

Kajian Indeks Kepuasan Pelanggan Perpustakaan BSN

Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN
2013

Pendahuluan

Badan Standardisasi Nasional (BSN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang memiliki tugas pokok membina dan mengembangkan standardisasi di Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, maka BSN menetapkan Standar Nasional Indonesia (SNI) yang perumusannya dilakukan secara konsensus oleh *stakeholder* (produsen, konsumen, ahli/akademisi, serta pemerintah). SNI merupakan dokumen yang berisi suatu kegiatan atau hasilnya. SNI berlaku secara nasional di wilayah Indonesia.

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 komputernya yang terhubung ke komputer server BSN melalui internet.

Dalam melayani para pemangku kepentingannya (*stakeholders*) BSN dilengkapi dengan koleksi informasi dalam bentuk tercetak dan dalam bentuk elektronik yang dilayankan oleh Perpustakaan BSN. Jenis-jenis informasi tercetak tersebut antara lain adalah: **dokumen SNI**, **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. Untuk mengetahui apakah *stakeholders* yang dilayani merasa puas atau tidak, maka Pusido melakukan kajian kepuasan pelanggan.

Tujuan

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

Target

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. Target kajian ini adalah dapat diketahui posisi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan layanan informasi standardisasi dari Perpustakaan BSN.

Metode

Kajian kepuasan pelanggan ini menggunakan metode yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Responden diambil secara acak dengan metode *accidental sampling* yaitu dengan memberikan kuesioner kepada pengguna perpustakaan yang datang untuk menggunakan perpustakaan BSN atau meminta informasi kepada Perpustakaan BSN sampai jumlah responden yang dipersyaratkan tercapai.

Jumlah Responden

Sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maka responden dipilih secara acak dengan jumlah sebanyak 150 responden. Jumlah tersebut diperoleh dari rumus sebagai berikut: Jumlah responden = (jumlah unsur pertanyaan +1) x 10.

Waktu dan Tempat

Kajian ini dilakukan selama bulan Oktober dan November 2013 bertempat di Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional.

Instrumen

Instrumen kajian kepuasan pelanggan ini adalah berupa daftar pertanyaan yang berjumlah 14 pertanyaan sesuai Pedoman Menpan sebagai berikut:

1. Layanan Perpustakaan di BSN mengikuti prosedur baku (SOP).
2. Untuk mendapatkan layanan di Perpustakaan BSN harus mengisi formulir permintaan layanan sebagai syarat layanan.
3. Di Perpustakaan BSN Anda dilayani oleh petugas yang kompeten dan memang ditugaskan di perpustakaan
4. Staf Perpustakaan BSN menyediakan layanan secara disiplin sesuai waktu yang dijanjikan.
5. Staf Perpustakaan BSN memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap layanan yang diberikan
6. Staf Perpustakaan BSN berpenampilan sangat meyakinkan memberikan layanan.
7. Staf Perpustakaan BSN melayani Anda dengan segera.
8. Staf Perpustakaan BSN tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespons siapapun yang meminta layanan.
9. Staf Perpustakaan BSN secara konsisten bersikap sopan terhadap Anda
10. Perpustakaan BSN menerapkan tarif biaya yang wajar untuk setiap layanan.
11. Perpustakaan BSN menerapkan tarif biaya yang pasti untuk setiap layanan.
12. Perpustakaan BSN memiliki jam buka (layanan) yang pasti dan selalu konsisten terhadap jam buka tersebut.
13. Anda merasa nyaman terhadap lingkungan ruang baca/layanan di Perpustakaan BSN.
14. Anda merasa aman bertransaksi di Perpustakaan BSN

Setiap pertanyaan diberi pilihan score dari terendah 1 yang berarti sangat tidak setuju sampai yang tertinggi dengan score 5 yang berarti sangat setuju.

