinya. Beberapa variasi dari layanan *off-line* juga dapat dilakukan seperti permintaan informasi yang dilakukan melalui surat (termasuk surat elektronik), telepon, faksimil dan sebagainya. Sedangkan layanan *online* adalah layanan dimana pemakai dalam memperoleh informasi standar tidak harus datang ke Perpustakaan BSN, namun pemakai dapat langsung berinteraksi melalui komputer yang tersambung ke komputer server BSN melalui internet.

Dalam melayani para pemangku kepentingannya (stakeholders) BSN dilengkapi dengan koneksi informasi dalam bentuk tercetak dan dalam bentuk elektronik yang dilayangkan oleh Perpustakaan BSN. Jenis-jenis informasi tercetak dan non tercetak khusus untuk dokumen SNI, sedangkan untuk tercetak tersebut antara lain adalah: buku-buku referensi yang berkaitan dengan standardisasi, artikel jurnal ilmiah maupun non ilmiah berkaitan dengan standardisasi.

Dalam melayani “stakeholders”nya PUSIDO tentu saja memiliki kelebihan kekurangan dari segi fasilitas, kemampuan dll. Untuk mengetahui apakah *stakeholders* yang dilayani merasa puas atau tidak, maka PUSIDO melakukan kajian kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode yang dikeluarkan oleh Menterian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.

2. Tujuan kajian

Tujuan kajian kepuasan pelanggan yang ingin dicapai sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan BSN kepada para pelanggan atau pemangku kepentingan (*stakeholder*) BSN.

b. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) terhadap layanan Perpustakaan BSN

3. Target kajian

Pelayanan Perpustakaan BSN merupakan aktivitas jasa nirlaba dimana aktivitas ini sebagai ujung tombak dalam memberikan kepuasan pelanggan berkaitan dengan perolehan sumber informasi tentang standardisasi, khususnya SNI dan standar luar negeri. Target kajian ini adalah untuk dapat diketahui posisi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan layanan informasi standardisasi dari Perpustakaan BSN. Dengan diketahuinya posisi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan informasi di Perpustakaan BSN maka Perpustakaan BSN dapat membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Manfaat kajian

Dokumen hasil kajian ini dapat digunakan sebagai tidak lanjut kebijakan dalam operasional layanan Perpustakaan BSN khususnya peningkatan kualitas layanan Perpustakaan BSN. Hasil kajian ini untuk dijadikan dasar dalam melakukan perbaikan manajemen dalam rangka perbaikan secara terus menerus. Selain itu dokumen ini dapat juga menjadi referensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian lebih lanjut atau mendalam.

II METODE KAJIAN

1. Desain kajian

Desain kajian ini merupakan disain kajian deskriptif dengan model survei terhadap pemangku kepentingan (stakeholder) BSN yang menggunakan layanan Perpustakaan BSN – Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO).

Kajian kepuasan pelanggan ini menggunakan metode yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Responden diambil secara acak dengan memberikan kuesioner kepada pengguna perpustakaan yang datang untuk menggunakan Perpustakaan BSN atau meminta informasi kepada Perpustakaan BSN dan penyebarluasan kuesioner menggunakan *e-mail* pelanggan layanan Perpustakaan BSN, sampai jumlah responden yang dipersyaratkan tercapai.

2. Jumlah responden

Sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi maka responden dipilih secara acak dengan jumlah sebanyak 140 responden. Jumlah tersebut diperoleh dari rumus sebagai berikut:

n = (jumlah unsur pertanyaan + 1) × 10.

3. Waktu dan Tempat

Survei ini dilakukan di Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional selama bulan April – September 2017, jadwal kegiatan kajian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jadwal Kajian Layanan Perpustakaan BSN

No	Kegiatan	Bulan					
		4	5	6	7	8	9
1	Penyusunan instrumen survei						
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel						
3	Penyebaran dan pengumpulan kuesioner						
4	Pengolahan data						
5	Penyusunan laporan						
6	Penyajian laporan						

4. Instrumen kajian kepuasan pelanggan

Instrumen kajian kepuasan pelanggan ini memuat 9 ruang lingkup sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dari 9 ruang lingkup tersebut mencakup: (1) Persyaratan layanan; (2) Prosedur layanan; (3) Waktu pelayanan; (4) Biaya/tarif layanan; (5) Produk spesifikasi jenis layanan; (6) Kompetensi pelaksana; (7) Perilaku pelaksanan; (8) Maklumat pelayanan, pernyataan kesanggupan dan kewajiban melaksanakan pelayanan; dan (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari semua unsur ini kemudian dikembakan menjadi 13 pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 2.2 Instrumen Kajian Kepuasan Pelanggan

Layanan Perpustakaan BSN

No	Pernyataan	Layanan Perpustakaan			
		STS	TS	S	SS
1	Persyaratan untuk mendapatkan layanan di Perpustakaan BSN relatif mudah				
2	osedur layanan di Perpustakaan BSN mudah diikuti				
3	Waktu pelayanan yang perlukan untuk proses pelayanan relatif cepat				
4	Tarif layanan dokumen standar di Perpustakaan BSN sesuai dengan harga yang dipesan				
5	Dokumen yang diterima oleh pengguna sesuai dengan dokumen yang dipesan				
6	Staf layanan Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan dan kecakapan yang memadai dalam memberikan layanan informasi.				
7	Staf layanan Perpustakaan BSN selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi				
8	Staf layanan Perpustakaan BSN memberikan informasi yang Anda perlukan dengan jelas				
9	Staf Perpustakaan BSN bersikap simpatik dan selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi				
10	Staf layanan Perpustakaan BSN bersikap ramah				
11	Perpustakaan BSN menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan				
12	Perpustakaan BSN menyediaakan fasilitas pengaduan dan saran				
13	Perpustakaan BSN melakukan penanganan pengaduan dan saran dengan baik				

Model kuesioner menggunakan skala likert 1-4, setiap pertanyaan diberikan pilihan *score* dari terendah 1 yang berarti sangat tidak setuju sampai yang tertinggi dengan *score* 4 yang berarti sangat setuju, rincian sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju

5. Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari daftar isian responden pengguna layanan Perpustakaan BSN yang kemudian diolah dan dicari nilai rata-ratanya untuk setiap pertanyaan. Setelah nilai rata-rata setiap pertanyaan diketahui, maka Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$IKP = \sum_{j=1}^{n} \left(N_j \times \frac{1}{n} \right)$$

Catatan:

IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan
N : Nilai rata-rata tiap pertanyaan kuesioner (total nilai dibagi total responden)
n : Jumlah pertanyaan kuesioner (14 pertanyaan)
j : Pertanyaan kuesioner ke *j* dimana nilai *j* = 1 ... *n*

Untuk mengetahui kinerja unit pelayanan hasil IKP yang diperoleh dikonversikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2.3 Nilai Konversi IKP Kinerja Unit

Nilai Persepsi	Nilai Interval Pengguna	Nilai Interval Konversi IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,25	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: Menpan RB No.25 Tahun 2004, Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian IKP menggunakan metode analisis statistik deskriptif. Analisis ini digunakan untuk meringkas penyajian data kajian sehingga menghasilkan informasi penting ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana,seperti dalam bentuk tabel dan grafik. Pada kuesioner IKP terbagi dalam 2 bagian, Deskripsi responden; dan Survei kepuasan pelanggan (KP). Adapun pengolahannya mengacu pada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dikeluarkan oleh Mepan RB.

