



ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

Received: 21th September 2017; Revised: 18th October 2017; Accepted: 24th November 2017

Rina Widyanti

UIN Imam Bonjol Padang

Email: rinawidyanti99@yahoo.com

Abstrak : Pelayanan salah satu aspek yang diutamakan dalam organisasi sektor publik terutama pemerintah. Pemerintah sudah mengatur mengenai pelayanan dalam setiap pelaksanaan administrasi pemerintahan. Hal tersebut tertuang dalam Permendagri nomor 6 tahun 2007 yang merupakan cikal bakal lahirnya aturan tentang pelayanan tersebut. Standar pelayanan minimum (SPM) merupakan unsur wajib pemerintah yang berhak diperoleh secara minimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kebutuhan sosial, ekonomi dan pemerintah. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis kinerja badan perpustakaan dan kearsipan dengan metode standar pelayanan minimum. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji validitas dengan uji reliabilitas dan analisis deskriptif, dengan jumlah sampel 50 responden. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat sudah dinyatakan baik dari berbagai indikator seperti indikator pelayanan, waktu pelayanan, harga pelayanan dan sarana prasarana

Kata Kunci : Kinerja, Standar Pelayanan Minimum

PENDAHULUAN

Akuntansi sektor publik telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Saat ini terdapat perhatian yang lebih besar terhadap praktik akuntansi yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah, perusahaan milik negara atau daerah, dan organisasi publik lainnya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar pelayanan minimum (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib pemerintah yang berhak diperoleh warga secara minimal. Maksud dari pelayanan dasar ini ialah pelayanan yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kebutuhan sosial, ekonomi dan pemerintahan.

Sesuai fenomena yang terlihat pada sekarang ini masih banyak lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan yang kurang baik salah satunya yaitu tidak dapat merealisasikan pelayanan publik sesuai apa yang telah mereka janjikan, anggarakan ataupun yang telah mereka

prograkan jadi dari sana masyarakat mulai merasa tidak puas akan pelayanan yang telah diberikan pemerintah. Dari fenomena tersebut sedikit banyaknya dapat mengurangi penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah, walaupun tidak semua instansi atau lembaga yang memberikan pelayanan kurang baik, tetapi kebanyakan masyarakat menilai dari sudut pandang yang mutlak mereka alami dan mereka rasakan dalam menggunakan jasa pelayanan masyarakat.

Badan perpustakaan dan kearsipan merupakan lembaga yang memberikan pelayanan seperti peminjaman buku kepada pihak-pihak yang membutuhkan di antaranya siswa siswi, mahasiswa, guru dan pihak lainnya. Selain itu badan perpustakaan dan kearsipan ini memberikan pelayanan berupa pustaka keliling kesetiap sekolah-sekolah yang ada di Sumatera Barat. Pada awalnya Lembaga ini merupakan dua lembaga yang disatukan menjadi satu akibat dikeluarkannya Peraturan Daerah yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten atau Kota dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Standar Pelayanan Minimum Pada Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Sumatera Barat".

TEORI

1. Kinerja

Menurut Bastian (2005:274) kinerja adalah gambaran pencapaian suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi. Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskemaan strategi (*strategic planning*) suatu organisasi. Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu.

2. Indikator Kinerja

Menurut Bastian (2006 : 267), Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator masukan (*input*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impacts*).

a. Syarat-syarat Indikator Kinerja

Menurut Bastian (2005:267) sebelum menyusun dan menetapkan indikator kinerja, syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh suatu indikator kinerja perlu diketahui, syarat-syarat yang berlaku untuk semua kelompok kerja tersebut adalah sebagai berikut :

1. Spesifik, jelas, dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi
2. Dapat diukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, yaitu dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan yang sama.
3. Relevan : indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan.
4. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masuk, proses keluar, hasil, manfaat, serta dampak.
5. Harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan, dan hasil pelaksanaan kegiatan.

b. Tujuan dan Ruang lingkup indikator kinerja

Tujuan dari indikator kinerja utama di lingkungan instansi pemerintah tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: PER/09/M.PAN/5/2007 BAB 2 pasal 2 adalah :

- a. Untuk memperoleh informasi kinerja yang penting dan diperlukan dalam menyelenggarakan manajemen kinerja secara baik.
- b. Untuk memperoleh ukuran keberhasilan dari pencapaian suatu tujuan dan sasaran strategi organisasi yang digunakan untuk perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja.

