

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Penerbit) dalam Penilaian Buku Pendidikan Agama

Oleh: M. Rois Maulana

Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah tugas pemerintah untuk melayani masyarakat sesuai amanat UUD 1945. Pemerintah wajib memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Pemerintah menilai pentingnya norma hukum untuk mempertegas hak, kewajiban, dan tanggung jawab dalam pelayanan publik. Hal ini melahirkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur kualitas dan perlindungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Konsideran ini mendasari penerbitan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Setelah UU Nomor 25 Tahun 2009 berlaku, peraturan ini diganti dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik serta melindungi warga dari penyalahgunaan wewenang, diperlukan pengaturan hukum yang mendukung.

Konsideran ini mendasari penerbitan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Setelah berlakunya UU Nomor 25 Tahun 2009, peraturan ini diganti dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan, yang memerlukan evaluasi kualitas pelayanan publik.

Pada tahun 2014 KemenPAN-RB mengeluarkan pedoman survei kepuasan masyarakat dengan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Regulasi tersebut kemudian dicabut karena dianggap kurang memenuhi kebutuhan akan konsistensi atas indikator dan metodologi yang dibutuhkan

secara nasional. PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kemudian diterbitkan untuk menggantikannya.

Deskripsi Masalah

1. Berapakah nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) layanan Penilaian Buku Pendidikan Agama yang diselenggarakan Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi pada Tahun Layanan 2023?
2. Unsur-unsur pelayanan apa saja yang memerlukan prioritas perbaikan pada Penilaian Buku Pendidikan Agama Tahun Layanan 2024?

Analisis Masalah

Berdasarkan survei yang dilaksanakan oleh Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi bekerja sama dengan PT. Alvara Strategi Indonesia didapatkan hasil:

1. Terdapat Daftar 52 Penerbit Buku yang berhasil diwawancarai dengan kuesioner yang berada di beberapa kota besar di Indonesia
2. Responden yang terpilih adalah satu orang representasi di satu penerbit buku

3. Responden terpilih adalah pimpinan penerbit buku atau pegawai yang mengurus layanan secara langsung terkait penerbitan buku dari Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi.
4. Waktu Pelaksanaan: September – Oktober 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat

Landasan Teori yang digunakan dalam menentukan skor indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Perbukuan menggunakan peraturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah melalui Permen PAN dan RB No. 14 tahun 2017.

Landasan Teori

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi menggunakan pedoman Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Dalam aturan tersebut memiliki 9 dimensi tetapi dalam Evaluasi Pelayanan Perbukuan Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi. akan menggunakan 5 Dimensi yaitu:

No	Dimensi
1	Prosedur Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian
3	Produk Pelayanan
4	Sistem Aplikasi Pelayanan (Online)
5	Kompetensi Pemberi Layanan

Analisis Indeks Kepuasan

Perhitungan indeks Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut: 1. Setiap Pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Bersifat Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Perimbangan}$$

Nilai Interval Konversi			
Min	Max	Kategori	
25	64.99	D	Tidak baik
65	76.6	C	Kurang baik
76.61	88.3	B	Baik
88.31	100	A	Sangat Baik

Skor IKM Pelayanan Perbukuan – Total 2023

IKM Pelayanan Perbukuan Tahun 2023 apabila dilihat secara dimensi memiliki penilaian ‘Sangat Baik’ dan ‘Baik’ dengan skor tertinggi pada dimensi ‘Prosedur Pelayanan’.

Skor IKM Pelayanan Perbukuan – Total [%]

Dimensi	Skor	Kategori
Prosedur Pelayanan	84,9	Sangat baik
Waktu Penyelesaian	85,6	Baik
Produk layanan	87,5	Baik
Sistem Aplikasi Pelayanan	87,3	Baik
Kompetensi Pemberi Layanan	88,5	Baik
Rata-rata	85,9	Sangat Baik

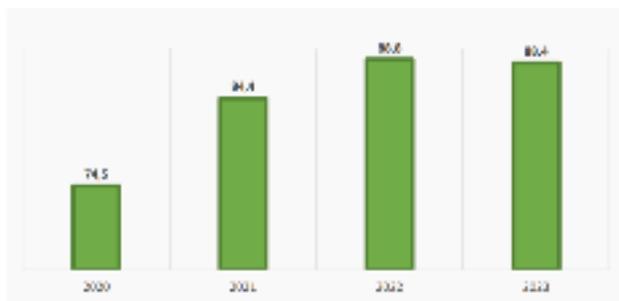
Skor IKM Pelayanan Perbukuan – Total Atribut

Berdasarkan Atribut, skor IKM pelayanan Perbukuan masuk dalam kategori ‘Sangat Baik’, tetapi atribut di bagian Waktu Pelayanan masuk dalam kategori ‘Baik’.

