

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUSAT ARSIP
INAKTIF (*RECORD CENTER*) ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

Martino

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Sistem Kearsipan,
Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI)
martino100390@gmail.com

Abstract

ANRI Records Center has a strategic role for the record management. ANRI as a national archive institution has the consequence that ANRI records center is considered a role model by the public in terms of institutional aspects of the records center, facilities and infrastructure, management and service management. This consequence requires ANRI Record Center to have good governance in the implementation of its duties and functions. This study aims to analyze customer satisfaction index of ANRI Records Center services using Importance-Performance Analysis (I-P Analysis) through combination of gap analysis and quadrant analysis. The research used quantitative method with descriptive data analysis on customer satisfaction index and I-P Analysis. The result of research shows index of satisfaction ANRI Records Center that is 3,23 with value of conversion index equal to 80,47. It shows the quality of service classified as "B" and the performance of service units predicated "Good". However, the Gap Analysis shows a negative gap value which means that the performance of each service indicator is not as optimal as the user expectation. The service elements that should be a performance improvement priority include: service convenience; completeness of service and service procedures.

Keywords: *Records Center, User Satisfaction, ANRI, and I-P Analysis*

Abstrak

Pusat Arsip Inaktif (*Record Center*) pada Unit Kearsipan ANRI memiliki peran strategis bagi manajemen pengelolaan arsip inaktif. Kedudukan ANRI sebagai lembaga kearsipan nasional membawa konsekuensi perwujudan *Record Center* ANRI dinilai ideal sebagai bentuk percontohan dalam aspek kelembagaan pusat arsip, sarana dan prasarana, manajemen pengelolaan dan layanan. Konsekuensi itu menuntut *Record Center* ANRI memiliki tata kelola yang baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kepuasan pengguna layanan Pusat Arsip Inaktif ANRI menggunakan *Importance-Performance Analysis* (I-P Analysis) melalui kombinasi analisis gap dan analisis kuadran. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data secara deskriptif terhadap hasil hitung IKM dan I-P Analysis. Hasil penelitian menunjukkan nilai indeks kepuasan Pusat Arsip Inaktif ANRI sebesar 3,23 dengan nilai IKP setelah dikonversi yaitu 80,47. Dengan demikian mutu pelayanan terkategori "B" dan kinerja unit pelayanan berpredikat "Baik". Meskipun demikian, Gap Analysis menunjukkan nilai kesenjangan negatif yang berarti kinerja tiap-tiap indikator pelayanan belum optimal dalam memenuhi harapan pengguna. Unsur layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan kinerja meliputi kenyamanan layanan; kelengkapan layanan dan prosedur layanan.

Kata Kunci: Pusat Arsip Inaktif, Kepuasan Pengguna, ANRI, dan I-P Analysis.

Diterima 27 Februari 2018; Diterima dengan revisi 7 April 2018; Dipublikasikan 1 Mei 2018

2406-9515 (p) / 2528-441X (e)

© 2018 Martino. Dipublikasikan oleh JIAN FIS UNY

PENDAHULUAN

Tuntutan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) terus meningkat. Masyarakat modern di era demokrasi kian memahami hak dan kewajibannya serta kian aktif melakukan kontrol dan mengajukan aspirasinya terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Hal ini merefleksikan kebutuhan pelayanan publik saat ini tidak hanya cukup diselenggarakan berdasarkan standarisasi dari perspektif pemerintah, tetapi juga dituntut mampu mewujudkan kualitas layanan berdasarkan partisipasi dan aspirasi masyarakat. Kebutuhan tersebut ditujukan baik terhadap barang privat (*private goods*) yang dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar, maupun terhadap barang publik (*public goods*) yang pemenuhannya harus melalui pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah (Lean, Iain Mc., 1989:19).

Pelayanan berkualitas hanya dapat terwujud jika penyelenggara layanan menerapkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik dengan baik. Saat ini persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik tergolong relatif masih rendah. Menurut *Governance and Desentralization Survey* (GDS), Ada tiga masalah utama yang mendasari buruknya pelayanan publik di Indonesia yaitu

pertama, masih adanya budaya patronase dan diskriminasi dalam pelayanan. Kedua, tidak adanya kepastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian dalam hal pelayanan.

Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Di era masyarakat demokrasi seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) sebagai lembaga kearsipan nasional bertanggung jawab dalam

menyelenggarakan kearsipan nasional melalui penetapan kebijakan, pembinaan dan pengelolaan arsip. Hal itu menjadi fungsi dasar dalam penyelenggaraan urusan kearsipan baik ditingkat pusat dan daerah. Salah satu aspek dalam penyelenggaraan kearsipan adalah dibidang pengelolaan arsip dinamis. Disamping ketugasan sebagai lembaga kearsipan nasional, secara organisasi kearsipan sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) ANRI berkedudukan pula sebagai objek pelaksana urusan kearsipan yaitu sebagai pencipta arsip. Sebagai pencipta arsip, ANRI berkewajiban melakukan pengelolaan arsip dinamis di lingkungannya.

Tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan kearsipan pada pencipta arsip dilaksanakan oleh Unit Kearsipan. Unit Kearsipan di lingkungan ANRI berada pada satuan kerja Bagian Arsip dengan fungsi, (1) melaksanakan pengurusan dan pengendalian surat, evaluasi pengelolaan arsip aktif di unit kerja, serta evaluasi penerapan sistem kearsipan; dan (2) melaksanakan penataan, penyimpanan, pemeliharaan pengolahan dan penyajian arsip inaktif menjadi informasi publik, serta penyusutan arsip dan penyiapan penyerahan arsip statis. Salah satu fungsi

unit kearsipan adalah melaksanakan pengelolaan arsip inaktif yang bertujuan untuk menyediakan arsip secara tepat pada waktu yang cepat dengan biaya seefisien mungkin.