Ruang lingkup indikator kinerja tetuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: PER/09/M.PAN/5/2007 BAB 2 pasal 3 yang berbunyi “setiap instansi pemerintah wajib menetapkan indikator kinerja utama di lingkungan masing-masing.” Adapun Indikator kinerja kunci (*key performance indicator*) Merupakan sekumpulan indikator yang dapat dianggap sebagai ukuran kinerja kunci baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja unit bisnis. Indikator ini dapat digunakan manajer untuk mendeteksi dan mempertimbangkan komponen berikut :

1. Biaya Pelayanan (*cost of service*)

Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit (*unit cost*), misalnya biaya per unit pelayanan (panjang jalan yang diperbaiki, jumlah tonsampah yang terangkut, biaya per siswa). Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat ditentukan biaya unitnya, karena output yang dihasilkan tidak dapat dikuantifikasi atau tidak ada keseragaman tipe pelayananyang diberikan.

2. Penggunaan (*utilization*)

Indikator ini pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan publik (*public demand*) indikator ini harus mempertimbangkan preferensi publik, sedangkan pengukuranya biasa berupa volume absolut atau Prosentase tertentu misalnya Prosentase penggunaan kapasitas.

3. Kualitas dan Standar Pelayanan (*qualiti and standards*)

Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur karna menyangkut pertimbangan yang bersifat subjektif. Penggunaan indikator kualitas dan standar pelayanan harus dilakukan secara hati-hati karena kalau terlalu menekankan indikator ini justru dapat menyebabkan kontras produktif.

Contohnya indikator kinerja kualitas dan standar pelayanan, misalnya perubahan jumlah complain masyarakat atas pelayanan tertentu. Dalam segi waktu pelayanan atau layanan yang diberikan

4. Cakupan Pelayanan (*coverage*)

Indikator ini perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundangan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat ditetapkan. misalnya penetapan kebijakan harga pelayanan

5. Kepuasan (*satisfactioni*)

Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode jejak secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjarangan aspirasi masyarakat (*need assessment*) dapat juga digunakan untuk menetapkan indikator kepuasan, namun demikian dapat juga dihgunakan indikator proksi misanya jumlah complain (Mardiasmo, 2002:125).

Adapun dari indikator yang ada, maka indikator yang akan dilihat dari penelitian ini adalah:

1. Indikator pelayanan
 2. Indikator kualitas pelayanan (waktu pelayanan)
 3. Inikator cakupan (harga pelayanan)
- Indikator kepuasan (sarana prasarana)

Tabel 2.1
Indikator Penelitian
Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera
Barat

	Indikator	Rincian Perindikator
1	Indikator Pelayanan	a. Penerimaan anggota b. Peminjaman buku c. Pengembalian buku d. Layanan di dalam lokasi badan perpustakaan dan kearsipan sumatera barat.
2	Indikator pelayanan	a. Proses menjadi anggota b. Proses pembuatan kartu anggota c. Proses pemberian layanan
3	Indikator Pelayanan	a. Pemakaian Internet b. Denda keterlambatan pengembalian buku
4	Indikator Sarana dan Prasarana	a. Profil Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat b. Fasilitas yang tersedia c. Ketersediaan buku

Sumber : Layanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat

STANDAR PELAYANAN MINIMUM

Menurut PEMENDAGRI NO 6 tahun 2007 standar pelayanan minimum yang disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan unsur wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Menurut Undang-Undang 32 tahun 2004 penjelasan pasal 167 (3), menyatakan bahwa SPM adalah standar suatu pelayanan yang memenuhi persyaratan minimal kelayakan

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat. Alasan yang mendasari objek penelitian ini adalah karena lembaga ini merupakan lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian. Data ini diperoleh dari penelitian yang akan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Pengguna Jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat .

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data primer yang telah diolah sehingga menjadi lebih informatif dan bisa langsung digunakan yang dapat berupa dokumendokumen. sedangkan sumber data bersumber dari badan perpustakaan dan kearsipan sumatera barat berupa visi dan misi, tujuan dan sasaran, serta struktur organisasi

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi dan sampel dalam pengumpulan data yaitu :

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat .

2. Sampel

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel beberapa pengguna jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat. Dari pengambilan sampel tersebut peneliti menetapkan kriteria responden yang akan dijadikan sampel untuk pengguna jasa lama minimal 1 tahun menjadi anggota pengguna jasa pada Badan Perpustakaan dan kearsipan Sumatera Barat . Sedangkan

anggota baru maksimal 3 bulan baru menjadi anggota. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah “*Simple Random Sampling*” yaitu pengambilan sampel yang sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Sedangkan Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data berikut :

1. Studi Pustaka

Data didapatkan dengan cara mempelajari dan memahami teori-teori yang ada dengan permasalahan yang ada pada penelitian. Ini dipakai sebagai landasan teoritis serta pedoman dalam menganalisa masalah.

2. Studi Lapangan

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung dari objek yang akan diteliti supaya memperoleh data yang dibutuhkan dan gambaran permasalahan yang sesungguhnya terjadi pada Badan Perpustakaan dan kearsipan daerah Sumatera Barat.

Teknik pengumpulan data dengan studi lapangan yaitu :

1. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang secara langsung melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti. Guna memperoleh data yang akurat mengenai Badan Perpustakaan dan kearsipan daerah Sumatera Barat .

2. Kuesioner

Merupakan suatu daftar yang berisikan pertanyaan mengenai masalah yang akan diteliti. Data yang akan diambil dari penyebaran kuesioner ini adalah bagaimana tingkat akuntabilitas publik pemerintahan kepada pengguna jasa atau masyarakat terhadap Badan Perpustakaan dan kearsipan daerah Sumatera Barat. Kuesioner akan disebar atau ditujukan langsung kepada pengguna jasa berdasarkan indikator yang ada yaitu indikator pelayanan indikator harga pelayanan waktu

pelayanan dan indikator sarana dan prasarana (masyarakat).

METODE ANALISIS DATA

Berdasarkan teknik pengumpulan data diatas peneliti menganalisis data dengan menggunakan :

1. Uji Validitas

Menurut Sugiono (2009:205) Uji Validitas digunakan untuk mengetahui penafsiran responden terhadap setiap butir pernyataan atau pertanyaan yang terdapat dalam instrumen penelitian, apakah penafsiran setiap responden sama atau beda sama sekali. Apabila penafsiran responden tersebut sama maka instrumen penelitian tersebut dapat dikatakan valid, sebaliknya apabila tidak sama dapat dikatakan tidak valid dan dapat diganti. Untuk menguji kevalidan tersebut pertanyaan akan dibagikan kepada pengguna jasa badan perpustakaan dan kearsipan sumatera barat. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisa faktor yaitu menggunakan metode korelasi tunggal *product moment pearson*. Adapun kaidah yang berlaku dalam pengujian validitas ini adalah sebagai berikut:

Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ pada $\alpha = 0,05$, maka butir tidak valid

Jika $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ pada $\alpha = 0,05$, maka butir valid

3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui penafsiran responden mengenai butir-butir pernyataan yang ditujukan dengan kekonsistenan jawaban yang diberikan. Reliabilitas merupakan ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator mengidentifikasi sebuah faktor laten yang umum. Untuk menilai apakah variabel dapat dipercaya, handal, dan akurat. Dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* (α). Menurut Sugiono (2009:205) menyatakan cara mengukur reliabilitas

dengan *Cronbach Alpha's* dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Kurang dari 0,6 tidak reliabel
- b. 0,6-0,7 akseptabel
- c. 0,7-0,8 baik
- d. Lebih dari 0,8 reliabel

4. Analisis Deskriptif

Setelah data terkumpul, peneliti akan melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan pedekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan rumus-rumus statistik dan pengolahan data dengan menggunakan *Software* komputer berupa SPSS (*Statistical Product Service Solution*). Dalam pengolahan data menggunakan metode statistik deskriptif.

Menurut Riduwan (2009 :89) Langkah-langkah dalam teknik analisis data deskriptif adalah sebagai berikut :

1. Menyusun data, kegiatan ini dilakukan untuk memeriksa kelengkapan identitas responden dan isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Tabulasi data dan pengolahan data, dengan langkah-langkah berikut ini :
 - 1) Memberi skor pada tiap pernyataan
 - 2) Menjumlahkan skor pada tiap item
 - 3) Menghitung rata-rata dan item setiap variabel
 - 4) Menghitung Tingkat Capaian Responden (TCR) tiap item
 - 5) Menyusun rangking skor pada setiap item dan variabel penelitian.