Atribut	2020	2021	2022	2023
Prosedur Pelayanan	94,8	94,8	90,7	82,5
Waktu Penyelesaian	73,4	84,6	85,0	80,5
Produk Layanan	75,8	88,2	85,5	87,5
Sistem Aplikasi Perbukuan	88,2	88,2	88,2	87,4
Komparasi Perbandingan	74,4	82,8	80,8	83,4
IKM	74,5	84,4	80,0	83,4

IKM Pelayanan Perbukuan 2020, 2021, 2022 Dan 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perbukuan tahun 2023 sedikit menurun dibandingkan dengan tahun 2022, namun tidak terlalu signifikan.



Skor IKM Pelayanan Perbukuan – Total 2020, 2021, 2022 Dan 2023

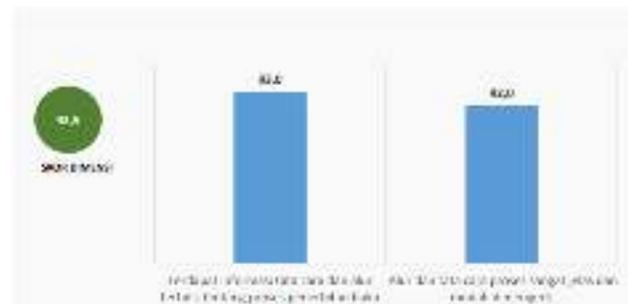
IKM Pelayanan Perbukuan Tahun 2023 mengalami peningkatan di Dimensi

Prosedur Pelayanan dan Produk Layanan apabila dibandingkan dengan tahun 2022.

Atribut	2020	2021	2022	2023
Prosedur Pelayanan	94,8	94,8	90,7	82,5
Waktu Penyelesaian	73,4	84,6	85,0	80,5
Produk Layanan	75,8	88,2	85,5	87,5
Sistem Aplikasi Perbukuan	88,2	88,2	88,2	87,4
Komparasi Perbandingan	74,4	82,8	80,8	83,4
IKM	74,5	84,4	80,0	83,4

Prioritas Perbaikan Prosedur Pelayanan

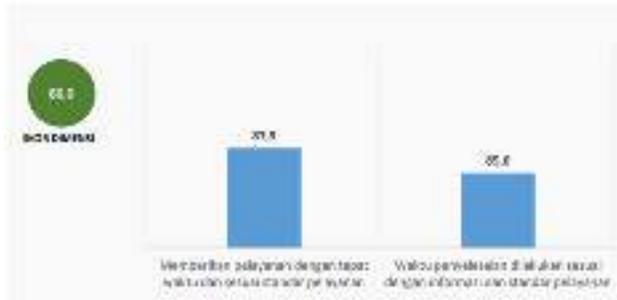
Pada dimensi Prosedur Pelayanan, atribut ‘Alur dan tata cara proses sangat jelas dan mudah dimengerti’ memiliki penilaian ‘Sangat Baik’ namun lebih rendah dibandingkan atribut ‘Terdapat informasi tata cara dan alur tertulis tentang proses penerbitan buku’.



IKM Pelayanan Perbukuan Dimensi Waktu Penyelesaian

Pada dimensi ‘Waktu Penyelesaian’, atribut ‘Waktu penyelesaian dilakukan sesuai dengan informasi dan standar pelayanan’ mendapatkan penilaian ‘Baik’ namun lebih

rendah dibandingkan atribut ‘Memberikan pelayanan dengan tepat waktu’



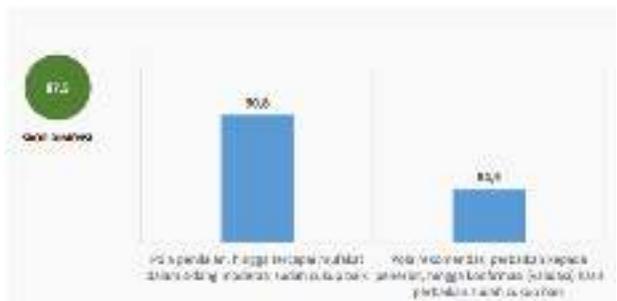
Alasan Tidak Puas pada Aspek Waktu Penyelesaian

Terdapat 3 alasan responden penerbit tidak puas dengan aspek waktu pelayanan.