Arsip inaktif merupakan arsip yang jarang dipergunakan tetapi harus disimpan untuk kepentingan referensi sewaktu-waktu diperlukan, atau untuk memenuhi persyaratan retensi sesuai ketentuan, atau karena memiliki nilai jangka panjang, nilai hukum dan alasan lainnya (Kennedy, 1998:151). Arsip inaktif dikelola agar mampu menyediakan arsip yang tepat kepada orang yang tepat pada waktu yang cepat dengan biaya seefisien mungkin. Ira A. Penn (1992:181) menyebutkan bahwa tujuan pengelolaan arsip inaktif adalah untuk (1) Mencapai efisiensi dan ekonomi dalam penyimpanan, pencarian, dan penyusutan arsip inaktif; (2). Menjamin terhadap dua hal yaitu akses hanya untuk yang berhak dan penyusutan arsip inaktif sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku; (3) Melindungi arsip yang tersimpan terhadap resiko bencana alam seperti kebakaran, banjir, gempa bumi dan sebagainya.

Cakupan kegiatan pengelolaan arsip inaktif dapat diamati dari siklus atau tahap hidup arsip dalam pendekatan *life cycle* dengan sumber daya yang

digunakan. Secara fungsional, pengelolaan arsip inaktif memiliki keterkaitan terhadap tahapan penggunaan, pemeliharaan dan penyusutan arsip. Pengelolaan arsip untuk menyediakan bahan referensi (*reference*), bahan pengambilan keputusan (*decision making*), dan bahan bukti hukum (*legal requirement*) terkait dengan tahapan penggunaan. Pemindahan arsip (*transfer*) merupakan prosedur awal dikelolanya arsip inaktif yang berasal dari unit kerja pencipta dan juga pencarian (*retrieve*) dalam rangka layanan arsip yang diperlukan kembali oleh unit kerja, keduanya terkait pada tahapan pemeliharaan. Selanjutnya penyimpanan arsip inaktif (*inactive storage*) dan pemusnahan (*discard/destroy*) dalam pengelolaan arsip inaktif terkait dengan tahapan penyusutan.

Salah satu konsekuensi pelaksanaan tugas pengelolaan arsip inaktif adalah pembentukan dan pengelolaan pusat arsip inaktif (*Record Center*). Pusat arsip merupakan fasilitas dari sebuah bangunan atau bagian dari sebuah bangunan yang dirancang atau disesuaikan untuk pemeliharaan arsip dengan biaya yang murah, penyimpanan arsip yang baik dan pengelolaan arsip inaktif untuk menunda kegiatan pemusnahan dan penentuan nasib akhir

arsip (Roper, 1999). Pusat arsip juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan pemberian layanan arsip inaktif dan pusat layanan referensi (Betty R. Ricks, 1998).

Berdasarkan pengelolaannya, jenis pusat arsip terbagi menjadi pusat arsip yang dikelola sendiri oleh institusi dengan membentuk pusat arsip baik di lingkungan kantor (*on-site storage*) maupun membangun secara terpisah di luar lingkungan kantor (*off-site storage*) serta pusat arsip komersil yang dikelola pihak swasta. Pembentukan pusat arsip didasarkan pada spesifikasi sarana, prasarana dan peralatan tertentu untuk menyimpan, memelihara, merawat serta mengelola arsip inaktif. Pengaturan terkait spesifikasi tersebut saat ini mengacu pada Keputusan Kepala ANRI No.3 tahun 2000 tentang Standar Minimal Gedung dan Ruang Penyimpanan Arsip Inaktif.

Saat ini Unit Kearsipan ANRI memiliki pusat arsip dengan jenis *on-site storage* berupa bangunan dua lantai yang dimanfaatkan untuk pusat arsip inaktif. Sebagai implikasi ANRI selaku lembaga kearsipan nasional, maka ANRI seringkali dicitrakan memiliki pusat arsip ideal sebagai *role model* dari aspek kelembagaan, sarana prasarana, sistem pengelolaan dan manajemen layanannya. Pusat arsip inaktif ANRI memiliki masyarakat pengguna tidak hanya pihak

internal tetapi juga pihak eksternal. Hal ini terlihat dari frekuensi kunjungan serta konsultasi dari berbagai institusi yang ingin melakukan studi banding, *benchmark*, atau menggali informasi seputar pengelolaan pusat arsip inaktif. Oleh sebab itu disamping tugas utamanya melakukan pengelolaan arsip inaktif dan pusat layanan referensi melalui peminjaman arsip. Pusat arsip ANRI juga memiliki fungsi lain, yaitu memberikan layanan kunjungan yang bersifat konsultasi maupun edukasi (*sharing knowlegde*). Hal ini menjadi tugas sekaligus tantangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Pusat arsip inaktif ANRI.

