

ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA BANJARBARU

Novia Rahmi Fujianti¹, M. Uhaib As'ad², Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska , 16120132

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1106036001

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1106038903

Email : nvarhmif@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru berdasarkan karakteristik jenis kelamin,usia,dan pekerjaan.

Metode peneliian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner kepada responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis sampling jenuh. Anaisa data menggunakan statistic dalam perhitungannya dengan bantuan program IBM SPSS Statistic 24.0 for Windows.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan pada Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru analisis yang di peroleh dari nilai ρ hitung sebesar 0,594 lalu kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai ρ tabel pada taraf signifikan 0,05 pada N 30 sebesar 0,364 karena nilai ρ hitung 0,594 > dari ρ tabel 0,364 maka H_0 ditolak. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa terdapat ubungan antara kepuasan masyarakat dengan pelayanan pada kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship of community satisfaction with services at the Office of Archives and Regional Library of Banjarbaru City based on the characteristics of gender, age, and occupation.

This research method uses a quantitative approach with quantitative descriptive types. Data collected by questionnaire technique to respondents. The sample is determined using a non-probability sampling technique with a saturated sampling type. Analyze the data using statistics in its calculations with the help of the IBM SPSS Statistics 24.0 for the Windows program.

The results showed that the Community Satisfaction and Service at the Office of Archives and Regional Library of Banjarbaru City analysis obtained from the calculated ρ value of 0.594 then this value was compared with the ρ table value at a significant level of 0.05 at N 30 of 0.364 because the value of count arithmetic 0.594 > from ρ table 0.364 then H_0 is rejected. Thus it can be concluded that there is a relationship between community satisfaction with services at the Office of Archives and Regional Library of Banjarbaru City.

Keywords : Community Satisfaction, Service

LATAR BELAKANG MASALAH

Kepuasan ialah perbedaan dari kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kinerja yang melebihi harapan yang diinginkan oleh masyarakat maka akan terasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh pemberi layanan. Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014). Tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima.

Pemerintah sebagai penyedia layanan *public* bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat) (Mahmudi, 2015)

Pelayanan yang baik memiliki sifat ramah dan juga komunikatif guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan membuat masyarakat betah dan nyaman dengan apa yang sudah diberikan, tidak hanya memiliki sifat ramah juga harus responsive yaitu cepat tanggap terhadap keperluan atau kebutuhan masyarakat juga wajib diperhatikan, sehingga masyarakat tidak akan merasa sulit dalam memberikan penjelasan terhadap apa yang mereka butuhkan, dan mampu memberikan pelayanan seperti petunjuk, tata cara ataupun juga syarat-syarat guna mempermudah pengunjung dalam melengkapi berkas-berkas administrasi yang diperlukan.

Dalam Permenpan 14 tahun 2017 disebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun tetapi berdasarkan observasi peneliti bahwa pelayanan di Dinas arsip dan perpustakaan daerah kota Banjarbaru ini masih kurang dengan kata lain atau masih bias dikatakan dibawah harapan yang diinginkan oleh masyarakat atau pengunjung dalam Aparatur sipil Negara di Dinas arsip dan perpustakaan daerah kota Banjarbaru masih ada yang kurang paham dalam konsep pelayanan yang

baik dimana masih adanya petugas yang kurang ramah dalam melayani masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan. Sehingga membuat masyarakat menjadi kurang puas berkunjung ke Dinas arsip dan perpustakaan daerah kota Banjarbaru ini. Berdasarkan permasalahan tersebut sehingga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru”**

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan (Philip kotler, 1997). Sedangkan menurut penulis kepuasan masyarakat adalah hasil pelayanan yang dirasakan dan diharapkan oleh masyarakat. Dalam Permenpan 14 tahun 2017 disebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari kepuasan masyarakat ini jugalah pemerintah jadi lebih tahu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi prosedur atau belum sudah puaskah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah jadi kepuasan masyarakat bagi pemerintah sangatlah penting hal ini sangat membantu untuk memberi masukan kepada pemerintah jika pelayanan pemerintah belum sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat banyak. Dengan adanya kegiatan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pengukuran penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan merupakan hal yang penting untuk bahan evaluasi kinerja karena tujuan akhir dari kepuasan masyarakat ini ingin menyediakan pelayanan yang lebih baik dan sesuai harapan yang diinginkan oleh masyarakat banyak. Tidak hanya itu saja dapat memberikan masukan untuk pemerintah agar bisa memperbaiki atau meningkatkan pelayanan yang kurang bagi masyarakat.