1 Diskripsi responden

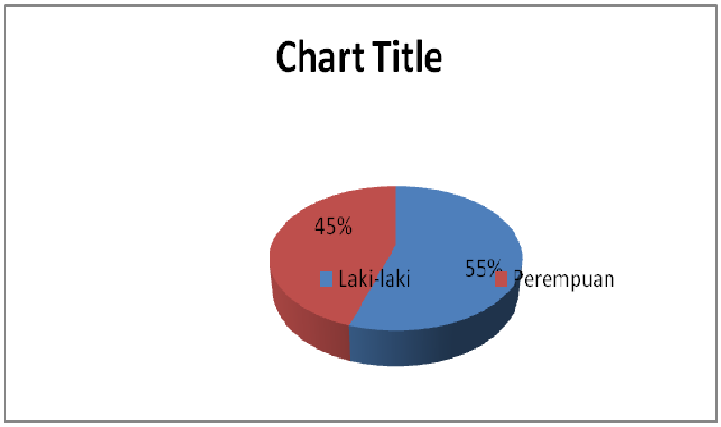
Responden survei Penilaian Kepuasan Pengguna layanan Perpustakaan BSN, penyebaran kuesinoner dilakukan melalui *e-mail* dan survei lapangan. Kuesioner dikirim via *e-mail* ke pengguna layanan Perpustakaan BSN. Sedangkan survei lapangan dengan cara metode tatap muka dan menyebar kuesioner) kepada pengguna yang datang langsung atau yang berkunjung ke Perpustakaan BSN. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 215 kuesioner yang kembali sebanyak 181 kuesioner, 181 kuesioner yang tidak dapat diolah sebanyak 11 kuesioner maka kuesioner dapat diolah sebanyak 170 kuesioner. Dari 170 kuesioner yang telah diisi kemudian diambil 140 kuesioner sesuai kebutuhan sampel.

1.1 Jenis kelamin

Hasil penyebaran kuesioner diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki 77 orang (55%) dan perempuan sebanyak 63 orang (45%). Hal ini dapat dilihat pada tabel dan gambar sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Prosentase (%)	Frekuensi
1	Laki-laki	55	77
2	Peremupuan	45	63
	∑	**100**	**140**



Gambar 3.1 Jenis Kelamin

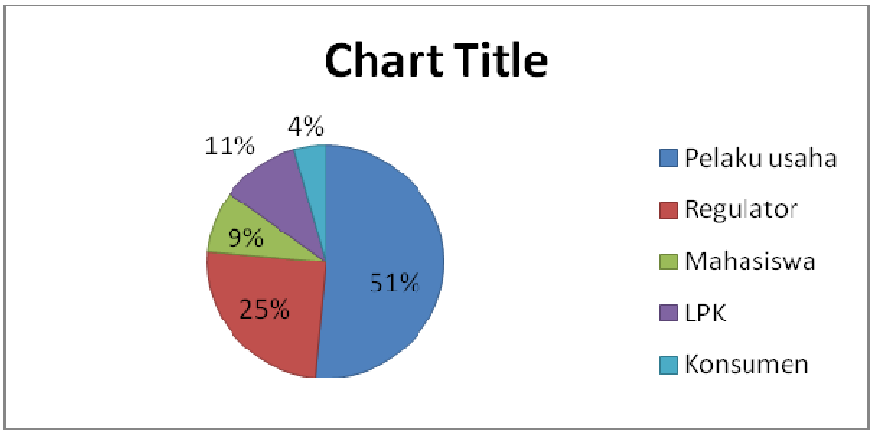
Berdasarkan tabel di atas, responden kelompok laki-laki lebih banyak daripada kelompok perempuan.

1.2 Kelompok pengguna

Berikut dari responden pemangku kepentingan yang banyak didominasi kelompok pelaku usaha yakni sebesar 72 orang yang kemudian diikuti oleh kelompok regulator (pemerintah) sebanyak 35, lembaga penilaian kesesuaian (LPK) 15 orang dan mahasiswa 12 orang serta kelompok konsumen sebanyak 6 orang. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini

Tabel. 3.2 Kelompok Pengguna Layanan Perpustakaan

No	Jenis Kelamin	Orang	Presentase (%)
1	Pelaku usaha	72	51
2	Pemerintah/regulator	35	25
3	Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK)	15	11
4	Mahasiswa	12	9
5	Konsumen	6	4
	∑	140	100



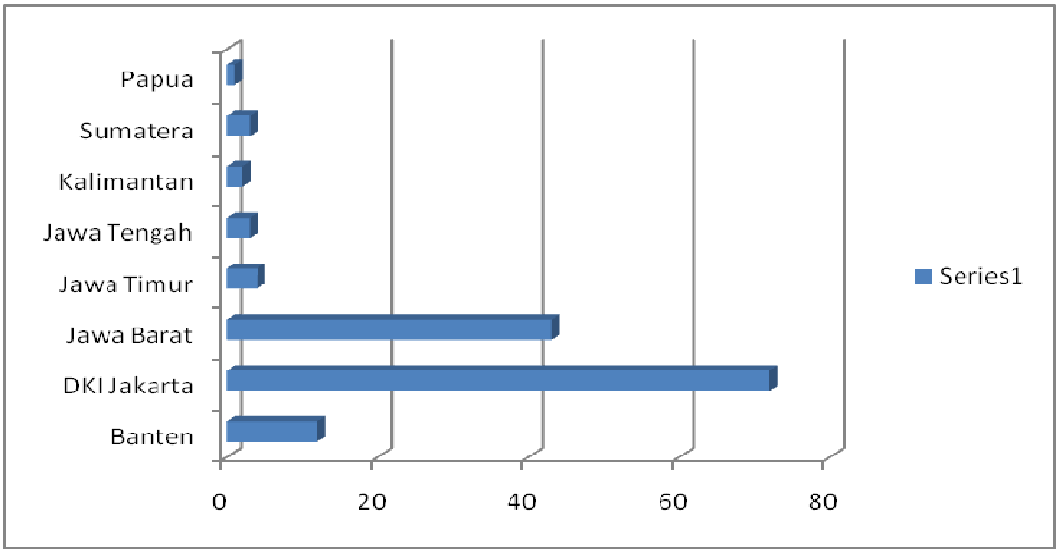
Gambar 3.2 Kelompok pengguna

1.3 Pencapaian perolehan sebaran responden berdasarkan provinsi/pulau

Hasil perolehan responden berdasarkan sebaran provinsi, Provinsi DKI Jakarta 72 orang, Jawa Barat 43 orang, Banten 12 orang, Jawa Timur 4 orang, Provinsi Jawa Tengah 3 orang, dan Palau Sumatera 3 orang, Kalimantan 2 orang dan responden dari Papua 1 orang. Berikut sebaran responden berdasarkan provinsi/pulau dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 3.3 Sebaran responden berdasarkan provinsi/pulau