Selaras dengan Undang-Undang No.25 tentang Pelayanan Publik dan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, seluruh fungsi pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah baik secara definitif oleh unit pelayanan maupun unit kerja yang melaksanakan aktivitas bersifat layanan wajib diarahkan menuju pelayanan prima. Penyelenggaraan layanan harus dilaksanakan sesuai dengan asas, prinsip dan standar pelayanan guna mewujudkan kepuasan masyarakat. Kinerja layanan tersebut selanjutnya akan dilihat melalui kepuasan layanan yaitu

hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya menilai kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik dilakukan dengan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana tertuang dalam Kepmenpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan IKM. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dari pedoman tersebut terdapat 14 indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu terkait IKM diantaranya Yunus (2012) tentang Analisis Tingkat Pengguna Terhadap Layanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Hasilnya menunjukkan penghitungan nilai indeks sebesar 3,124 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 78,11. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Jawa Timur Periode Februari - Oktober 2012 masuk dalam kriteria yang baik. Sedangkan penelitian Wanda F.P. (2013) menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan secara keseluruhan 14 unsur yang menjadi indikator masuk dalam kategori Baik dengan nilai IKM 72,57. Sementara unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah unsur kenyamanan lingkungan pelayanan dan unsur dengan nilai terendah adalah kedisiplinan petugas pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan representasi dari pengukuran antara kinerja dan kebutuhan pelanggan (Hill et al, 2003), jadi mengukur kepuasan pelanggan melalui pengukuran kualitas layanan. Pelanggan mengungkapkan pandangan mereka tentang layanan dengan memberikan penilaian pada beberapa aspek layanan dengan cara survei, yang dikenal survei kepuasan pelanggan (Eboli dan Mazzula, 2009). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada dasarnya membandingkan antara kinerja produk atau jasa dengan harapan pelanggan, semakin tinggi harapan pelanggan dipenuhi, maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi.

Analisis pengukuran kepuasan pelanggan melalui survey dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya

Importance performance (I-P) Analysis (Kotler, 2000). Dalam metode ini responden diminta untuk meranking berbagai elemen pelayanan berdasarkan arti penting elemen. *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik untuk mengidentifikasi atribut-atribut pengukuran kualitas dari produk atau layanan yang paling membutuhkan perbaikan atau untuk kemungkinan kondisi menghemat biaya tanpa merugikan yang signifikan terhadap kualitas keseluruhan. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas meningkatkan kualitas produk / jasa, hal ini juga dikenal sebagai analisis kuadran. (Huang dalam Shia et al, 2016).

Kinerja pelayanan pada Pusat Arsip ANRI meliputi aspek kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan arsip inaktif meliputi pengelolaan, pemindahan, penyimpanan, pemusnahan, layanan referensi (penggunaan) serta layanan kunjungan konsultasi dan edukasi. Keberhasilan penyelenggaraan layanan tersebut sangat tergantung pada kinerja layanan dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna tersebut hanya tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan (harapan). Oleh sebab itu untuk memenuhi tuntutan tersebut, Pusat arsip ANRI wajib

menyelenggarakan layanan secara prima agar menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan.

Pusat Arsip ANRI perlu berkesinambungan meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan mengetahui apa harapan dari pelanggan dibandingkan dengan layanan yang telah diberikan. Salah satu upaya untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan Pusat Arsip. Dari hasil survei tersebut akan menghasilkan Indeks Kepuasan Pengguna Pusat Arsip sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan yang dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diterima. Hasil tersebut akan memberikan gambaran faktor apa saja yang masih belum optimal sehingga perlu mendapat perbaikan. Penelitian ini akan menjawab pertanyaan bagaimana kepuasan pengguna terhadap layanan, bagaimana harapan pengguna terhadap kualitas layanan dan faktor apa saja yang menjadi kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan di pusat arsip ANRI.

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan

untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono 2012:13). Pada penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran kepuasan masyarakat pengguna terhadap kinerja layanan Pusat Arsip ANRI.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yang disusun dalam bentuk Skala Likert yang dimodifikasi menjadi 4 skala, yaitu skala mulai dari Tidak puas (1) sampai Sangat Puas (4). Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan *non probability sampling* yaitu dengan metode *accidental sampling* yaitu mengambil sampel dengan pertimbangan tertentu yang tidak direncanakan/dirancang pertemuannya terlebih dulu. Besaran sampel diambil melalui responden berdasarkan pada Kepmenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004, dimana Sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh. Rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Responden} &= (\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 \\ &= (14 + 1) \times 10 = 150 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden dengan teknik pengambilan secara Accidental Sampling (sampling kebetulan) yaitu pengguna baik internal maupun eksternal yang datang ke Pusat Arsip ANRI.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara deskriptif terhadap hasil hitung Indeks Kepuasan Masyarakat IKM dan *Importance-Perpormace* (IP) *Analysis*. Teknik analisis menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang masing unsur pelayanan. Dalam penelitian ini terdapat 14 unsur pelayanan (indikator) yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang:

$$\text{NRR Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot } 1}{\text{Jumlah Unsur } 14} = - = 0.071$$

Untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur digunakan rumus :

$$\text{NRR Per unsur} = \frac{\text{Jumlah Per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur Terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang perunsur digunakan rumus:

$$\text{NRR Tertimbang per Unsur} = \text{NRR per Unsur} \times$$

Untuk mempermudah menginterpretasikan nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \Sigma \text{NRR Tertimbang Per Unsur} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan, memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Indeks per unsur pelayanan berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,071. Sedangkan untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &(\text{NRR } U_1 \times 0,071) + (\text{NRR } U_2 \times 0,071) + (\text{NRR } U_3 \times 0,071) + \dots + (\text{NRR } U_{14} \\ &\times 0,071) = \Sigma \times 25 \end{aligned}$$

Selanjutnya hasil penghitungan tersebut akan dikonversikan dan diinterpretasikan sesuai dengan tabel nilai IKM.