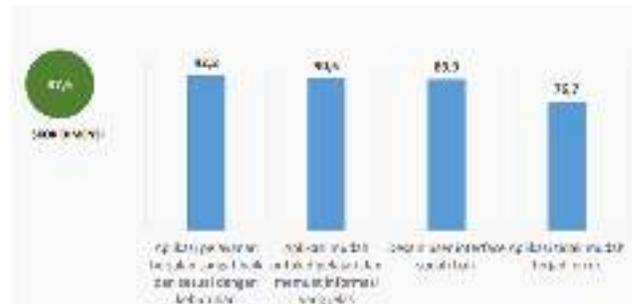
Alasan Tidak Puas pada Aspek Waktu Penyelesaian

Terdapat 3 alasan responden penerbit tidak puas dengan aspek waktu pelayanan.



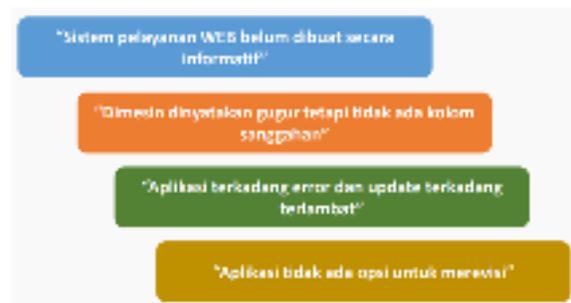
IKM Pelayanan Perbukuan Dimensi Sistem Aplikasi Pelayanan

Pada dimensi Sistem Aplikasi Pelayanan, atribut ‘Aplikasi tidak mudah terjadi error’ memiliki penilaian yang ‘Baik’ namun lebih rendah dibandingkan atribut lainnya.



Alasan Tidak Puas pada Aspek Sistem Aplikasi Pelayanan

Terdapat 4 alasan responden penerbit tidak puas dengan aspek sistem aplikasi pelayanan



IKM Pelayanan Perbukuan Dimensi Kompetensi Pemberi Layanan

Pada dimensi Kompetensi Pemberi Layanan, atribut ‘Petugas pelayanan sangat responsif dan kooperatif Ketika ada kendala/permasalahan’ memiliki penilaian yang

Rekomendasi

DIMENSI	SKOR 2022	KATEGORI	SKOR 2023	KATEGORI
Prosedur Pelayanan	90,7	Sangat Baik	92,5	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	86,8	Baik	86,6	Baik
Produk Layanan	85,5	Baik	87,5	Baik
Sistem Aplikasi Pelayanan	90,2	Sangat Baik	87,3	Baik
Kompetensi Pemberi Layanan	90,6	Sangat Baik	88,3	Baik
BM	88,8	Sangat Baik	88,1	Sangat Baik

- Pada tahun 2023 ini indeks yang mengalami penurunan di dimensi Waktu Penyelesaian, Sistem Aplikasi Pelayanan dan Kompetensi Pemberi Layanan. Dimensi Sistem Aplikasi Pelayanan dan Kompetensi Pemberi Layanan perlu ada perbaikan supaya kembali mendapatkan kategori 'Sangat Baik' kembali.
- Pada dimensi Waktu Penyelesaian dan Produk Layanan perlu perbaikan supaya naik ke kategori 'Sangat Baik'.
- Layanan perbukuan dalam hal ini dapat menindak lanjuti saran dan masukan dari responden, khususnya terkait:
 - Perbaikan aplikasi secara berkala dan aplikasi lebih dimatangkan
 - Hasil perbaikan/ revisi harap diperpanjang waktunya
 - Diharapkan tim penilai dijadikan satu pendapat agar sinkron

- Informasi pendaftaran Penilaian Buku Pendidikan Agama agar lebih diperpanjang persiapan lebih matang
- Waktu penyelesaian hendaknya diperpanjang dan perbanyak sosialisasi