



EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PENILAIAN BUKU TAHUN 2022

Disusun Oleh: PT. Alvara Strategi Indonesia bekerja sama dengan Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi Kementerian Agama RI

19 Oktober 2022

1. Pendahuluan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, merupakan sebuah aturan dalam penilaian pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Oleh karena itu Alvara Research Center bekerjasama dengan Pusat Penelitian dan Pengembangan Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi sebagai salah satu supporting system di Kementerian Agama akan melaksanakan suatu survei kepuasan masyarakat atas layanan penilaian buku yang diselenggarakan oleh Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi pada Tahun Layanan 2021.

2. Tujuan Penelitian

- Mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) layanan Penilaian Buku yang diselenggarakan Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi pada Tahun Layanan 2022.
- Mengetahui unsur-unsur pelayanan Penilaian Buku yang memerlukan prioritas perbaikan Tahun Layanan 2023.

3. Metode Riset

Penelitian terkait Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perbukuan menggunakan pendekatan Kuantitatif, dimana pendekatan ini merupakan pendekatan yang menggunakan metode wawancara kepada responden menggunakan kuesioner.

Terdapat 70 responden penerbit dalam penelitian Kuantitatif dan 10 responden penerbit dalam metode kualitatif. Pendekatan Kuantitatif akan memunculkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat Evaluasi Perbukuan, dengan kategori penilaian sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,061	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1: Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat

4. Temuan Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pemilik usaha penerbit buku yang bukunya didaftarkan ke Puslitbang Lektur, terutama buku-buku agama. Responden juga merupakan orang yang pernah terlibat dan mengetahui layanan apa saja dari Puslitbang Lektur. Dari 70 daftar penerbit yang di survei, hanya 64 penerbit saja yang berhasil di wawancara secara tatap muka. Dari 64 penerbit, tersebar di 5 Provinsi di Pulau Jawa dengan komposisi responden di setiap provinsi adalah sebagai berikut:

Area	Jumlah Sampling
DKI Jakarta	16
Jawa Barat	14
Jawa Tengah	21
DI Yogyakarta	5
Jawa Timur	8
Total	64

Tabel 2: Area Responden Penerbit Buku

Kebanyakan responden penerbit buku berada di Provinsi Jawa Tengah yaitu terdapat 21 responden, diikuti DKI Jakarta 16 responden dan Jawa Barat 14 responden. Rata-rata jumlah buku yang didaftarkan oleh penerbit adalah sebanyak 18 buku, sedangkan jumlah buku yang tidak lolos ambang batas, rata-rata terdapat 3 – 4 buku.

Rata-rata, sebanyak 10 – 11 buku dinilai layak dengan perbaikan Minor sedangkan yang layak dengan perbaikan mayor terdapat rata-rata 3 buku. Jumlah buku yang diterbitkan dan dinilai namun tidak layak terdapat rata-rata 2 buku. Sedangkan untuk luas jangkauan dari penerbit buku, 73,4% menyatakan luas jangkauannya adalah skala Nasional, dan 20,3% di beberapa kota. Hanya 6,3% saja yang menyatakan luas jangkauan di satu kota saja.

4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Puslitbang Lecture Kemenag RI 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 Lecture akan menggunakan 5 Dimensi. Lima dimensi ini meliputi

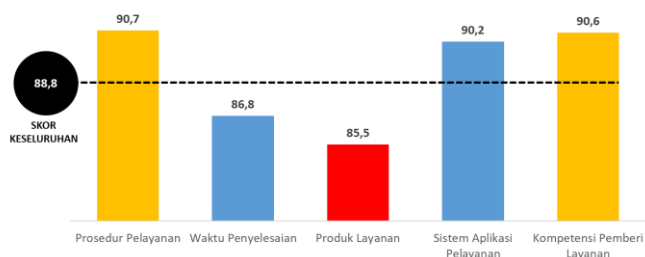
- Prosedur Pelayanan
- Waktu Penyelesaian
- Produk Pelayanan
- Sistem Aplikasi Pelayanan (Online)
- Kompetensi Pemberi Layanan

EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PENILAIAN BUKU TAHUN 2022

Disusun Oleh: PT. Alvira Strategi Indonesia bekerja sama dengan Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi Kementerian Agama RI

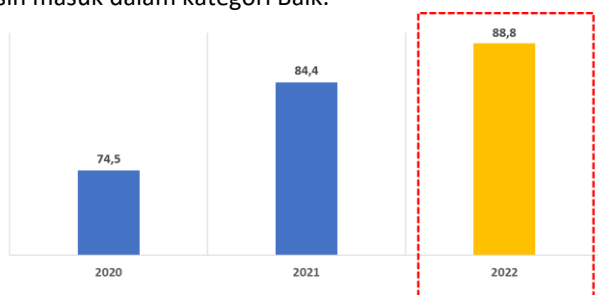
19 Oktober 2022

Setiap 5 dimensi ini memiliki atribut penilaian yang dinilai oleh responden penerbit buku.



Gambar 1: Skor IKM Keseluruhan dan Berdasarkan Dimensi

Secara keseluruhan, skor IKM yang didalam dalam pelayanan perbukuan masuk dalam kategori Sangat Baik yaitu 88,8. Apabila dilihat berdasarkan dimensi, skor tertinggi berada di Prosedur Pelayanan dengan skor 90,7, diikuti Kompetensi Pemberi Layanan 90,6 dan Sistem Aplikasi Pelayanan dengan skor 90,2. Skor terendah dibandingkan dimensi yang lain berada di Dimensi Produk Layanan yaitu 85,5. Tetapi skor tersebut masih masuk dalam kategori Baik.



Gambar 2: Perbandingan Skor IKM 2020, 2021 dan 2022

Dibandingkan dengan skor IKM tahun 2020 dan 2021, di tahun 2022 skor IKM mengalami peningkatan menjadi 88,8, dimana sebelumnya yaitu tahun 2021 skor IKM adalah 84,4. Peningkatan ini juga merubah kategori dari skor IKM yaitu dari kategori Baik menjadi Sangat Baik.

DIMENSI	2020	2021	2022
Prosedur Pelayanan	74,9	84,3	90,7
Waktu Penyelesaian	73,4	84,8	86,8
Produk Layanan	75,6	85,2	85,5
Sistem Aplikasi Pelayanan	76,2	85,2	90,2
Kompetensi Pemberi Layanan	72,6	82,9	90,6
IKM	74,5	84,4	88,8

Tabel 3: Perbandingan Skor IKM 2020, 2021 dan 2022 berdasarkan Dimensi

Peningkatan yang signifikan skor IKM pada setiap dimensi, terjadi di Dimensi Prosedur Pelayanan, Sistem Aplikasi Pelayanan dan Kompetensi Pemberi Layanan. Terlihat pada Dimensi Kompetensi Pemberi Layanan, skor 2021 yaitu 82,9 menjadi 90,6 di tahun 2022. Skor yang terlihat tetap dibandingkan tahun lalu berada di dimensi Produk Layanan.

4.2. Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan upaya terbaru dari Puslitbang Lektur dalam sistem pelayanan perbukuan. Ada beberapa pernyataan terkait transformasi digital yang dinilai oleh responden penerbit tingkat kesesuaiannya, berikut 4 pernyataan tersebut:

1. Memberikan kemudahan dan layanan terbaik bagi masyarakat perbukuan
2. Meningkatkan efektivitas proses bisnis terkait perbukuan
3. Memberikan manfaat yang nyata terhadap perkembangan dunia perbukuan
4. Dapat menghasilkan buku yang bermutu dalam upaya peningkatan kualitas literasi pendidikan agama

Empat Pernyataan ini dinilai tingkat kesesuaiannya dengan menggunakan skala 1 – 4, dimana 1 Tidak Sesuai sedangkan skala 4 merupakan Sangat Sesuai.