Perhitungan TCR dalam dalam penelitian ini dengan cara berikut :

- 6) Skor tiap item dengan cara :

$$1 \times \sum \text{responden yang menjawab sangat tidak baik} =$$

$$2 \times \sum \text{responden yang menjawab kurang baik} =$$

$$3 \times \sum \text{responden yang menjawab cukup baik} =$$

$$4 \times \sum \text{responden yang menjawab baik} =$$

$$5 \times \sum \text{responden yang menjawab sangat baik} =$$
- Skor item yang dihitung

7) Menghitung TCR dengan cara :

$$TCR = \frac{\text{Skor tiap item}}{\text{Skor ideal item yang dihitung}} \times 100\%$$

8) Menghitung Skor ideal tiap item dengan cara : *Skor Ideal* = 5 x Jumlah Responden

Skor nilai jawaban responden penelitian

1. Sangat baik = 5
2. Baik = 4
3. Cukup Baik = 3
4. Kurang Baik = 2
- Sangat Tidak Baik = 1

7) Menentukan kriteria interpretasi skor sebagai berikut :

Skor 0 – 20% = Sangat Tidak Baik

Skor 21 – 40% = Tidak Baik

Skor 41 – 60% = Cukup Baik

Skor 61 – 80% = Baik

81 –

Skor 100% = Sangat Baik

HASIL dan PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas yang digunakan yaitu *Korelasi Produk Momen Pearson (Bivariate Pearson)*, yaitu dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item.

Dengan menggunakan taraf signifikan =0,05, kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = VALID
Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ = TIDAK VALID

N= 50 r_{tabel} = 0,279

Tabel 4.1
Hasil Pengujian Validitas

Pegguna Jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan			
Item Prtnyn	r hitung	r tabel	Ket
1	0,72	0,279	Valid
2	0,64	0,279	Valid
3	0,674	0,279	Valid
4	0,526	0,279	Valid
5	0,771	0,279	Valid
6	0,582	0,279	Valid
7	0,635	0,279	Valid
8	0,66	0,279	Valid
9	0,655	0,279	Valid
10	0,653	0,279	Valid
11	0,738	0,279	Valid
12	0,696	0,279	Valid
13	0,447	0,279	Valid
14	0,579	0,279	Valid
15	0,620	0,279	Valid
16	0,684	0,279	Valid

*Sumber :Data Primer yang diolah
berdasarkan Lampiran*

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang disebarakan kepada Pegguna Jasa Badan Pepustakaan Dan Kearsipan didapat nilai korelasi untuk pertanyaan 1- 16 nilainya lebih dari 0,279 dan dapat disimpulkan **Valid**. Dari 16 pertanyaan pada kuesioner yang telah disebarakan pada Pegguna Badan Pepustakaan Dan Kearsipan dinilai valid keseluruhan.

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji dari kuesioner Pegguna jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan sumatera Barat maka dapat di uji realibilitasnya sebagai berikut:

Tabel 4.1.1
Case Processing Summary

		N	%
Case s	Valid	50	100
	Excluded a	0	
	Total	50	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4.1.2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	16

Berdasarkan hasil analisis Kuesioner Pegguna jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat diatas didapat nilai Alpha 0,756. Data ini menunjukkan nilai yang berada pada kisaran di atas 0,6. maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan penelitian tersebut reliabel.

Tingkat Capaian Responden (TCR)

Tabel 4.1.3
Jawaban Responden Atas Informasi
 Keuasan Pengguna jasa
 Badan Perpustakaan dan Kearsipan
 Sumatera Barat

No	Jenis informasi	1	2	3	4	5	JMLH	Skor ideal	Keterangan
		STB	KB	CB	BB	SB			
1	penjelasan atas setiap pelayanan jasa secara umum	1	2	22	22	3	174	250	70% Baik
2	Prosedur yang ada di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat	0	3	19	23	5	180	250	72% Baik
3	Kesediaan Karyawan/I dalam menerima permintaan masyarakat/pengguna jasa	0	2	22	18	8	182	250	73% Baik
4	Sistem pembayaran atau biaya-biaya dalam pengurusan (denda keterlambatan dan pemakaian internet)	0	5	19	21	5	176	250	70% Baik

5	penjelasan atas setiap pelayanan jasa secara Khusus	1	2	20	24	3	176	250	70% Baik
6	Lamanya Waktu dalam Pengurusan syarat atau prosedur yang diberikan oleh badan perpustakaan dan kearsipan sumatera barat	0	9	19	16	6	169	250	68% Baik
7	penjelasan syarat serta prosedur terhadap pelayanan jasa karyawannya tersedia menjelaskanya	1	3	18	21	7	180	250	72% Baik
8	Pelayanan yang diberikan badan perpustakaan dan kearsipan sumatera barat	1	2	13	27	7	187	250	75% Baik