Definisi Pelayanan

Dengan berdasarkan peraturan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bahwa Negara Berkewajiban Melayani Setiap Warga Negara Dan Penduduk Untuk Memenuhi Hak dan Kebutuhan Dasarnya Dalam Kerangka Pelayanan Publik Yang Merupakan Amanat Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan yang maksimal atau pelayanan yang terbaik dan merupakan factor kunci dalam keberhasilan perusahaan (Rangkuti, 2016). Sedangkan pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2016).

Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian(atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2014) terdiri dari :

1. Kesesuaian Harapan
2. Minat Berkunjung Kembali
3. Kediaan Merekomendasikan

Indikator Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang penting bagi masyarakat. mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yang dikenal dengan model Service Quality(Servqual) (Parasuraman, 2011) yaitu sebagai berikut :

1. Tangibles
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Emphaty

Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan dua variable yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan anggapan sementara yang perlu diuji kebenarannya atau dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar lebih efektif dan efisien. Jenis Hipotesis dibedakan menjadi dua yaitu:

1. H₀ (H nol) yaitu hipotesa yang menyatakan ketiadaan hubungan antara variable yang sedang dioperasionalkan
2. H₁ (H satu) atau disebut Hipotesa alternative (H_a) yaitu hipotesa yang menyatakan keberadaan hubungan diantara variable yang sedang dioperasionalkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₀ : Tidak terdapat hubungan kepuasan masyarakat Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dengan kualitas pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru

H₁ : Terdapat hubungan kepuasan masyarakat Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dengan kualitas pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

Penelitian ini bertempat di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Yang terletak di Jalan Wijaya Kusuma, No 07, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70711. Waktu pelaksanaan selama 1 (satu) bulan, yaitu mulai pada bulan November 2019.

Menurut Sugiyono(2017) wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya,maka populasi yang di gunakan penelitian ini adalah pengunjung yang sering berkunjung ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru sebanyak 30 orang.

Sedangkan sampel Menurut Sugiyono (2016:125), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik random sampling. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500(Sugiyono, 2018). Maka peneliti menggunakan sampling jenuh sebanyak 30 orang,

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuesioner tertutup dan dokumentasi.

Uji Validitas variable Kepuasan Masyarakat:

NO	INDIKATOR	KORELASI	KETERANGAN
1	Kesesuaian Harapan	0.646	Valid
2	Kesesuaian Harapan	0.771	Valid
3	Kesesuaian Harapan	0.658	Valid
4	Minat Berkunjung Kembali	0.591	Valid
5	Minat Berkunjung Kembali	0.609	Valid
6	Kesediaan Rekomendasi	0.764	Valid
7	Kesediaan Rekomendasi	0.802	Valid

Sumber data primer dibuat 2019

Uji Validitas Pelayanan:

NO	INDIKATOR	KORELASI	KETERANGAN
1.	Bukti fisik	0.639	Valid
2.	Bukti fisik	0.395	Valid
3.	Keandalan	0.643	Valid
4.	Keandalan	0.627	Valid
5.	Daya Tanggap	0.395	Valid
6.	Daya Tanggap	0.789	Valid
7.	Jaminan	0.644	Valid
8.	Jaminan	0.557	Valid
9.	Kepedulian	0.819	Valid
10.	Kepedulian	0.708	Valid

Sumber data primer dibuat 2019

Uji Reliabilitas:

No	Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
1.	Kepuasan Masyarakat	0.810	Reliabel
2.	Pelayanan	0.836	Reliabel

Sumber data primer dibuat 2019

Untuk mengetahui gambaran hubungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru penyajian data untuk mempermudah responden menjawab ada 5 kategori jawaban yaitu Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Masyarakat (Jenis Kelamin, Umur, dan Pekerjaan)

1. Jenis Kelamin

NO	KETERANGAN	F	%
1	Laki-Laki	16	53
2	Perempuan	14	47
JUMLAH		30	100

Sumber data primer dibuat 2019

Berdasarkan pada table di atas menyatakan bahwa jumlah pengunjung pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru yang peneliti sebar kuesionernya berjumlah sebanyak 30 orang berdasarkan dari jenis kelamin yang terdiri dari orang laki-laki sebanyak 16 orang atau 53% Dan perempuan berjumlah sebanyak 14 orang atau sebesar 47%.