No	Provinsi/Pulau	Jumlah/Orang
1	DKI Jakarta	72
2	Jawa Barat	43
3	Banten	12
4	Jawa Timur	4
5	Jawa Tengah	3
6	Sumatera	3
7	Kalimantan	2
8	Papua	1
	∑	**140**



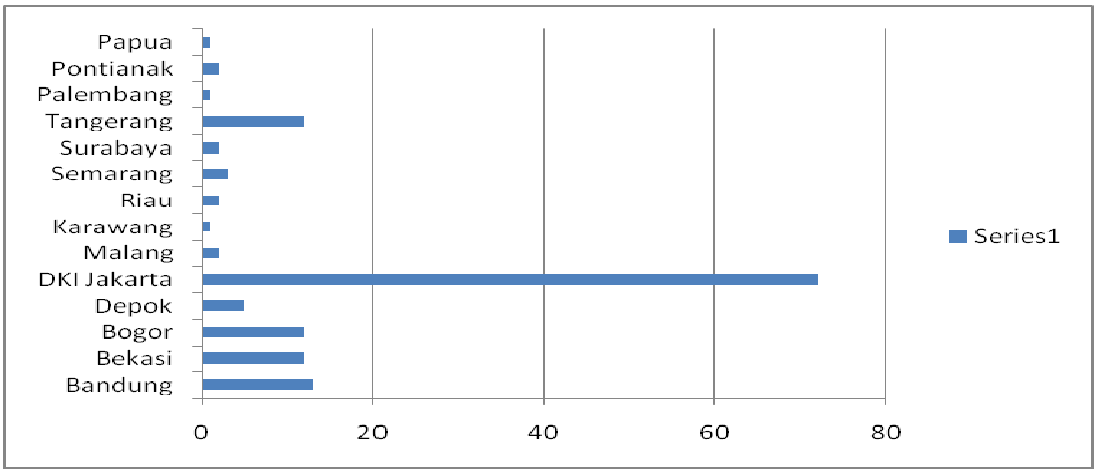
Gambar 3.3 Sebaran responden berdasarkan provinsi/pulau

1.4 Pencapaian responden berdasarkan kota

Adapun pencapaian sebaran responden berdasarkan kota dapat diketahui pada tabel dan gambar sebagai berikut:

Tabel 3.4 Kuesioner yang masuk berdasarkan kota

No	Kota	Jumlah
1	Bandung	13
2	Bekasi	12
3	Bogor	12
4	DKI Jakarta	72
5	Depok	5
6	Malang	2
7	Karawang	1
8	Palembang	1
9	Pontianak	2
10	Papua	1
11	Riau	2
12	Semarang	3
13	Surabaya	2
14	Tangerang	12
	∑	**140**



Grafik 3.4 Kuesioner yang masuk berdasarkan kota

2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan BSN

Hasil survei pelanggan layanan perpustakaan berdasarkan SKM Permenpan-RB No.16 Tahun 2014, diketahui 140 responden telah menjawab secara objektif mencakup: (1) kesesuaian persyaratan pelayanan; (2) kemudahan prosedur pelayanan; (3) ketepatan waktu pelayanan; (4) kesesuaian biaya pelayanan; (5) kepastian produk layanan; (6) kompetensi petugas; pelayanan; (7) perilaku petugas layanan; (8) kejelasan maklumat pelayanan; (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Hasil dari survei tersebut, dijelaskan sebagai berikut:

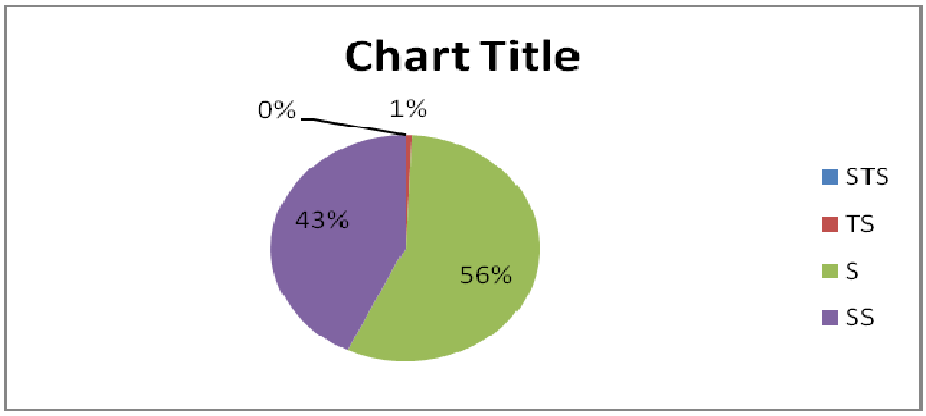
2.1 **Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis layanan**

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (Permenpan-RB No.16/2014). Pada Standar Pelayana Publik Pusido – BSN telah ditetapkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi layanan Perpustakaan BSN tidak ada persyaratan yang spesifik untuk mendapatkan layanan perpustakaan , tetapi persyaratan umum adalah (1) pengguna yang datang ke Perpustakaan wajib mengisi buku tamu elektonik ; dan (2) pengguna yang ingin memanfaatkan layanan reproduksi wajib mengisi formulir layanan reproduksi dan atau permohonan dokumen. Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa sebagian sebesar responden menjawab tidak setuju 1 orang, 1%; setuju

79 orang, 56%; dan sangat setuju 60 orang, 43%. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.5:

Tabel 3.5 Kesesuaian persyaratan layanan perpustakaan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	1	1
3	Setuju	79	56
4	Sangat setuju	60	43
	∑	**140**	**100**



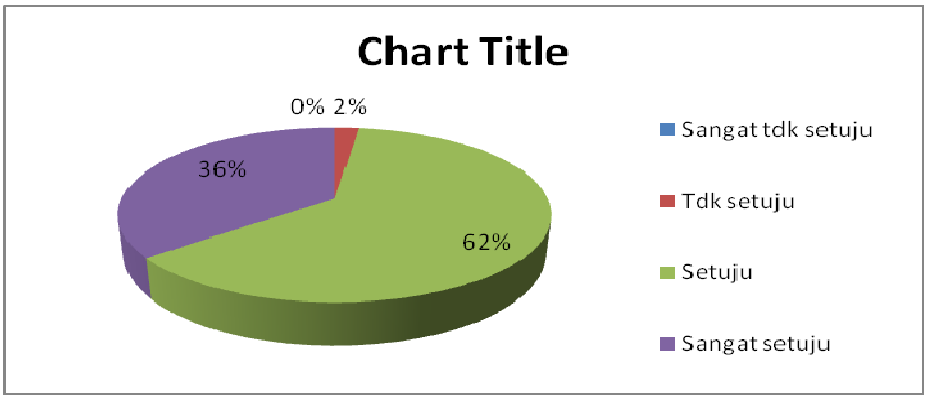
Gambar 3.5 Kesesuaian persyaratan layanan perpustakaan