Importance-Performance Analysis terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran untuk mengetahui respon dari responden terhadap indikator dengan cara membuat grafik dua dimensi antara tingkat kepentingan dan kinerja dari indikator tersebut, sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu indikator dengan harapan konsumen terhadap indikator tersebut. Langkah

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap indikator dengan rumus:

Keterangan:

X_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja indikator ke-i

Y_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan indikator ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

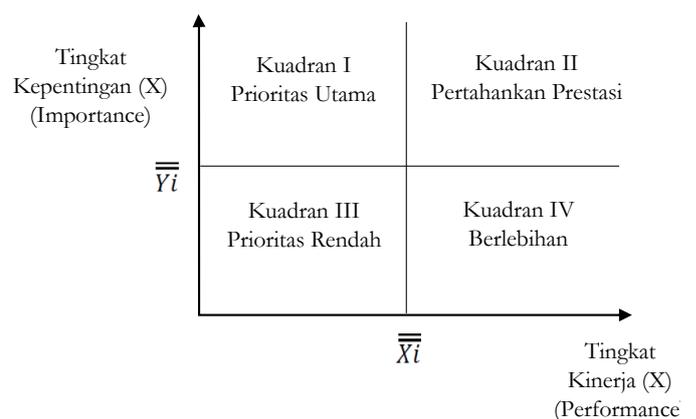
Keterangan:

X_i = Nilai rata-rata kinerja indikator

Y_i = Nilai rata-rata kepentingan indikator

n = Jumlah indikator

Nilai X ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja indikator (X) sedangkan nilai Y memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan indikator (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan indikator serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan indikator, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Kuadran IPA

Diagram ini terdiri dari empat kuadran (Supranto, 2001):

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (Harapan Tinggi), tetapi pada kenyataannya indikator-indikator tersebut belum sesuai dengan Harapan pengguna layanan (Kinerja Rendah). Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan (Improvement) pelayanan dimasa yang akan datang.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (Harapan Tinggi), dan memiliki Kinerja yang tinggi. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah indikator-indikator yang telah bisa memuaskan pengguna layanan dalam mengurus layanan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah).

Kuadran III ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (Harapan Rendah), dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidak istimewa (Kinerja Rendah).

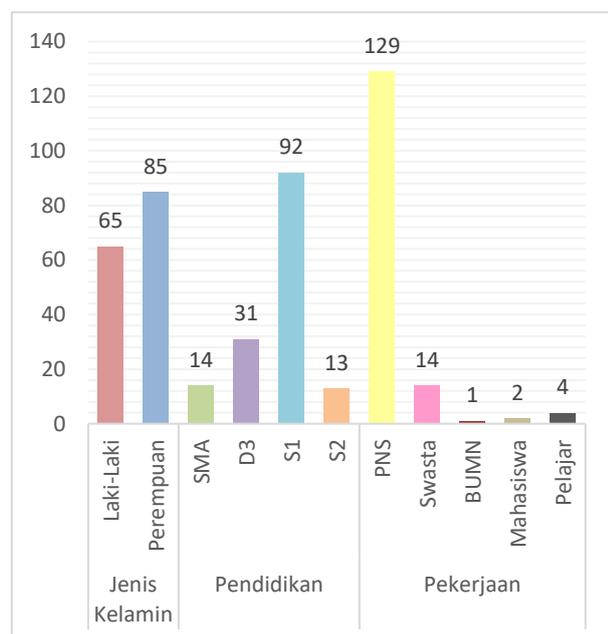
4. Kuadran IV (Melebihi Harapan)

Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (Harapan Rendah), akan tetapi kinerja dari Indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) Pusat Arsip Inaktif (*Record Center*) ANRI dilakukan sepanjang tahun 2016 yang dimulai dari bulan Februari hingga bulan Desember 2016. Penelitian dilakukan terhadap seluruh pengguna secara *accidental* sesuai dengan jumlah responden yang dibutuhkan yaitu 150 orang. Masyarakat pengguna tersebut terdiri dari pihak internal yaitu pegawai di lingkungan ANRI dan pihak eksternal yaitu *stakeholder* terkait dan masyarakat umum pengguna layanan. Berdasarkan tugas dan fungsinya, penyelenggaraan mata layanan yang menjadi objek penilaian meliputi adalah layanan referensi (peminjaman arsip), layanan pemindahan arsip, dan layanan kunjungan dan konsultasi.

Gambar 2. Karakteristik Responden Pengunjung Record Center ANRI, Februari-Desember 2016



Dari jumlah 150 responden yang terlibat (lihat Gambar 2.), komposisinya yang berhasil dihimpun terdiri dari 43.33% laki-laki dan 56.67% perempuan. Tingkat pendidikan para responden terdiri dari 9.33% SMA, 20.67% D3, 61.33% S1 dan ada 8.67% S2. Dari jumlah tersebut, rata-rata pekerjaan responden merupakan PNS yakni sebesar 86%, sisanya merupakan pekerja swasta sebesar 9.33%, BUMN sebesar 0.67% serta Mahasiswa 1.33% dan 2.67% Pelajar.

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna

Analisis terhadap indeks kepuasan masyarakat pengguna terhadap layanan di Pusat Arsip Inaktif ANRI tahun 2016 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna

untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan oleh Unit Kearsipan ANRI. Melalui IKM dapat diketahui persepsi dan tanggapan masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Indeks tersebut merupakan tolak ukur terhadap kualitas layanan di Pusat Arsip Inaktif ANRI yang merepresentasikan kinerja dan kebutuhan pengguna. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis indikator yang ada.