2. Usia Pengunjung

NO	KATEGORI USIA	F	%
1	17-24 Tahun	25	83
2	25-34 Tahun	5	17
3	35-49 Tahun	-	-
4	50-64 Tahun	-	-
Jumlah		30	100

Sumber Data dibuat 2019

Berdasarkan pada tabel di atas menyatakan bahwa pengunjung Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru yang paling banyak berkunjung ialah kisaran usia dari 17-24 Tahun dengan jumlah 25 orang atau 83%, sedangkisaran usia lainnya seperti usia 25-34 Tahun hanya 5 Orang atau 17% , Pengunjung yang berusia 35-49 Tahun dan 50-64 Tahun tidak ada

saat peneliti meneliti secara langsung di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Pengunjung yang sering berkunjung ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru kebanyakan yang berumur 17-24 Tahun.

3. Pekerjaan

NO	KATEGORI PEKERJAAN	F	%
1	Pelajar/Mahasiswa	19	63
2	Pegawai Negeri	4	13
3	Pegawai Swasta	2	7
4	Tidak Bekerja	5	17
Jumlah		30	100

Sumber Data primer dibuat 2019

Berdasarkan hasil dari tabel 4.3 diatas menyatakan bahwa peneliti menyebar kuesioner kepada pengunjung Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru sebanyak 30 orang, maka hasil dari kuesioner tersebut menyatakan bahwa yang sering berkunjung ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dengan kategori Pelajar/Mahasiswa sebanyak 19 orang atau sebesar 63%, kategori Pegawai Negeri sebanyak 4 orang atau sebesar 13%, kategori Pegawai Swasta sejumlah 2 orang atau sebesar 7% dan yang terakhir dengan kategori pekerjaan Tidak bekerja sebanyak 5 orang atau sebesar 17%.

PEMBAHASAN

Variabel Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat, menggunakan 3 pernyataan yang berdasarkan dari indikator yang telah di tentukan. Berikut jawaban dari responden yang di peroleh dari kuesioner yang telah disebarkan sebagai berikut:

1. Indikator Kesesuaian Harapan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kemauan masyarakat?	6	16	6	1	1	115	3,83
2.	Apakah petugas memberikan pelayanan yang baik?	5	18	6	1	-	117	3,90
3.	Bagaimanaakah respon petugas terhadap keluhan cepat?	1	21	5	1	2	108	3,60

Sumber data primer dibuat 2019

Berdasarkan pada tabel diatas hasil dari peneliti menyebarkan kuesioner kepada 30 orang atau responden menunjukkan bahwa masyarakat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah sudah sesuai dengan kemauan masyarakat yang memilih jawaban Sangat Baik(SB) ada 6 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 16 orang, Cukup Baik(CB) sebanyak 6 orang, Tidak Baik(TB) ada 1 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) ada 1 orang dengan jumlah skor keseluruhan sebesar 115, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,83.

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih dengan indikator yang sama yaitu Kesesuaian Harapan yang mengenai tentang petugas memberikan pelayanan yang baik, hasil dari responden yang merasakan sudah Sangat Baik(SB) ada 5 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 18 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 6 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 1 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. Dengan jumlah skor keseluruhan sebesar 117, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,90.

Dan yang terakhir kuesioner tentang Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan dari Indikator Kesesuaian Harapan, dengan pertanyaan mengenai tentang Respon petugas kepada masyarakat terhadap keluhan masyarakat apakah cepat, hasil dari responden yang memilih jawaban Sangat Baik(SB) ada 1 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 21 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 5 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 1 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) ada 2 orang . dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 108, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,60.