2.2 Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (Permenpan-RB No.16/2014). Prosedur layanan perpustakan telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi – BSN yang diterbitkan tahun 2013 terkait dengan prosedur layanan SNI bagi pengguna yang datang langsung dan meminta melalui *e-mail*. Berdasarkan jawaban responden bahwa penguna menyatakan sebagain pengguna layanan perpustakaan menyatakan tidak setuju 3 orang, 2%;87 orang, 36%; dan responden menyatakan sangat setuju 50 orang, 62%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 3.6 Prosedur layanan di Perpustakaan BSN mudah diikuti

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	3	2
3	Setuju	87	36
4	Sangat setuju	50	62
	∑	140	100



Gambar 3.6 Prosedur layanan di Perpustakaan BSN

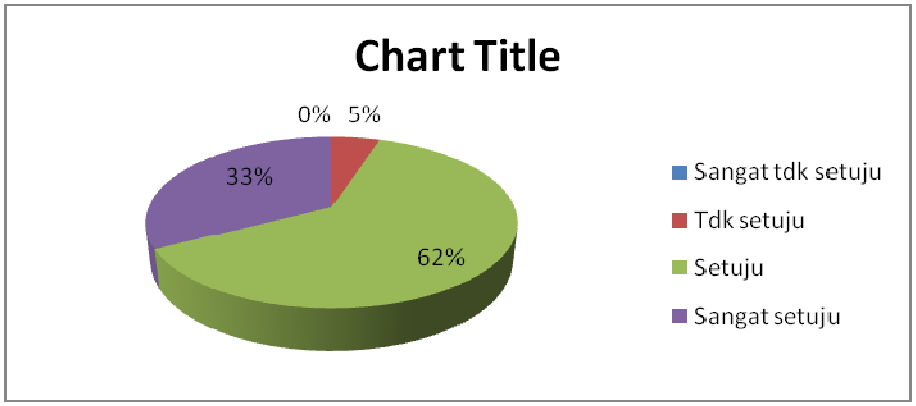
2.3 Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. (Permenpan-RB No.16/2014). Pada Standar Pelayanan Publik PUSIDO – BSN telah ditetapkan bahwa permintaan reproduksi SNI (untuk satu judul SNI) oleh pengguna yang datang ke Perpustakaan: (1) 35 menit dari sejak pengguna menyerahkan formulir permintaan yang sudah diisi sampai staf Perpustakaan BSN menyerahkan dokumen SNI hasil reproduksi; (2) setiap tambahan judul SNI yang diminta oleh pengguna yang sama (pada saat yang sama) waktunya ditambah 15 menit untuk setiap judul; (3) jawaban permintaan informasi melalui surat (baik surat biasa maupun elektronik) paling lambat 5 hari kerja; dan (4) jangka waktu peminjaman buku referensi ataupun dokumen SNI oleh pengguna internal BSN adalah 10

hari kerja. Jawaban responden tentang hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.7 dan Gambar 3.7.

Tabel 3.7 Waktu pelayanan yang perlukan untuk proses pelayanan relatif cepat

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	7	5
3	Setuju	87	52
4	Sangat setuju	46	33
	∑	140	100



Gambar 3.7 Waktu pelayanan yang perlukan untuk proses pelayanan relatif cepat

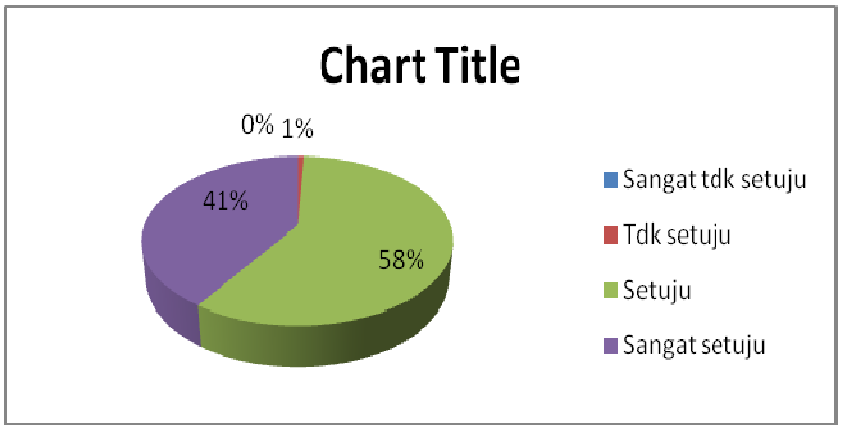
2.4 Biaya/Tarif layanan

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 (Permenpan-RB No.16/2014). Tarif reproduksi dokumen SNI mengikuti tarif yang ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2007; dan tarif untuk standar asing mengikuti tarif yang diberlakukan oleh Badan Standar yang menerbitkannya (misalnya ISO, IEC, ITU, ASTM, JIS, BS, dan lain-lain). Tarif standar asing sangat bervariasi antara standar satu dengan

standar lainnya serta sangat bergantung pada nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing. Berdasarkan jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut di atas, responden menjawab sangat tidak setuju 0; tidak setuju 1 orang, 1%; setuju 82 orang, 58%; dan responden menjawab sangat setuju 57 orang, 41%.

Tabel 3.8 Tarif layanan dokumen standar di Perpustakaan BSN sesuai dengan harga yang dipesan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	1	1
3	Setuju	82	58
4	Sangat setuju	57	41
	∑	140	100



Gambar 3.8 Tarif layanan dokumen standar di Perpustakaan BSN sesuai dengan harga yang dipesan

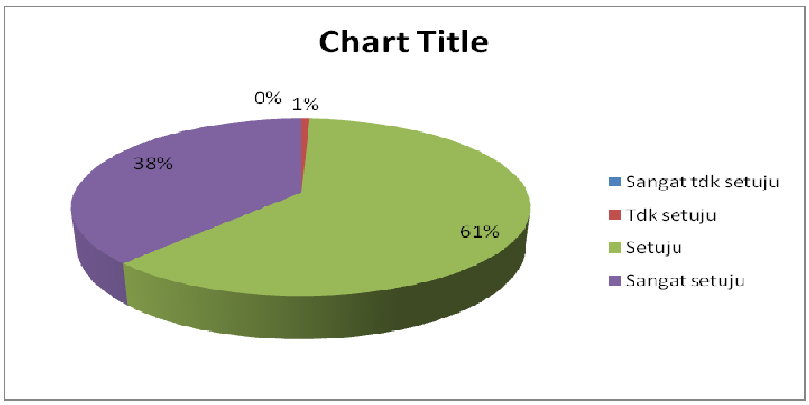
2.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 (Permenpan-RB No.16/2014). Produk layanan PUSIDO adalah: (1) Reproduksi Standar Nasional Indonesia (SNI) tercetak dan non-cetak (softcopy); (2) penyediaan dokumen asing dalam format asli dan atau reproduksi standar

asing; (3) layanan peminjaman dokumen; (4) layanan penelusuran informasi standardisasi; dan (5) layanan diseminasi informasi standardisasi. Jawaban responden terkait dengan hal sebut, responden menjawab tidak setuju 1 orang, 1%; setuju 82 orang, 58%; dan responden menjawab sangat setuju 57 orang, 41%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.9 Dokumen yang diterima oleh pengguna sesuai dengan dokumen yang dipesan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	1	1
3	Setuju	82	58
4	Sangat setuju	57	41
	∑	140	100