9	penampilan fisik badan perpustakaan dan kearsipan	1	1	9	2	7	12	198	250	79%
10	Ketepatan karyawan/i dalam memproses layanan yang diberikan	0	2	20	2	5	3	179	250	72%
11	pelayanan karyawan didalam badan perpustakaan dan kearsipan Sumatera Barat	1	2	21	1	9	7	179	250	72%
12	kecepatan, ketepatan dan daya tangkap karyawan/i dalam memberikan pelayanan jasa	1	1	23	1	6	9	181	250	72%
13	setiap jasa yang diberikan selalu tepat waktu tidak pernah	2	4	28	1	4	2	160	250	64%

	menyuruh kami untuk menunggu									
14	ketersediaan Buku	1	5	17	2	6	1	171	250	68%
15	kejelasan informasi biaya terhadap pelayanan jasa yang diberikan (informasi mengenai denda keterlambatan dan pemakaian internet)	0	4	20	2	2	4	176	250	70%
16	citra secara keseluruhan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat	0	0	16	2	9	5	189	250	76%

Min								64%	Baik
Max								79%	
Rata-Rata								71%	
Min								64%	Baik

Sumber: Data primer yang diolah

$$TCR = \frac{\text{Skor tiap item}}{\text{Skor ideal item yang dihitung}} \times 100\%$$

Menghitung skor ideal tiap item secara keseluruhan :

$Skor\ Ideal = 5 \times \text{Jumlah Responden}$

Jumlah pertanyaan yang Valid = 16

$$16 \times 5 \times 50 = 4000$$

Jadi total capaian responden (TCR) dapat di hitung sebagai berikut :

$$TCR = \frac{2857}{4000} \times 100\% = 71,43\%$$

Penilaian Skor Ideal Pertanyaan

Skor ideal setiap pertanyaan yang mana jumlah dari jawaban perpertanyaan akan dibagi dengan skor ideal yang mana skor ideal tersebut ialah 250 yang akan menghasilkan hasil prosentase perpertanyaan yang mana akan melihat mana pertanyaan yang paling diminatii oleh responden atau yang mempunyai skor yang baik dan yang mana pertanyaan yang mempunyai skor paling sedikit.

Tabel 4.1.4
Penilaian Skor Ideal Pertanyaan
Kuesioner Pengguna Jasa Badan
Perpustakaan dan Kearsipan

No	Pertanyaan	skor Ideal	Jumlah skor Pertanyaan	%
1	Penjelasan atas setiap pelayanan secara umum	250	174	0,70
2	Pertanyaan 2	250	180	0,72
3	Pertanyaan 3	250	182	0,73
4	Pertanyaan 4	250	176	0,70
5	Pertanyaan 5	250	176	0,70
6	Pertanyaan 6	250	169	0,68
7	Pertanyaan 7	250	180	0,72
8	Pertanyaan 8	250	187	0,75
9	Pertanyaan 9	250	198	0,79
10	Pertanyaan 10	250	179	0,72
11	Pertanyaan 11	250	179	0,72
12	Pertanyaan 12	250	181	0,72
13	Pertanyaan 13	250	160	0,64
14	Pertanyaan 14	250	171	0,68
15	Pertanyaan 15	250	176	0,70
16	Pertanyaan 16	250	189	0,76

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan data pada tabel 4.1.4 menunjukkan bahwa dari 16 pertanyaan yang mendapatkan prosentase skor ideal tertinggi yaitu pertanyaan no 9 yaitu 79% dan yang terendah ialah pertanyaan 13 yaitu 64%.

Analisis Deskriptif

Setelah dilakukan perhitungan *TCR* (Total Capaian Responden) terhadap pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada Pengguna Jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat dari 16 yang valid dan didapatkan hasil 71,43%. Sedangkan

Kriteria interpretasi skor sebagai berikut :

Skor	0 – 20%	= Sangat Tidak Baik
Skor	21 – 40%	= Kurang Baik
Skor	41 – 60%	= Cukup Baik
Skor	61 – 80%	= Baik
Skor	81 – 100%	= Sangat Baik

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada Pengguna Jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat Setelah dilakukan perhitungan terhadap *TCR* didapat hasil sebesar 71,43% yang dapat dikategorikan bahwa standar pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat sudah dapat dikategorikan baik karna berada pada interval skor 61% sampai dengan 80%.