2. Indikator Minat Berkunjung Kembali

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Apakah berminat berkunjung kembali dengan pelayanan yang diberikan?	8	16	6	-	-	122	4,07
2.	Apakah berminat berkunjung kembali dengan fasilitas yang disediakan?	6	18	6	-	-	120	4,00

Sumber data dibuat 2019

Berdasarkan dari tabel 4.5 di atas adalah uraian setelah peneliti meneliti kepada 30 orang atau responden menunjukkan bahwa masyarakat(responden) Berminat berkunjung kembali dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kemauan masyarakat yang merasa sudah Sangat Baik(SB) ada 8 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 16 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 6 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) tidak ada dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 122, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 4,07.

Lalu kemudian kuesioner terakhir masih tentang Kepuasan Masyarakat sesuai dengan indikator Minat Berkunjung Kembali dengan pertanyaan Berminat berkunjung kembali dengan fasilitas yang disediakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru responden yang memilih Sangat Baik(SB) ada 6 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 18 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 6 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) tidak ada dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 120, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 4,00.

3. Indikator Kesiediaan Rekomendasi

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Apakah anda merekomendasikan kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru kepada Masyarakat sekitar dengan pelayanan yang diberikan baik	4	19	5	1	1	118	3,93
2.	Apakah anda merekomendasikan kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru ini kepada masyarakat sekitar dengan fasilitas yang disediakan sangat memadai?	3	18	8	1	-	113	3,77

Sumber data dibuat 2019

Berdasarkan dari tabel 4.6 di atas adalah uraian setelah peneliti meneliti kepada 30 orang atau responden. Masyarakat(responden) puas dalam Pelayanan masih sesuai dengan indikator tentang kesediaan rekomendasi tentang masyarakat merekomendasikan kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru kepada masyarakat sekitar dengan pelayanan yang diberikan, Responden yang menjawab sudah Sangat Baik(SB) ada 4 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 19 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 5 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 1 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) ada 1 orang,. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 118, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,93.

Kemudian kuesioner terakhir masih tentang Kepuasan Masyarakat sesuai dengan indikator Kesiediaan masyarakat dengan pertanyaan merekomendasikan kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru ini kepada masyarakat sekitar dengan fasilitas yang disediakan sangat memadai. responden yang memilih jawaban Sangat Baik(SB) ada 3 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 18 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 8 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 1 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 113, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,77.

Variabel Pelayanan

Untuk mengukur variabel pelayanan, menggunakan 5 pernyataan yang berdasarkan dari indikator yang telah di tentukan. Berikut jawaban dari responden yang di peroleh dari kuesioner yang telah disebarakan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik

No	Petanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Apakah petugas ramah dan professional dalam melayani masyarakat?	4	16	10	-	-	114	3,80
2.	Apakah sudah sesuai kenyamanan ruang tunggu pelayanannya?	8	22	-	-	-	126	4,20

Sumber data dibuat 2019

Berdasarkan dari tabel 4.7 di atas ialah uraian setelah peneliti meneliti kepada 30 orang menunjukkan bahwa masyarakat(responden) puas dalam Pelayanan sesuai indikator tentang Bukti Fisik, dengan pertanyaan Apakah peugas ramah dan professional dalam melayani masyarakat. Responden yang menjawab Sangat Baik(SB) ada 14 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 16 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 10 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) tidak ada dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. Dan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 114, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,80.

Kemudian kuesioner terakhir tentang Pelayanan sesuai dengan indikator Bukti fisik dengan pertanyaan apakah sudah sesuai kenyamanan ruang tunggu pelayanannya. responden yang memilih jawaban Sangat Baik(SB) sebanyak 8 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 19 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) ada 3 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) tidak ada dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 125, dan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 4,17.

2. Keandalan

No	Petanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan	3	20	5	2	-	115	3,83
2.	Apakah respon petugas cepat	3	16	10	1	-	111	3,70

Sumber data primer dibuat 2019

Berdasarkan dari tabel 4.8 di atas ialah uraian setelah peneliti meneliti kepada 30 orang menunjukkan bahwa masyarakat(responden) puas dalam Pelayanan sesuai indikator tentang Keandalan, dengan pertanyaan Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang di harapkan. Responden yang memilih Sangat Baik(SB) ada 3 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 20 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) ada 5 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 2 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. Dan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 115, dengan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,83.

Kemudian kuesioner terakhir tentang Pelayanan sesuai dengan indikator Keandalan. dengan pertanyaan apakah respon petugas cepat. responden yang memilih jawaban Sangat Baik(SB) ada 3 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 16 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 10 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 1 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 111, dengan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,70.