Gambar 3.9 Dokumen yang diterima oleh pengguna sesuai dengan dokumen yang dipesan

2.6 Kompetensi Pelaksana

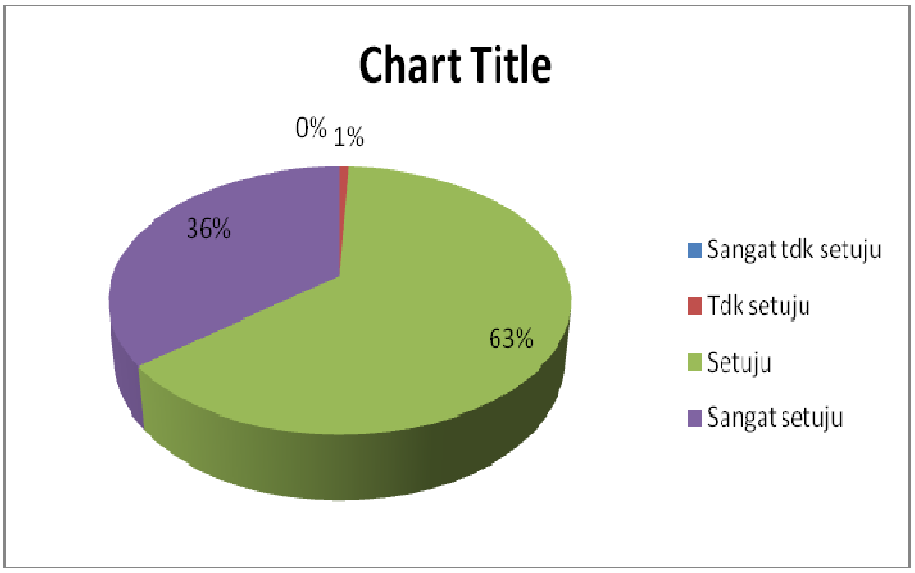
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Permenpan-RB No.16/2014). Staf layanan Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan dan kecakapan yang memadai dalam memberikan layanan informasi. Hal ini telah ditetapkan dalam standar pelayanan publik bahwa pelaksana layanan harus memiliki kompetensi di bidang keilmuan tertentu sesuai dengan pembagian sektor pada standar (misalnya pertanian dan

teknologi pangan, konstruksi, elektronik dan teknologi informasi dan komunikasi, dan lain-lain) ditambah dengan pengetahuan bidang standardisasi dan bidang ilmu perpustakaan. Tenaga ini menjadi spesialis subyek (*subject specialist*) yang dapat melayani pemangku kepentingan sesuai dengan sektor yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan jawaban responden tentang kompetensi petugas layanan yakni:

a. Staf layanan Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan dan kecakapan yang memadai dalam memberikan layanan informasi. Berdasarkan pernyataan tersebut responden menjawab tidak setuju 1 orang, 1%; setuju 89 orang, 63%; dan responden menjawab sangat setuju sebesar 50 orang, 36%.

Tabel. 3.10 Kompetensi Staf layanan Perpustakaan BSN

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	1	1
3	Setuju	89	63
4	Sangat setuju	50	36
	∑	**140**	**100**

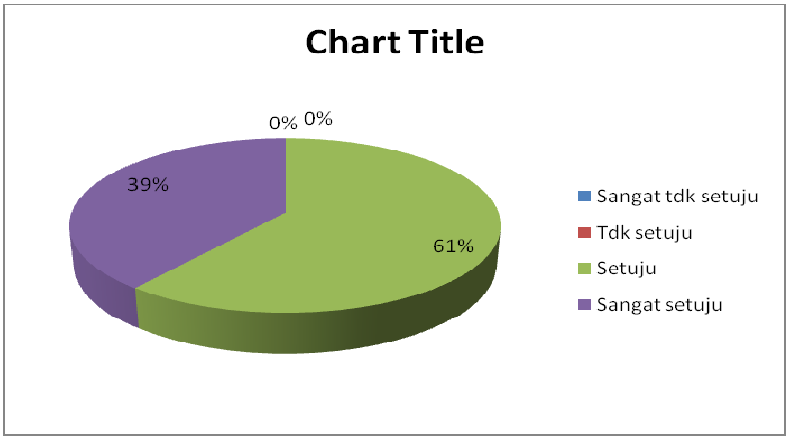


Gambar 3.10 Kompetensi Staf layanan Perpustakaan BSN

b. Staf layanan Perpustakaan BSN selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi. Jawaban responden tentang hal tersebut, sangat tidak setuju 0; tidak setuju 0; setuju 81 orang, 61%; dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 59 orang, 39%. Untuk lebih jelasnya jawaban responden tentang hal tersebut dapat dilihat pada tabel dan garfik berikut ini:

Tabel 3.11 Kesiapan petugas layanan membantu pengguna dalam mencari informasi

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Setuju	81	61%
4	Sangat setuju	59	39%
	∑	**140**	**100**

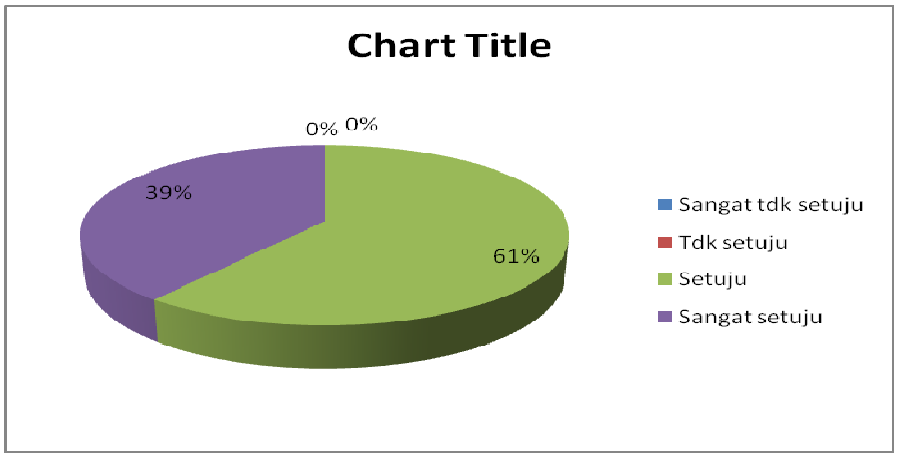


Gambar 3.11 Kesiapan petugas layanan membantu pengguna dalam mencari informasi

c. Staf layanan Perpustakaan BSN memberikan informasi yang Anda perlukan dengan jelas. Berkenaan dengan pernyataan tersebut responden menjawab sangat tidak setuju 0; tidak setuju 0; setuju 85 orang, 61%; dan responden yang menjawab sangat setuju sebesar 55 orang, 39%.