Indikator yang digunakan dalam menghitung IKM ini terdiri dari 14 indikator pelayanan. Setiap item indikator dianalisis, kemudian skor item indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur, selanjutnya total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengukuran persepsi kualitas layanan di Pusat Arsip Inaktif ANRI diketahui sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penghitungan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pusat Arsip Inaktif (Record Center) ANRI

No	Indikator Pelayanan	NRR Unsur	NRR Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	3.12	0.22
2	Persyaratan Pelayanan	3.25	0.23
3	Keberadaan petugas pelayanan	3.28	0.23
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.32	0.24
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.38	0.24
6	Kemampuan petugas	3.39	0.24
7	Keadilan layanan	3.47	0.25
8	Kesopanan petugas pelayanan	3.41	0.24
9	Keramahan petugas pelayanan	3.33	0.24
10	Kesesuaian pelayanan	3.19	0.23
11	Ketepatan waktu layanan	3.17	0.23
12	Kelengkapan layanan	3.21	0.23
13	Kenyamanan pelayanan	2.71	0.19
14	Empati petugas pelayanan	3.21	0.23
• NRR rata-rata unsur			3.25
• Nilai Indeks (Jumlah NRR Tertimbang)			3.23
• Nilai IKM (NRR Tertimbang x Nilai Dasar)			80.67
• Mutu Pelayanan			B
• Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Tabel diatas berisi tabulasi data nilai rata-rata (NRR) unsur dari layanan Pusat Arsip Inaktif ANRI. Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3.12 \times 0.071) + (3.25 \times 0.071) + (3.28 \times 0.071) + (3.32 \times 0.071) + (3.38 \times 0.071) + (3.39 \times 0.071) + (3.47 \times 0.071) + (3.41 \times 0.071) + (3.33 \times 0.071) + (3.19 \times 0.071) + (3.17 \times 0.071) + (3.21 \times 0.071) + (2.71 \times 0.071) + (3.21 \times 0.071) = \text{Nilai Indeks yaitu } 3,23$$

Berdasarkan tabulasi data dan penghitungan IKM diatas didapati nilai indeks (NRR Tertimbang) sebesar 3.23. Selanjutnya nilai indeks tersebut dikalikan dengan nilai dasar (25) untuk mendapatkan nilai IKM sehingga menghasilkan nilai 80.67. Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel I), maka dapat dianalisis bahwa IKM Layanan Pusat Arsip Inaktif ANRI pada tahun 2016 berada pada interval Mutu Pelayanan “B” dengan Kinerja Pelayanan “Baik”.

Berdasarkan nilai penghitungan IKM pengguna mengindikasikan bahwa secara umum kualitas penyelenggaraan layanan di Pusat Arsip Inaktif ANRI meliputi layanan referensi (peminjaman arsip), layanan pemindahan arsip, dan layanan kunjungan dan konsultasi dinilai baik. Artinya Pusat Arsip Inaktif ANRI sepanjang tahun 2016 mampu memberikan kinerja pelayanan untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya secara baik. Dari penilaian sebagaimana dijabarkan dalam Tabel 1, diketahui indikator layanan yang memiliki nilai

kinerja tinggi yaitu keadilan layanan, kesopanan petugas layanan dan kemampuan petugas layanan. Sementara itu beberapa hal yang perlu mendapat perhatian adalah adanya indikator yang mendapat nilai rendah dibawah rata-rata nilai indikator pelayanan (3.25) yaitu kenyamanan pelayanan (2.71), prosedur layanan (3.12), ketepatan waktu layanan (3.17), kesesuaian layanan (3.19), serta kelengkapan layanan dan empati petugas layanan (3.21).

Importance-Performance Analysis (IPA)

1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara kinerja Pusat Arsip Inaktif ANRI dengan harapan pengguna dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan. Suatu selisih (*gap*) ada karena hubungan antara persepsi Pusat Arsip Inaktif mengenai kualitas pelayanan dan tugas yang diberikan kepada pengguna Analisis ini diperlukan untuk merangkum indikator survei yang memiliki angka kesenjangan yang melebihi ambang batas kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan akan menjadi titik fokus perbaikan mutu layanan di masa yang

akan datang. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam Tabel 2.

Selisih (*gap*) didapatkan dengan melakukan penghitungan selisih antara nilai kinerja (*performance*) layanan yang diterima oleh pengguna dengan nilai harapan pengguna terhadap masing-masing indikator pelayanan di Pusat Arsip Inaktif ANRI. Tabel 2 menampilkan nilai rata-rata kinerja layanan dan harapan pengguna dalam masing-masing indikator pelayanan tersebut. Dari penghitungan tersebut diketahui bahwa selisih (*gap*) antara kinerja dan harapan bersifat negatif yang menunjukkan bahwa nilai kinerja layanan (*performance*) pada masing-masing indikator pelayanan berada dibawah atau lebih kecil dibandingkan nilai harapan (*importance*) pengguna terhadap kualitas layanan. Jika direrata, maka akan diketahui bahwa *gap* seluruh indikator pelayanan sebesar -0.43. Hal ini terjadi karena responden merasa bahwa memiliki harapan tiap indikator pelayanan sangat penting dan dapat diselenggarakan lebih baik lagi akan tetapi kinerja yang diterima/dirasa oleh responden belum cukup mencapai harapan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan, namun masih memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kinerja pelayanan di Pusat Arsip Inaktif ANRI.