3. Daya Tanggap

No	Petanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Apakah penyampaian informasi diberikan jelas?	8	22	-	-	-	126	4,20
2.	Apakah petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh masyarakat?	4	13	12	-	1	109	3,63

Sumber data primer dibuat 2019

Berdasarkan dari tabel 4.9 di atas ialah uraian setelah peneliti meneliti kepada 30 orang menunjukkan bahwa masyarakat(responden) puas dalam Pelayanan sesuai indikator tentang Daya Tanggap, dengan pertanyaan Apakah penyampaian

informasi diberikan jelas. Responden yang memilih Sangat Baik(SB) ada 5 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 10 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 13 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 1 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) ada 1 orang. Dan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 107, dengan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,57.

Kemudian kuesioner terakhir tentang Pelayanan sesuai dengan indikator Daya Tanggap dengan pertanyaan apakah petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Responden yang memilih jawaban Sangat Baik(SB) ada 4 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 13 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 12 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 1 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 109, dengan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,63.

4. Jaminan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Bagaimanakah pengetahuan dan rasa tanggungjawab petugas	1	16	9	2	2	102	3,40
2.	Apakah informasi yang diberikan petugas dapat dipercaya	4	16	8	2	-	112	3,73

Sumber data primer dibuat 2019

Berdasarkan dari tabel 4.10 di atas ialah uraian setelah peneliti meneliti kepada 30 orang menunjukkan bahwa masyarakat(responden) puas dalam Pelayanan sesuai indikator tentang Jaminan, dengan pertanyaan Bagaimanakah pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas. Responden yang memilih Sangat Baik(SB) ada 1 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 16 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 9 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 2 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) ada 2 orang. Dan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 102, dengan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,40.

Kemudian kuesioner terakhir tentang Pelayanan sesuai dengan indikator Jaminan. dengan pertanyaan responden yang memilih jawaban Sangat Baik(SB) ada 4 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 16 orang, yang memilih Cukup

Baik(CB) sebanyak 8 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 2 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 112, dengan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,73.

5. Kepedulian

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		SB	B	CB	TB	STB		
1.	Apakah petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada masyarakat	3	17	7	2	1	110	3,67
2.	Apakah petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat	4	12	12	-	-	112	3,73

Sumber data primer dibuat 2019

Berdasarkan dari tabel 4.11 di atas ialah uraian setelah peneliti meneliti kepada 30 orang menunjukkan bahwa masyarakat(responden) puas dalam Pelayanan sesuai indikator tentang Kepedulian, dengan pertanyaan Apakah petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada masyarakat. Responden yang memilih Sangat Baik(SB) ada 3 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 17 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 7 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) ada 2 orang dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) ada 1 orang. Dan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 110, dengan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,67.

Kemudian kuesioner terakhir tentang Pelayanan sesuai dengan indikator Kepedulian. dengan pertanyaan Apakah petugas selalu emberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Responden yang memilih jawaban Sangat Baik(SB) ada 4 orang , yang memilih Baik(B) sebanyak 12 orang, yang memilih Cukup Baik(CB) sebanyak 12 orang, yang memilih Tidak Baik(TB) tidak ada dan yang memilih Sangat Tidak Baik (STB) tidak ada. dengan jumlah skor keseluruhan yaitu sebesar 112, dengan jumlah Mean(nilai rata-rata) sebesar 3,73.

Analisis Hubungan Antara Kepuasan Masyarakat dengan Pelayanan Pada Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel Kepuasan masyarakat dengan pelayanan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan statistic menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistic 24.0 for windows. Dalam perhitungan korelasi nilai koefisien korelasi berkisar antara 1 atau -1. Maka hubungan semakin erat, jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Berikut hasil output dari IBM SPSS statistic 24.0 for Windows mengenai hubungan variabel Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan. Berikut ini adalah tabel hasil output Hubungan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan :

		Kepuasan Masyarakat		Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan Masyarakat	Correlation Coefficient	1.000	.103
		Sig. (2-tailed)	.	.594
		N	30	30
Pelayanan	Pelayanan	Correlation Coefficient	.103	1.000
		Sig. (2-tailed)	.594	.
		N	30	30