Pengolahan Data

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

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

- IKP = Indek Kepuasan Pelanggan
 N = Nilai rata-rata tiap pertanyaan kuisioner
 n = Jumlah pertanyaan kuisioner
 j = Pertanyaan kuisioner ke j dimana nilai j = 1 ... n

Hasil dan Pembahasan

Hasil perhitungan dengan rumus yang ada dalam Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara diperoleh hasil seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1 Hasil pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan sesuai Pedoman Menpan

	Score rata-rata untuk pertanyaan nomor														Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Score	4,34	4,43	4,47	4,30	4,37	4,33	4,38	4,27	4,55	4,04	4,03	4,30	4,44	4,39	4,33
Score ekivalen	86,80	88,67	89,47	86,00	87,33	86,53	87,6	85,47	91,07	80,80	80,54	86,00	88,80	87,87	86,64

Indeks kepuasan pelanggan: 4,33
 Indeks Sesudah dikonversi 86,64

Dari tabel di atas nampak score rata-rata kepuasan pelanggan adalah 86,64. Sedangkan score terendah adalah pada pertanyaan nomor 11 dan pertanyaan nomor 10 masing-masing mendapatkan score 80,54 dan 80,80. Kedua pertanyaan tersebut terkait dengan biaya reproduksi yang harus dibayar oleh pengguna informasi standarisasi. Pertanyaan nomor 11 menyangkut

kepastian biaya layanan reproduksi, sedangkan nomor 10 adalah menyangkut kewajaran biaya layanan. Score tersebut berada cukup jauh dari score rata-rata.

Tarif reproduksi SNI ditetapkan oleh Pemerintah dengan Peraturan Pemerintah nomor 62 tahun 2007. Besaran tarif tersebut dihitung berdasarkan jumlah lembar yang direproduksi. Jumlah lembar tersebut dihitung berdasarkan kisaran jumlah lembar, misalnya 1 sampai 10 lembar diberi tarif Rp.15.000,-. Sampai 100 lembar jumlah penambahan tarifnya adalah Rp. 15.000,- setiap kenaikan 10 lembar. Namun setelah 100 lembar kenaikannya menjadi menjadi Rp.60.000,- per penambahan 100 halaman. Artinya tarif reproduksi SNI dengan jumlah 101 lembar disamakan dengan tarif reproduksi SNI dengan jumlah halaman sebanyak 200 lembar yaitu sebesar Rp. 210.000,-. Bahkan sesudah 500 halaman menjadi sangat mahal yaitu tarif SNI dengan 501 lembar akan sama dengan SNI 1000 lembar yaitu Rp. 945.000,-. Struktur pentarifan inilah yang mungkin dirasakan mahal dan tidak pasti oleh pengguna informasi standardisasi. Untuk itu perlu adanya revisi PP 62 tahun 2007 khususnya mengenai kisaran jumlah lembar pentarifan tersebut. Kisaran per 10 lembar dianggap cukup representatif dan lebih memudahkan perhitungan. Selain itu satuan **lembar** menjadi tidak jelas mengingat saat ini teknologi pencetakan SNI dapat dilakukan cetak dua muka dibandingkan dengan teknologi jaman dulu yang hanya bisa mencetak satu muka. Oleh karena itu satuan **lembar** dapat diusulkan untuk diubah menjadi **halaman**.

Pertanyaan nomor 8 yaitu “Staf Perpustakaan BSN tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespons siapapun yang meminta layanan” mendapatkan score rendah yaitu sebesar 85,47. Ini berarti bahwa pengguna informasi masih menilai bahwa staf perpustakaan kurang memberikan perhatian kepada pelanggan dalam memberikan layanan. Staf perpustakaan masih dianggap terlalu sibuk dengan urusannya sendiri dan tidak menomor-satukan pelanggan. Hasil score ini harus menjadi peringatan bagi petugas agar lebih meningkatkan perhatian kepada pelanggan ketika memberikan layanan.