Tabel 2. Nilai *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Kode Unsur	Indikator Pelayanan	Nilai Kinerja (<i>Performance</i>)	Nilai Harapan (<i>Importance</i>)	Nilai Kesenjangan (<i>Gap</i>)
U1	Prosedur Pelayanan	3.12	3.71	-0.59
U2	Persyaratan Pelayanan	3.25	3.56	-0.31
U3	Keberadaan petugas pelayanan	3.28	3.59	-0.31
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.32	3.68	-0.36
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.38	3.82	-0.44
U6	Kemampuan petugas	3.39	3.76	-0.37
U7	Keadilan layanan	3.47	3.67	-0.20
U8	Kesopanan petugas pelayanan	3.41	3.58	-0.17
U9	Keramahan petugas pelayanan	3.33	3.66	-0.33
U10	Kesesuaian jam pelayanan	3.19	3.59	-0.41
U11	Ketepatan waktu layanan	3.17	3.65	-0.47
U12	Kelengkapan layanan	3.21	3.81	-0.61
U13	Kenyamanan pelayanan	2.71	3.86	-1.15
U14	Empati petugas pelayanan	3.21	3.55	-0.33
Rata-Rata Kesenjangan		3.25	3.68	-0.43

Gap positif akan diperoleh apabila nilai persepsi kinerja layanan lebih besar dari skor harapan pengguna. Sebaliknya gap negatif akan diperoleh jika nilai persepsi kinerja layanan lebih besar dari skor harapan pengguna. Semakin tinggi nilai harapan dan semakin rendah nilai kinerja, maka akan menghasilkan kesenjangan bersifat yang negatif semakin besar. Keseluruhan indikator pelayanan pada Pusat Arsip Inaktif memiliki gap yang bernilai negatif sehingga berarti tiap-tiap indikator pelayanan yang

diselenggarakan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat terdapat nilai indikator dan kepentingan yang memiliki selang/gap yang tinggi, hal ini terjadi karena responden merasa bahwa indikator dirasa sangat penting akan tetapi kinerja yang dirasa responden belum cukup optimal. Berdasarkan gap analisis, terdapat terlihat bahwa terdapat kesenjangan yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- a. Kenyamanan pelayanan (-1.15)
- b. Kelengkapan pelayanan (-0.61)
- c. Prosedur pelayanan (-0.59)
- d. Ketepatan waktu layanan (-0.47)

Indikator tersebut merupakan lima indikator dengan gap negatif terbesar sehingga dapat dijadikan fokus perbaikan dalam peningkatan kualitas kinerja pelayanan pada Pusat Arsip Inaktif ANRI. Fokus perbaikan yang perlu dilakukan antara lain yaitu : (1) Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pusat arsip (2) Meningkatkan kelengkapan dalam pelayanan baik layanan pengelolaan arsip inaktif, referensi maupun kunjungan dan konsultasi. (3) Memberikan kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan, (4) Memberikan standar waktu pelayanan dan dijalankan secara tepat waktu dari mulai hingga selesainya waktu pelayanan.

2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

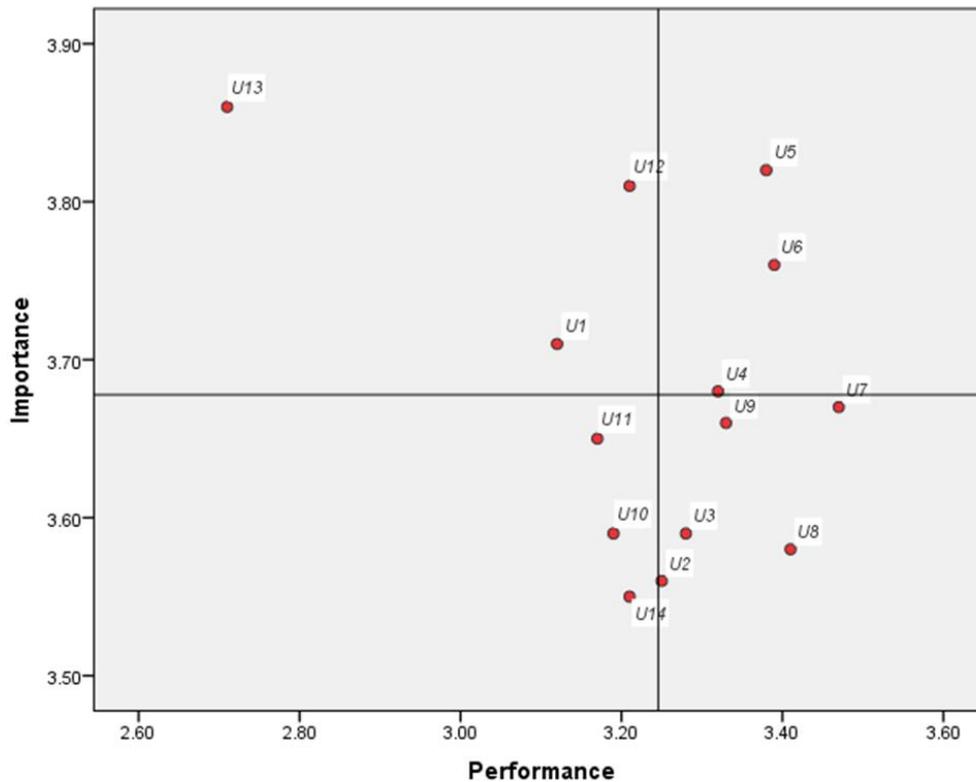
IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik Pusat Arsip Inaktif ANRI dengan kinerja (*performance*) unit layanan publik yang telah dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan. Pemetaan tersebut dilakukan dengan diagram kartesius model *scatter dot* untuk mengetahui kuadran indikator kepuasan pengguna

layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu layanan. Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada penilaian IKM pengguna Pusat Arsip ANRI tahun 2016 secara keseluruhan tersaji pada Gambar 3.