Pernyataan	Tingkat Kesesuaian
Memberikan kemudahan dan layanan terbaik bagi masyarakat perbukuan	98,4
Meningkatkan efektivitas proses bisnis terkait perbukuan	89,1
Memberikan manfaat yang nyata terhadap perkembangan dunia perbukuan	95,3
Dapat menghasilkan buku yang bermutu dalam upaya peningkatan kualitas literasi pendidikan agama	98,4

Tabel 4: Tingkat Kesesuaian Pernyataan Transformasi Digital

Berdasarkan pernyataan terkait Transformasi Digital, pernyataan “Meningkatkan efektivitas proses bisnis terkait perbukuan” mendapatkan penilaian kesesuaian lebih rendah dibandingkan pernyataan yang lain yaitu 89,1%. Meskipun lebih rendah dibandingkan pernyataan lainnya, tingkat kesesuaian pernyataan ini masih tergolong cukup tinggi yaitu lebih dari 85%.



EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PENILAIAN BUKU TAHUN 2022

Disusun Oleh: PT. Alvara Strategi Indonesia bekerja sama dengan Puslitbang Lektur, Khazanah Keagamaan, dan Manajemen Organisasi Kementerian Agama RI

19 Oktober 2022

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1. Kesimpulan

- **IKM Pelayanan Perbukuan:** Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perbukuan tahun 2022 meningkat apabila dibandingkan dengan tahun 2021 dan 2020, yaitu dari 84,4% di tahun 2021 menjadi 88,8% (Sangat Baik) di tahun 2022.
- **Dimensi IKM Pelayanan Perbukuan Tahun 2022:** Apabila dilihat secara dimensi, Prosedur Pelayanan mendapat skor 90,7% (Sangat Baik), Waktu Penyelesaian 86,8% (Baik), Produk Layanan 85,5% (Baik), Sistem Aplikasi Pelayanan 90,2% (Sangat Baik) dan Kompetensi Pemberi Layanan 90,6% (Sangat 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 dan Produk Layanan yang saat ini masih dalam kategori 'Baik'.
- **Saran dan Masukan:** 'Informasi yang diberikan masih kurang jelas dan detail' merupakan saran dan masukan yang paling banyak diberikan oleh responden penerbit (31,3%), selain itu 'Tim penilai 1 dan 2 seharusnya tidak berbeda pendapat' yaitu sebesar (28,1%).
- **Dampak Transformasi Digital:** Kesesuaian terkait pernyataan transformasi digital; 'Memberi kemudahan dan layanan terbaik' 98,4% Sesuai, 'Meningkatkan efektifitas proses bisnis' 89,1% dinilai Sesuai, 'Memberi manfaat yang nyata' 95,3% Sesuai dan 'Dapat menghasilkan buku yang bermutu' 98,4% Sesuai.

5.2. Rekomendasi

- Prosedur Pelayanan, Sistem Aplikasi Pelayanan dan Kompetensi Pemberi Layanan saat ini mendapatkan penilaian 'Sangat Baik', sehingga dimensi-dimensi tersebut perlu dipertahankan kinerjanya. Dimensi Waktu penyelesaian dan Produk layanan mendapatkan penilaian 'Baik'. Sehingga kedepan dimensi ini masih dapat ditingkatkan untuk mendapatkan penilaian 'Sangat Baik'.
- Transformasi Digital layanan perbukuan dalam 'Memberikan kemudahan dan layanan terbaik', 'Memberikan manfaat yang nyata terhadap perkembangan dunia perbukuan' dan 'Dapat menghasilkan buku yang bermutu' memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi diatas 95%, sehingga transformasi digital ini dalam hal tersebut dianggap memberi dampak positif. Namun demikian dampak transformasi digital dalam 'Meningkatkan efektifitas proses bisnis perbukuan' dapat lebih ditingkatkan dimasa mendatang.
- Layanan perbukuan dalam hal ini dapat menindak lanjuti saran dan masukan dari responden, khususnya terkait:
 - Informasi yang perlu lebih diperjelas
 - Waktu perbaikan
 - Transparansi Penilaian
 - Menyediakan layanan pengaduan via telpon/ chat Whatsapp
 - Peningkatan kompetensi petugas