Tabel 3.12 Petugas layanan memberikan informasi kepada pengguna dengan jelas

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Setuju	85	61%
4	Sangat setuju	55	39%
	∑	**140**	**100**



Gambar 3.12 Petugas layanan memberikan informasi kepada pengguna dengan jelas

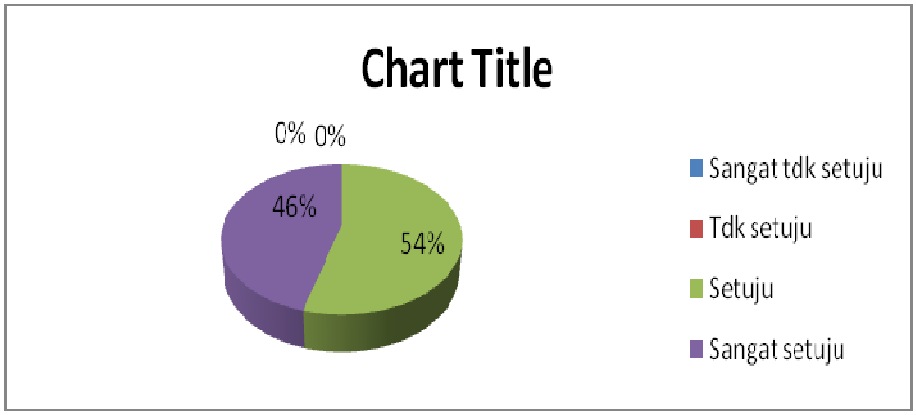
2.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (Permenpan-RB No.16/2014). Petugas layanan perpustakaan dituntut agar bersikap ramah, sopan, dan harus mengutamakan kebutuhan pelanggan. Berkenaan dengan hal indikator tersebut pernyataan yang ditanyakan kepada responden sebagai berikut:

a. Staf Perpustakaan BSN bersikap simpatik dan selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi", responden yang menjawab sangat tidak setuju 0; tidak setuju 0; setuju 76 orang, 54% dan sangat setuju 64 orang, 46%. Berikut responden yang menjawab pernyataan tersebut:

Tabel 3.13 Staf Perpustakaan BSN bersikap simpatik dan selalu bersedia membantu Anda

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Setuju	76	54%
4	Sangat setuju	64	46%
	∑	**140**	**100**

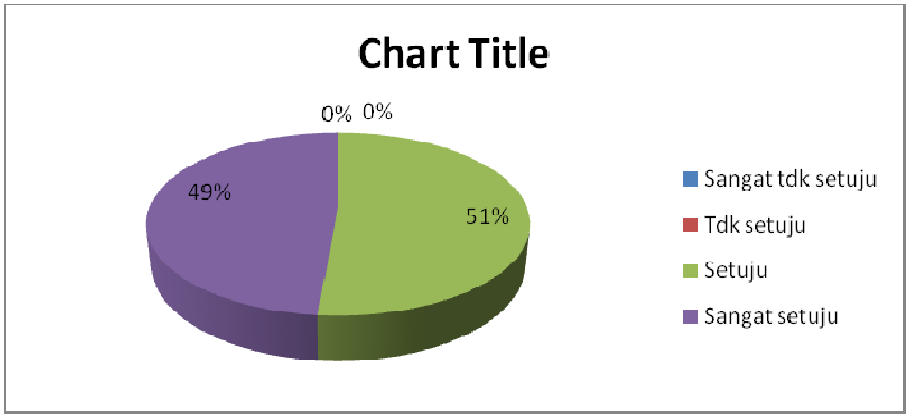


Gambar 3.13 Perilaku pelaksana

b. Staf layanan Perpustakaan BSN bersikap ramah, responden yang menjawab pernyataan tersebut: sangat tidak setuju 0; tidak setuju 0; setuju 72 orang, 51%; dan responden menjawab sangat setuju 68 orang; 49%.

Tabel 3.14 Staf layanan Perpustakaan BSN bersikap ramah

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	0	0
3	Setuju	72	51%
4	Sangat setuju	68	49%
	∑	**140**	**100**



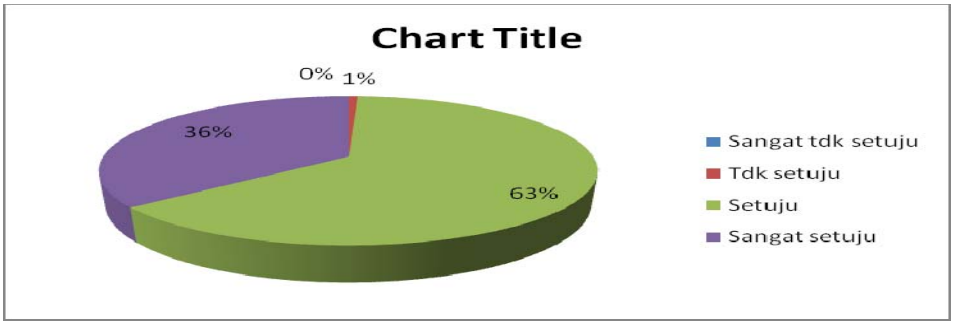
Gambar 3.14 Staf layanan Perpustakaan BSN bersikap ramah

2.8 Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan (Permenpan-RB No.16/2014). Sesuai dengan Standar Pelayanan Publik PUSIDO untuk penyelenggaran layanan Perpustakaan BSN telah ditetapkan maklumat pelayanan yakni melayani informasi standardisasi dengan pelayanan terstandar**.** Janji layanan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi adalah bertekad memberikan layanan informasi standardisasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, berkualitas prima dan dalam waktu yang cepat. Responden yang menjawab terkait dengan pertanyaan tersebut, sangat tidak setuju 0; tidak setuju 1orang (1%); setuju 89 orang (63%), 50 orang (36%); dan sangat setuju 50 orang (36%). Berikut responden yang menjawab pernyataan tersebut:

Tabel 3.14 Maklumat Pelayanan Perpustakaan BSN

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	1	1
3	Setuju	89	63
4	Sangat setuju	50	36
	∑	**140**	**100**



Gambar 3.14 Maklumat Layanan Perpustakaan BSN

2.9 Perpustakaan BSN menyediaakan fasilitas pengaduan dan saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut sesuai dengan standar pelayanan (Permenpan-RB No.16/2014). Pada Pedoman Standar Pelayanan Publik untuk Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO) – BSN, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh PUSIDO melalui buku tamu elektronik dan formulir yang telah disediakan di bagian layanan. Selain itu pelanggan dapat menyampaikan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh PUSIDO melalui surat elektronik yang dikirimkan ke alamat email: dokinfo@bsn.go.id dan melalui website bsn: bsn.go.id pada Pengaduan Masyarakat.