Analisis kuadran mengidentifikasi tindakan-tindakan apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan pada masa datang. Pemetaan berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kinerja ini memungkinkan Pusat Arsip Inaktif ANRI segera melakukan perbaikan pelayanan pada indikator yang dianggap penting oleh pengguna. Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menggambarkan unsur-unsur layanan yang dianggap penting (*Importance*) dan diharapkan pengguna akan tetapi kinerja layanan (*performance*) belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan konsumen secara optimal atau dibawah nilai yang diharapkan. Kuadran I menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi akan unsur layanan pada Pusat Arsip Inaktif ANRI, namun kinerja yang ditunjukkan dinilai belum terlalu memuaskan



Gambar 3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pusat Arsip Inaktif ANRI dalam Kuadran Analisis Kinerja-Harapan (IPA)

bagi pengguna. Sehingga prioritas perbaikan dan peningkatan pelayanan harus segera dilakukan. Indikator layanan yang termasuk pada kuadran I adalah:

- 1) Kenyamanan layanan (*U13*), yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan.
- 2) Kelengkapan layanan (*U12*), yaitu kelengkapan sarana dan prasarana yang digunakan sebagai unsur utama maupun

penunjang tiap mata pelayanan.

- 3) Prosedur layanan (*U1*), yaitu kejelasan dan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.

Ketiga unsur tersebut mutlak untuk segera ditingkatkan karena pengguna menganggap belum puas terhadap ketiga unsur layanan tersebut padahal ketiga unsur tersebut dianggap penting bagi pengguna untuk meningkatkan kepuasan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini terdapat unsur-unsur layanan yang memiliki arti penting (*importance*) tinggi dan kinerja layanan (*performance*) yang diterima sudah baik. Pada kuadran II terlihat bahwa unsur pelayanan yang dianggap penting bagi pengguna dan kenyataannya kinerja layanan yang diberikan juga sudah baik. Unsur pelayanan yang ada didalam kuadran II ini perlu dipertahankan prestasinya karena pengaruh dan manfaatnya yang dirasakan, dan kinerja yang ditunjukkan baik. Beberapa unsur layanan yang masuk dalam kuadran pertahankan prestasi adalah:

- 1) Kedisiplinan petugas pelayanan (*U4*), yaitu ketaatan dan kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Tanggung jawab petugas pelayanan (*U5*), yaitu rasa tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas dalam menjalankan pekerjaannya.

- 3) Kemampuan petugas (*U6*), yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan.

Ketiga unsur tersebut harus tetap dipertahankan oleh Pusat Arsip Inaktif ANRI karena pengguna menganggap unsur-unsur tersebut penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna, dan pengguna sudah puas terhadap unsur layanan tersebut.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran III terkandung unsur-unsur layanan yang memiliki arti penting (*importance*) rendah bagi pengguna, sejalan dengan itu ternyata kinerja layanan (*performance*) yang dicapai juga rendah. Unsur pelayanan pada kuadran ini dinilai tidak terlalu penting sehingga tingkat persepsi rendah bagi pengguna. Pada praktik penyelenggaraan layanan, ternyata unsur layanan tersebut juga memiliki nilai kinerja yang rendah. Peningkatan kinerja atau pelayanan yang dinilai pengguna rendah pada kuadran III ini perlu ditinjau ulang dan disesuaikan dengan kebutuhan. Beberapa unsur

layanan yang masuk dalam kuadran prioritas rendah adalah:

- 1) Kesesuaian jam pelayanan (*U10*), yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Ketepatan waktu layanan (*U11*) yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara.
- 3) Empati petugas pelayanan (*U14*), memberikan pelayanan dan perhatian yang bersungguh-sungguh, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan petugas.

Ketiga unsur tersebut untuk tidak menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna, karena memiliki arti penting bagi pengguna tidak tinggi, demikian pula kepuasan pengguna terhadap unsur-unsur ini juga tidak tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya para pengguna sudah menyadari bahwa kesesuaian dan ketepatan waktu pelayanan sangat

fleksibel dan bergantung kondisi di Pusat Arsip Inaktif ANRI.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini terdapat unsur-unsur layanan yang memiliki arti penting (*importance*) rendah bagi pengguna, namun kinerja layanan (*performance*) yang dicapai sudah tinggi. Unsur-unsur pelayanan dalam kuadran ini dinilai tidak terlalu penting bagi kepuasan pengguna. Namun pada praktik penyelenggaraan layanan, kinerja unsur tersebut sangat baik. Pusat Arsip Inaktif ANRI dapat mempertahankan nilai positif tersebut sekaligus mengalokasikan sumber daya yang terkait pada unsur tersebut kepada unsur lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Beberapa unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Persyaratan pelayanan (*U2*) yaitu, persyaratan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanan;
- 2) Keberadaan petugas pelayanan (*U3*) yaitu, ada atau tidaknya petugas dilokasi pelayanan yang tersedia pada masing-

masing tahapan pelayanan pada saat jam pelayanan berlangsung.

- 3) Keadilan layanan (*U7*) yaitu, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan status pihak yang dilayani.
- 4) Kesopanan petugas pelayanan (*U8*) yaitu, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna secara sopan serta saling menghargai dan menghormati.
- 5) Keramahan petugas pelayanan (*U9*), yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna secara ramah.

Kedua unsur pelayanan tersebut dianggap sudah melampaui harapan pengguna, walaupun sebenarnya pengguna tidak terlalu menuntut layanan kelima unsur tersebut, karena persyaratan dan keberadaan petugas layanan sudah sesuai dengan ketentuan, demikian pula keadilan, kesopnan dan keramahan sudah menjadi norma dan standar umum bagi setiap petugas yang memberikan layanan di Pusat Arsip Inaktif ANRI.