Berdasarkan dari hasil analisis yang di peroleh dari nilai ρ hitung sebesar 0,594 lalu kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai ρ tabel pada taraf signifikan 0,05 pada N 30 sebesar 0,364 karena nilai ρ hitung 0,594 > dari ρ tabel 0,364 maka H_0 ditolak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Mak dari itu menyatakan bahwa ada terdapat hubungan antara kepuasan masyarakat dengan pelayanan pada kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah uraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru :

Hasil dari pengujian hipotesis yaitu korelasi yang diperoleh dengan koefisien korelasi sebesar 0,594. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan pelayanan. Dan hubungan diantara variabel kepuasan masyarakat dan pelayanan cukup kuat dengan nilai ρ hitung sebesar 0,594. Hal ini dikarenakan bahwa pegawai yang bekerja dalam melayani masyarakat yang berkunjung ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru bekerja dengan baik dan sepenuh hati dalam melayani pengunjung sehingga

menimbulkan dampak positive kepada kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru itu sendiri. tidak hanya itu saja masyarakat pun juga ikut merasakan puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

SARAN

Berdasarkan dari analisis yang di lakukan peneliti serta kesimpulan yang di ambil, maka peneliti memberikan sedikit saran sebagai berikut:

1. Setelah peneliti menganalisis kepuasan masyarakat di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru ini sudah memasuki kategori Baik dalam melayani pengunjung atau masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat terhadap kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, tetapi juga harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya juga agar masyarakat merasa selalu puas datang ke Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dan selalu ingin berkunjung kembali.
2. Untuk pelayanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru sudah memasuki kategori Baik namun tetapi untuk unsure prosedur pelayanan terhadap masyarakat ada penurunan penilaian dengan kategori MUDAH Memang nilainya sudah cukup bagus, namun memiliki nilai terendah dari ke sembilan unsur dalam pelayanan, maka langkah perbaikan yang harus dilakukan adalah dengan membuat alur atau prosedur layanan yang mudah dipahami pemustaka /pengunjung, baik berupa info grafis, yaitu prosedur layanan yang dibuat secara visual sehingga pemustaka/pengunjung mampu lebih cepat paham dibandingkan penjelasan informasi berupa teks saja. Sehingga setiap informasi yang diberikan mudah dipahami.
3. Kepuasan Masyarakat memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan pelayanan. Maka dari itu alangkah baiknya instansi meningkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tariff pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan

pengaduan, dan sarana dan prasarana. Tetapi harus lebih berfokus ke prosedur pelayanan dan waktu pelayanan agar membuat masyarakat merasa puas dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

1. Literatur

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta

Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

2. Peraturan Perundang-undangan

Pemerintah Indonesia. 2017 *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. 2014. *Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 064 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik*. Kalimantan Selatan.

Pemerintah Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Sekretariat Negara. Jakarta

Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Sekretaris Negara. Jakarta

3. Jurnal

Alya Hazfiarini, Ernawaty. (2016). *Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 4, Nomor 2.

Asep Jamaludin.(2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada rumah Makan Padang Sederhana Karawang*. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*.

Ivana Rantansari, Herbasuki Nurcahyanto. *Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur(Studi Kasus Pelayanan Pajak Penghasilan)*. *Jurnal Fisip*. Vol. 7, Nomer 2, Tahun 2018.

Knight Pitipaldi, Arfan Bakhtiar, Hery Sulianto. 2018. *Analisis Korelasi Spearman SNI ISO Standar Sistem Manajemen Kualitas Terhadap Hak Kekayaan Industrial Di Indonesia*. *Jurnal Teknik Industri*.

Mela Nofitri, Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari. (2020). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan publik Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Ungaran Kabupatrn Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat(e-Journal)*. Volume 8, Nomor 1, Januari 2020.

Misran Alfauzan. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*. Skripsi. Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Nurmin Arianto(2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, No.2/Januari 2018

Rolando Jacobis. (2013). *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU Rsup Prof. DR. R.D. Kandou Manado*. *Jurnal EMBA*. 1(4). Hal 619-629.

Widya Agustin Setyawati, Muhammad Rifa'i; Cahyo Sasmito. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan. Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal politik dan Sosial Kemasyarakatan*. 10(2). Pp 51-52