Score pertanyaan nomor 1 (Layanan Perpustakaan mengikuti prosedur baku), pertanyaan nomor 4 (Staf Perpustakaan BSN menyediakan layanan secara disiplin sesuai waktu yang dijanjikan), pertanyaan nomor 6 (Staf Perpustakaan BSN berpenampilan sangat meyakinkan memberikan layanan), dan pertanyaan nomor 12 (Perpustakaan BSN memiliki jam buka

(layanan) yang pasti dan selalu konsisten terhadap jam buka tersebut) berada pada kisaran score rata-rata yaitu masing-masing 86,80; 86,00; 86,53; dan 86,00. Score ini perlu dipertahankan, bahkan perlu ditingkatkan karena walaupun scorennya sudah mencapai 86 namun masih berada di bawah score rata-rata.

Selanjutnya pertanyaan nomor 2, 3, 5, 7, 9, 13, dan 14 mendapatkan score di atas rata-rata yaitu berkisar antara 87,33 sampai 91,07. Pertanyaan mengenai kesopanan staf perpustakaan BSN dalam melayani mendapatkan score tertinggi yaitu 91,07. Sedangkan pertanyaan mengenai kompetensi staf Perpustakaan BSN juga mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 89,47. Kedua hal tersebut yaitu kesopanan dan kompetensi petugas harus dipertahankan dan terus diasah sehingga petugas perpustakaan tetap memiliki kompetensi yang tinggi dalam bidang layanan informasi standardisasi.

Kesimpulan

Dari kajian kepuasan pelanggan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan pelanggan Perpustakaan BSN yang berada di bawah Pusat Informasi dan Dokumentasi adalah **sangat baik** dengan score sebesar 86,64.
2. Score terendah adalah sebesar 80,54 terkait dengan kepastian tarif biaya layanan (biaya reproduksi SNI) . Walaupun masih pada kisaran baik, namun tetap perlu ditingkatkan menjadi sangat baik.
3. Score tertinggi adalah sebesar 91,07 terkait dengan kesopanan staf Perpustakaan BSN dalam memberikan layanan. Score ini berada pada kisaran sangat baik, dengan demikian perlu terus dipertahankan.

Lampiran.

Instrumen survei Kepuasan Pelanggan Perpustakaan BSN

No.	Pertanyaan	Penilaian *)				
		Harapan Anda terhadap layanan BSN				
1	Layanan Perpustakaan di BSN mengikuti prosedur baku (SOP).	1	2	3	4	5
2	Untuk mendapatkan layanan di Perpustakaan BSN harus mengisi formulir permintaan layanan sebagai syarat layanan	1	2	3	4	5
3	Di Perpustakaan BSN Anda dilayani oleh petugas yang kompeten dan memang ditugaskan di perpustakaan	1	2	3	4	5
4	Staf Perpustakaan BSN menyediakan layanan secara disiplin sesuai waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
5	Staf Perpustakaan BSN memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap layanan yang diberikan.	1	2	3	4	5
6	Staf Perpustakaan BSN berpenampilan sangat meyakinkan memberikan layanan.	1	2	3	4	5
7	Staf Perpustakaan BSN melayani Anda dengan segera.	1	2	3	4	5
8	Staf Perpustakaan BSN tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespons siapapun yang meminta layanan.	1	2	3	4	5
9	Staf Perpustakaan BSN secara konsisten bersikap sopan terhadap Anda	1	2	3	4	5
10	Perpustakaan BSN menerapkan tarif biaya yang wajar untuk setiap layanan.	1	2	3	4	5
11	Perpustakaan BSN menerapkan tarif biaya yang pasti untuk setiap layanan.	1	2	3	4	5
12	Perpustakaan BSN memiliki jam buka (layanan) yang pasti dan selalu konsisten terhadap jam buka tersebut.	1	2	3	4	5
13	Anda merasa nyaman terhadap lingkungan ruang baca/layanan di Perpustakaan BSN.	1	2	3	4	5
14	Anda merasa aman bertransaksi di Perpustakaan BSN	1	2	3	4	5

*) Keterangan : 1 = Sangat Tidak Setuju; 5 = Sangat Setuju