SIMPULAN

Berdasarkan uji hitung terhadap 14 unsur pelayanan dan interpretasi dari

besaran kuantitatif indeks kepuasan pengguna layanan Pusat Arsip Inaktif ANRI pada tahun 2016, nilai indeks kepuasan berapada pada nilai 80.67 sehingga menempatkan layanan tersebut berada pada interval Mutu Pelayanan “B” dengan Kinerja Pelayanan “Baik”. Dengan demikian secara umum kualitas penyelenggaraan layanan di Pusat Arsip Inaktif ANRI yang meliputi layanan referensi (peminjaman arsip), layanan pemindahan arsip, dan layanan kunjungan dan konsultasi dinilai baik dan mampu memberikan kinerja pelayanan untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya secara baik.

Berdasarkan *Importance-Performance Analysis (I-P Analysis)* yang terdiri dari analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) dan analisis kuadran diketahui bahwa meskipun nilai secara umum pelayanan pada Pusat Arsip Inaktif ANRI memiliki predikat baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna, namun perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja pelayanan menghasilkan selisih yang negatif. Hal ini mengindikasikan capaian kinerja masing-masing unsur pelayanan masih berada dibawah harapan yang idealnya diinginkan oleh pengguna layanan. Tiap indikator pelayanan pada Pusat Arsip Inaktif memiliki gap yang bernilai negatif

sehingga berarti tiap-tiap indikator pelayanan yang diterima pengguna (*Performance*) belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna (*Importance*). Sehingga Pusat Arsip Inaktif ANRI masih memiliki ruang untuk meningkatkan kinerja pelayanan (*performance*).

Adapun dalam analisis kuadran I-P *Analysis* terhadap 14 unsur layanan dapat ditemukan unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan kinerja untuk meningkatkan kepuasan pengguna yaitu kenyamanan layanan; kelengkapan layanan dan prosedur layanan. Adapun unsur layanan yang perlu dipertahankan yakni meliputi kedisiplinan petugas layanan; tanggung jawab petugas layanan; serta kemampuan petugas layanan. Sementara itu unsur-unsur layanan lainnya tergolong kedalam unsur pelayanan yang tidak menjadi prioritas untuk segera dibenahi yakni kesesuaian jam layanan; ketepatan waktu layanan; dan empati petugas. Sedangkan yang terakhir unsur pelayanan yang memiliki kinerja baik namun tidak menjadi prioritas utama bagi pengguna yaitu meliputi persyaratan, keberadaan petugas, keadilan layanan, kesopanan petugas serta keramahan petugas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariansyah, Kasmad. 2013. *Internal Service Quality Of Directorate General Of Resources And Equipment Of Post And Informatics*. Puslitbang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika
- Bambang, Nur Azis, Mita Wahyu Ningsih dkk. 2017. *Analysis of Fishermen Satisfaction Levels to Availability of Fishing Supplies in Sadeng Coastal Fishing Port, Gunungkidul Regency, Yogyakarta*. e-Journal Universitas Diponegoro
- BIG. 2016. *Executive Summary Kajian Penilaian Kepuasan Produk dan Layanan Informasi Geospasial*. Tahun 2016. Bogor: Wahana Data Utama
- Eboli, Laura dan Gabriella Mazzulla. 2009. *A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality*. Italy: Journal of University of Calabria.
- _____. 2007. *Service quality attributes affecting customer satisfaction for bus transit*. Journal of Public Transportation 10(3): 21-34.
- _____. 2008a. *An SP Experiment for Measuring Service Quality in Public Transport*. Transportation Planning and Technology 31(5): 509-523.
- Hill N., G. Brierley, and R. MacDougall. 2003. *How to Measure Customer Satisfaction*. Gower Publishing, Hampshire.
- Kemoni, Henri N et all. 2006. *Public Records and Archives as Tools for Good Governance: Reflection Within The Recordkeeping*

- Scholarly and Practitioner Communities.* South Africa: University of Kwazulu
- Kennedy, Jay dan Cheryl Schauder. 1998. *Record Management: a Guide to Corporate Record Keeping.* South Melbourne: Longman
- Lean, Iaian Mc. 1987. *Public Choice an Introduction,* New York
- Lodhita, Heru Eka dkk.2014. *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang.* Malang: Jurnal Universitas Brawijaya
- Melati, Dhine Ayu Restu Melati dan Putu Nina Madiawati. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada PDAM Tirtawening Kota Bandung.* e-Proceeding of Management : Vol.2, No.3. Universitas Telkom
- Noviana, Atik Fara. 2014. *Kualitas Layanan (Services Quality) pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya.* Jurnal Universitas Airlangga: Surabaya
- Nugraha, Nur Chaida dan Ahyar Yuniawan. 2017. *Implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan.* Diponegoro Journal of Management. Volume 6, Nomor 4, Tahun 2017, Halaman 1-14
- Nurfarida, Iva Nurdiana. 2015. *Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan untuk Peningkatan Kualitas Layanan.* E-Journal Universitas Kanjuruhan Malang.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1985. *A conceptual model of service quality and its implication for future research.* Journal of Marketing 49:41-50
- Penn, Ira A, Gail Pennix, Jim Coulson. 1994. *Record Management Handbook.* Gower
- Putra, Wanda Fathoni. 2014. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan.* Jurnal Universitas Airlangga
- Ricks, Betty R. and Kay F. Gow. 1984. *Information Resource Management: A Records Systems Approach.* Cincinnati: South-Western Publishing Co.
- Roper, Michael and Laura Millar. 1999. *The Management of Public Sector Records: Principles and Context.* London : International Records Management Trust
- _____. *Managing Public Sector Records.* London : International Records Management Trust
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Widodo, Joko. 2001. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik.* Jakarta : Ghalia Indonesia
- Yunus. 2012. *Analisis Tingkat Pengguna Terhadap Layanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan*

Provinsi Jawa Timur. Jakarta:
Perpustakaan Nasional RI