Surat-surat baik tertulis maupun melalui elektronik yang berisi pengaduan, saran dan masukan akan dioleh dan dianalisis oleh Kepala Subbidang Perpustakaan. Tindakan yang merupakan respon langsung kepada pelanggan akan segera dilakukan oleh Kepala Subbidang dengan tembusan kepada Kepala Bidang dan Kepala Pusat sebagai laporan. Tindakan korektif yang memerlukan persetujuan pimpinan akan dibawa ke rapat bulanan PUSIDO untuk mendapatkan saran dan persetujuan pimpinan tingkat eselon II. Tindakan penyelesaian dilakukan oleh pimpinan eselon II dengan tembusan kepada Inspektorat dan pejabat eselon I sebagai laporan. Apabila tindakan korektif tersebut memerlukan persetujuan eselon I atau Kepala BSN, maka persoalan tersebut akan dibawa ke rapat pimpinan tingkat II (Rapim II).

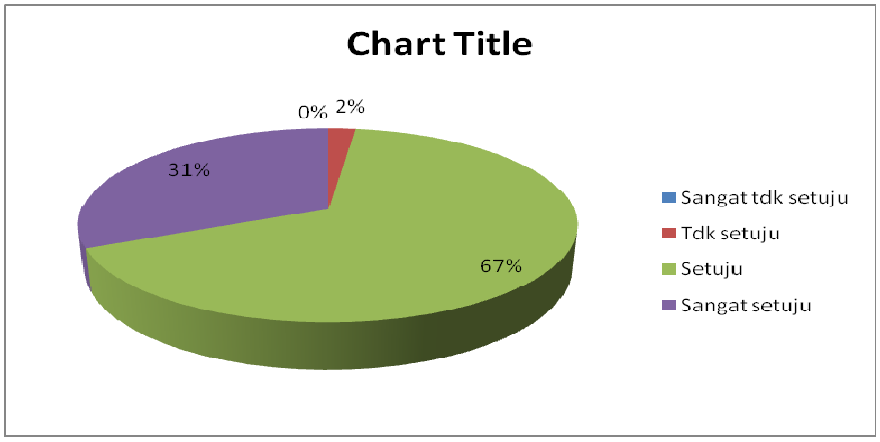
Pernyataan terkait dengan Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang terdiri dari 2 pertanyaan sebagai berikut:

a. Perpustakaan BSN menyediaakan fasilitas pengaduan dan saran. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju 0 ;

tidak setuju 3 orang, 2%; setuju 93 orang, 67%; dan sangat setuju 44 orang, 31%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.15 Penyediaan fasilitas dan sarana pengaduan layanan Perpustakaan BSN

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	3	2
3	Setuju	93	67
4	Sangat setuju	44	31
	∑	**140**	**100**

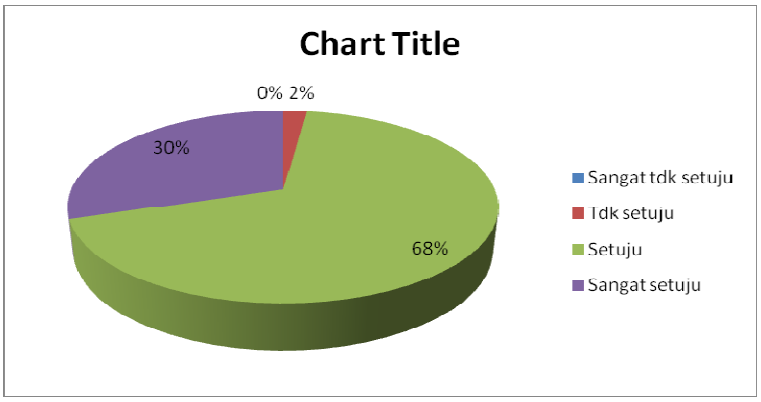


Gambar 3.15 Penyediaan Fasilitas dan Sarana pengaduan layanan Perpustakaan BSN

b. Perpustakaan BSN melakukan penanganan pengaduan dan saran dengan baik. Responden yang menjawab terkait pernyataan tersebut, sangat tidak setuju 0; tidak setuju 3 orang (2%); setuju 93 orang (68%); dan sangat setuju 42 orang (30%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel:

Tabel 3.16 Perpustakaan BSN melakukan penanganan pengaduan dan saran dengan baik

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat tidak setuju	0	0
2	Tidak setuju	3	2
3	Setuju	95	68
4	Sangat setuju	42	30
	∑	**140**	**100**



Gambar 3.16 Perpustakaan BSN melakukan penanganan pengaduan dan saran dengan baik

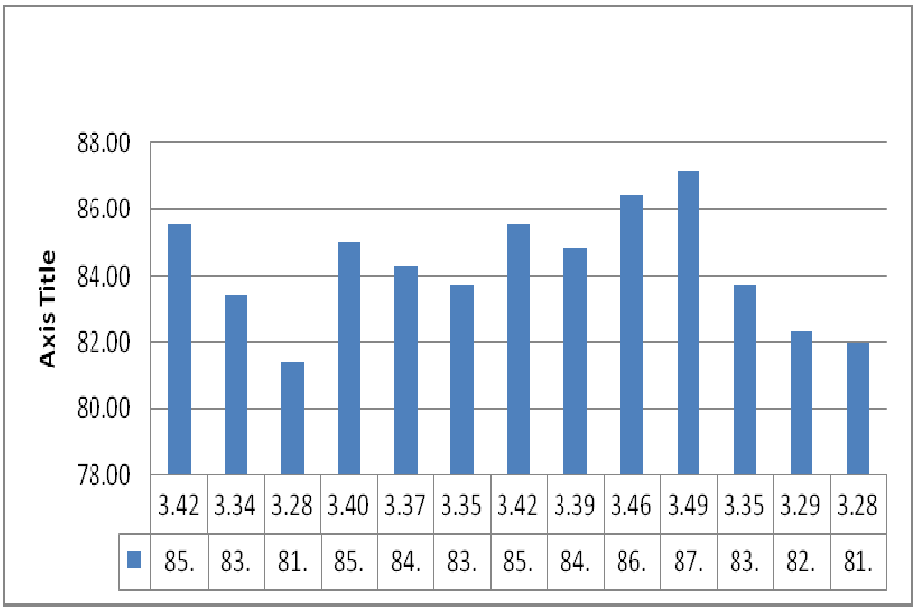
3. Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan Sesuai Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Hasil responden yang terkumpul dari pengguna layanan Perpustakaan BSN berdasarkan perhitungan dengan rumus yang ada dalam Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diperoleh hasil seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.17 Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Perpustakaan BSN

