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 Publik. Setelah Standar Pelayanan 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 Pedoman Survei Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik. Regulasi tersebut Pelayanan 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

- Berapakah nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) layanan Penilaian Buku Pendidikan Agama yang diselenggarakan Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi pada Tahun Layanan 2023?
- 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:

- Terdapat Daftar 52 Penerbit Buku yang berhasil diwawancara 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 Evaluasi Pelayanan Perbukuan dalam Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, 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 srurvey masing-masing unsur diberi nilai



Nilai Interval Konversi				
Min	Max	Kategori		
25	64.99	D	Tidak baik	
65	76.6	С	Kurang baik	
76.61	88.3	В	Baik	
88.31	100	А	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 [%]

36394	9416	EGNECES
Proteducies nysous	62,6	Sangaratak
Waksu Fenyelesa an	15.6	Dalk
Produk Layanya	67,5	Qualic
Salam Apillusi Paluyuhan	87,3	Dolk
lampan di lamba dayana	85.5	8.6
NA.	141	Sangar Mars

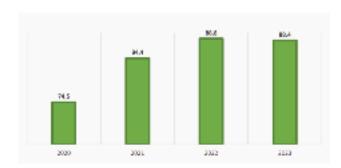
Skor IKM Pelayanan Perbukuan – Total Atribut

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

Cold	March 1	1406	- 100
President	terior, información a sur ales de territo tentara, por a constituir	100	Magazini,
	a commence processing a comment control or suggest	100	9900
Paragraph.	No Transfer passes to the period of the depth of the period of the perio	100	114
and day.	At the series with the series described to the desidence of the series o	114	144
	Separation of Agriculture and Association and Commissions and Association (Association)	KIT.	2c ad fire
	After an over the production report of the first front and report. After the first transfer the first should be first.	152	146
	so had a lagrant hope in tage, but they are major to bandon.	21.4	G. Spet Bart
SHOW THE REAL	SOMETHING TO A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	1,50	Wigner.
	State of the state	FLA	To add to 1
	SCHOOLSE CONTRACTOR	11	48
Proposition (Section)	followed the second and a congression of the colonial and	11/5	Start See
	Tyluse or miner or all respect to those of the tenter each or the relation.	19	146.
Gran.	"Facility and also a second comment of the other office. The	112	1A

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.



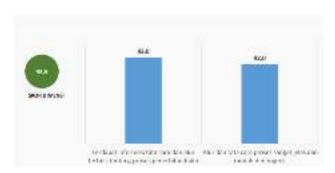
Skor IKM Pelayanan Perbukuan – Total 2020, 2021, 2022 Dan 2023

IKM Pelayanan Perbukuan Tahun 2023 mengalami peningkatan di Dimensi Prosedur Pelayanan dan Produk Layanan apabila dibandingkan dengan tahun 2022.

DW656	431	201	330	315/6
Provedur Pales and a	24,8	64.3	90,7	12,5
Wakta Penyelesalah	22,4	64.6	96,0	10,5
Produktiopena	75.0	88.2	85.5	\$7.5
Satur spilino Princom	26,2	204,2	*442	143
Kompeteral Pemberi Layanan	22,6	50,6	90,4	84.2
INM	765	04.4	80,0	10.4

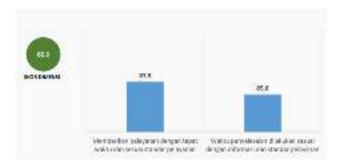
Prioritas Perbaikan Prosedur Pelayanan

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'



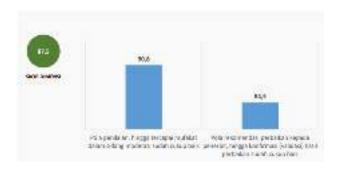
Alasan Tidak Puas pada Aspek Waktu Penyelesaian

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



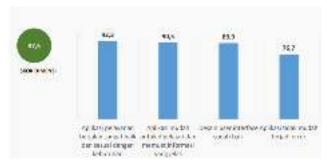
Alasan Tidak Puas pada Aspek Waktu Penyelesaian

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.



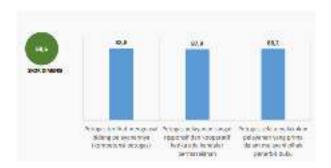
Alasan Tidak Puas pada Aspek Sistem Aplikasi Pelayanan

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



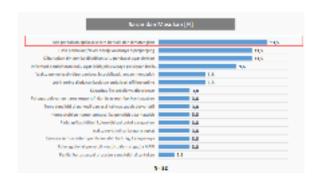
IKM Pelayanan Perbukuan Dimensi Kompetensi Pemberi Layanan

Pada dimensi Kompetensi Pemberi Layanan, atribut 'Petugas pelayanan sangan responsif dan kooperatif Ketika ada kendala/ permasalahan' memiliki penilaian yang 'Baik' namun lebih rendah dibandingkan atribut lainnya.



Saran dan Masukan Terhadap Pelayanan Perbukuan

'Ada perbaikan aplikasi secara berkala' merupakan saran dan masukan yang paling banyak diberikan oleh responden penerbit (13,5%), selain itu 'Hasil perbaikan harap diperpanjang' dan 'Tim penilai dijadikan satu pendapat' yaitu sebesar (11,5%).



Kesimpulan

 IKM Pelayanan Perbukuan: Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perbukuan tahun 2023 mendapatkan skor 88,4% (Sangat Baik), namun mengalami sedikit penurunan dibandingkan tahun

- 2022 yaitu 88,8% dan penurunan tersebut tidak terlalu signifikan.
- Dimensi IKM Pelayanan Perbukuan Tahun 2022: Apabila dilihat secara dimensi, Prosedur Pelayanan mendapat skor 92,5% (Sangat Baik), Waktu Penyelesaian 86,6% (Baik), Produk Layanan 87,5% (Baik), Sistem Aplikasi Pelayanan 87,3% (Baik) dan Kompetensi Pemberi Layanan 88,3% (Baik).
- Prioritas Perbaikan: Secara umum, total skor IKM pelayanan perbukuan masuk dalam kategori 'Sangat Baik', namun demikian prioritas perbaikan untuk menjadi 'Sangat Baik' dapat dilakukan pada dimensi Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Sistem Aplikasi Pelayanan dan Kompetensi Pemberi Layanan yang saat ini masih dalam kategori 'Baik'.
- Saran dan Masukan: 'Ada perbaikan aplikasi secara berkala' merupakan saran dan masukan yang paling banyak diberikan oleh responden penerbit (13,5%), selain itu 'Hasil perbaikan harap diperpanjang' dan 'Tim penilai dijadikan satu pendapat' yaitu sebesar (11,5%)

Rekomendasi

DIMENSE	5KOR 3022	KATTGOR	5KON 2023	RATEGORI
Prosedur Pelayanan	90,7	Sangat Balk	92,5	Sangat Balk
Waktu Penyelesatan	86,8	Dark	84,4	Borik
Produk Layanan	85,5	Baik	87,5	Baik
Sistem Apikasi Perayanan	90,2	Sangat Ralk	87,3	Raik
Kompotensi Pemberi Layanan	90,6	Sangat Baik	89,3	Balk
BEM	88.8	Sanget Balk	101,4	Sangat Balk

- 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 penyelesain hendaknya diperpanjang dan perbanyak sosialisasi