No	Pernyataan	Layanan Perpustakaan	
		Skore	**IKP**
1	Persyaratan untuk mendapatkan layanan di Perpustakaan BSN relatif mudah	3,42	85,54
2	osedur layanan di Perpustakaan BSN mudah diikuti	3,34	83,39
3	Waktu pelayanan yang perlukan untuk proses pelayanan relatif cepat	3,28	81,96
4	Tarif layanan dokumen standar di Perpustakaan BSN sesuai dengan harga yang dipesan	3,40	85
5	Dokumen yang diterima oleh pengguna sesuai dengan dokumen yang dipesan	3,37	84,29
6	Staf layanan Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan dan kecakapan yang memadai dalam memberikan layanan informasi.	3,35	83,75
7	Staf layanan Perpustakaan BSN selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi	3,42	85,54
8	Staf layanan Perpustakaan BSN memberikan informasi yang Anda perlukan dengan jelas	3,39	84,82
9	Staf Perpustakaan BSN bersikap simpatik dan selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi	3,46	86,43
10	Staf layanan Perpustakaan BSN bersikap ramah	3,49	87,14
11	Perpustakaan BSN menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,35	83,75
12	Perpustakaan BSN menyediaakan fasilitas pengaduan dan saran	3,29	82,32
13	Perpustakaan BSN melakukan penanganan pengaduan dan saran dengan baik	3,28	81,96
	Rata-rata	**43,84**	**84,30**

Dari tabel tersebut di atas, skore tertinggi terkait dengan pernyataan tentang staf Perpustakaan BSN bersikap ramah memperoleh nilai skore 3,49 (87,14) diikuti dengan skore 3,46 atau IKP 86, 43 terkait dengan pernyataan staf Perpustakaan BSN bersikap simpatik dan selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi. Perolehan skore yang sama yakni 3,42 (85,54) untuk dua pernyataan terkait dengan Persyaratan untuk mendapatkan layanan di Perpustakaan BSN relatif mudah dan pernyataan tentang Staf layanan Perpustakaan BSN selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi. Skore 3,40 IKP 85 untuk pertanyaan tentang Tarif layanan dokumen standar di Perpustakaan BSN sesuai dengan harga yang dipesan. Perolehan skore kisaran 3,30 terkait dengan pernyataan Staf layanan Perpustakaan BSN memberikan informasi yang Anda perlukan dengan jelas memperoleh skore 3,39 (84,82); Pertanyaan Perpustakaan BSN menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan Staf layanan Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan dan kecakapan yang memadai dalam memberikan layanan informasi memperoleh skore dan IKP yang sama yakni 3,35 (83,75); skore 3,34 (83,39) diperoleh untuk pernyataan Prosedur layanan di Perpustakaan BSN mudah diikuti. Adapun peroleh skore dibawah 3,30 yakni untuk pertanyaaan-pertanyaan: Perpustakaan BSN menyediaakan fasilitas pengaduan dan saran, 3,29 (82,32); pertanyaan terkait waktu pelayanan yang perlukan untuk proses pelayanan relatif cepat; dan pertanyaan Perpustakaan BSN melakukan penanganan pengaduan dan saran dengan baik memperoleh skore dan IKP yang sama yaitu skore 3,28, dan IKP 81,96. Untuk masing-masing skor (IKP) pada unsur pelayanan dapat dilhat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3.17 Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan
Pada Layanan Perpustakaan BSN

IV KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari pembahasan dapat diperoleh kesimpulan bahwa:

a. Perolehan *score* layanan Perpustakaan BSN secara keseluruhan sebesar 43,84, yang kemudian dikonversikan dengan IKP menjadi sebesar 84,30. IKP ini masuk kategori mutu layanan A atau baik sekali.

b. Berdasarkan unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menpan RB, *score* tertinggi terkait dengan staf Perpustakaan BSN bersikap ramah memperoleh nilai *score* 3,49 (87,14) dan diikuti dengan *score* 3,46 atau IKP 86, 43 terkait dengan pernyataan staf Perpustakaan BSN bersikap simpatik dan selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi.

c. Perolehan score dan IKP terendah yakni 3,29 (82,32) dan 3,28 (81,96) terkait dengan pertanyaan : waktu pelayanan yang perlukan untuk proses pelayanan relatif cepat 3,29 (82,32); dan pertanyaan Perpustakaan BSN melakukan penanganan pengaduan dan saran dengan baik memperoleh skore dan IKP yang sama yaitu skore 3,28, dan IKP 81,96.

d. Prioritas pertama perbaikan layanan terkait dengan waktu pelayanan yang diperlukan untuk memproses palayanan. Pada Standar Pelayanan Publik telah ditetapkan diantaranya permintaan reproduksi SNI melalui surat/e-mail, dan pengguna yang datang langsung perlu ditinjau kembali.

e. Priorita kedua perbaikan layanan terkait dengan penyediaan fasilitas pengaduan dan saran; dan proses penanganan pengaduan dan saran dari pelanggan. Pelanggan mengharapkan agar fasilitas pengaduan mudah diakses serta proses penanganan pengaduan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan BSN agar segera direalisasikan

f. Untuk hal-hal yang sudah baik dan harus dipertahankan terkait dengan keramahan staf layanan Perpustakaan BSN; staf Perpustakaan BSN bersikap simpatik dan selalu bersedia membantu Anda dalam pencarian informasi standardisasi; persyaratan untuk mendapatkan layanan di Perpustakaan BSN relatif mudah; tarif layanan dokumen standar di Perpustakaan BSN sesuai dengan harga yang dipesan; dan staf layanan Perpustakaan BSN memberikan informasi yang Anda perlukan dengan jelas.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas dapat disarankan agar program kerja untuk memperbaiki layanan Perpustakaan BSN meliputi sebagai berikut:

a. Program prioritas pertama

1) Peninjauan kembali waktu proses layanan yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan Publik Pusido BSN.
2) Peningkatan manajemen layanan berbasis elektronik atau sistem terintegrasi antara pencatatan pengunjung/tamu dengan permintaan dokumen standar.

b. Program prioritas kedua

1) Penyediaan fasilitas pengaduan dan saran dari pengguna layanan. Perlu disosialisasikan bahwa pengguna dapat menyalurkan pengaduan/komplain dan saran melalui buku tamu elektronik yang telah tersedia; formulir komplain yang disediakan; e-mail ditujukan ke dokinfo@bsn.go.id dan melalui website bsn.
2) Proses penanganan pengaduan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Perpustakaan BSN agar segera menindaklanjuti dan masukan yang posif untuk hal peningkatan kualitas layanan Perpustakaan BSN agar direalisasikan.
3) Pelatihan kepada staf Perpustakaan BSN, khususnya petugas layanan untuk meningkatkan komitmen petugas layanan dalam melayani pelanggan, misalnya: pelatihan pelayanan prima, pelayanan teknis dll.

DAFTAR PUSTAKA

Indoensia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Indonesia, Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Indonesia, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Jakarta; 2015

Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi – BSN, Standar Pelayanan Publik, Jakarta: PUSIDO, 2013

LAMPIRAN