Jika dilihat dari perhitungan skor ideal perpertanyaan, pertanyaan yang mendapat skor tertinggi dari 16 pertanyaan yaitu pertanyaan no 9 yang mana bunyi dari pertanyaan tersebut ialah “Penampilan Fisik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat” yaitu 79%, sedangkan pertanyaan yang mendapatkan skor terendah yaitu pertanyaan no 13 yang berbunyi “setiap jasa yang diberikan selalu tepat waktu tidak pernah menyuruh kami menunggu” yaitu 64%.

Jadi berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada Pengguna Jasa Badan

Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat menunjukkan bahwa kinerja sektor publik yang tertuju ke bagian umum Pengguna Jasa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat serta pelayanan yang diberikan sudah dinilai baik.

Kesimpulan

Standar Pelayanan Minimum merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Badan perpustakaan dan kearsipan Sumatera Barat memberikan Pelayanan kepada masyarakat secara minimal berdasarkan tolok ukur indikator yang ada yaitu indikator pelayanan, waktu pelayanan, harga pelayanan, dan sarana prasarana

Dalam hal ini untuk mengukur pelayanan yang diberikan peneliti melakukan penganalisisan data dengan menggunakan rumus statistik dan Pengolahan data dengan menggunakan software komputer yang berupa SPSS (*Statistical Procuct service Solution*) yang nantinya akan melihat hasil *TCR* (Tingkat Capai Responden)

Berdasarkan Dari data yang telah diperoleh baik itu data skunder maupun data primer, yang telah diolah maupun yang sudah disajikan bahwa dapat disimpulkan bahwa Hasil Perhitungan *TCR* menunjukkan bahwa standar pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat sudah dapat dikategorikan baik. Karena berada dalam range 61%-80%. Jika dilihat dari indikator yang ada seperti indikator pelayanan, waktu pelayanan, sarana dan prasarana secara keseluruhan dapat dinilai baik.

SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan diatas maka saran yang dapat peneliti berikan adalah:

1. Dengan melihat perhitungan *TCR* dari kuesioner yang telah di isi oleh responden yang menyatakan pelayanan yang diberikan Badan

Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat sudah dinyatakan baik, walaupun demikian Aparatur Sipil Negara harus senantiasa meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa, guna keberhasilan dari kinerja yang diberikan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat untuk masa yang akan datang.

2. Berdasarkan perhitungan yang diperoleh terlihat bahwa ada salah satu indikator yang menurut pengguna jasa indikator tersebut perlu ditingkatkan kinerjanya atau diperbaiki, yaitu indikator waktu pelayanan atau lamanya proses jasa pelayanan yang diberikan sehingga saran yang dapat peneliti berikan adalah agar aparatur sipil negara dapat memberikan layanan yang senantiasa tidak membuat pengguna jasa menunggu lama, selain indikator waktu pelayanan masih ada indikator yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan, seperti ada pada sarana dan prasarana seperti ketersediaan buku, agar pemerintah ataupun Pimpinan, Badan Perpustakaan dan kearsipan dapat menambah jumlah koleksi bacaan, karena semakin banyak buku atau bacaan yang tersedia maka semakin tinggilah minat baca bagi masyarakat, serta semakin banyak buku atau bacaan yang tersedia maka semakin membantu bagi pengguna jasa dalam memperoleh informasi, baik itu dalam segi ilmu pengetahuan umum, sosial, pengetahuan tentang adat istiadat maupun informasi lainnya.

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat meneliti dengan variabel lainya yang berkaitan dengan pengukuran kinerja sektor publik seperti *balanced scorecard, value of money, cost of benefit, dan good governice,*

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Bastian, Indra, 2005. **Akuntansi sektor publik suatu pengantar**. Jakarta: Erlangga
- Boediyono.1999. **Moralitas politik dan pemerintahan yang bersih**. Jakarta; [RajaGrafindo Persada](#)
- Kasmidi.2013**.Panduan Modern Penelitian Kuantitatif. **Bandung:Alfabeta**
- Lembaga Administrasi Indonesia (LAN-RI) dalam Pasolog. 2007. **Teori Administrasi Publik**. Jakarta: Alfabeta
- Mardiasmo, 2002. **Akuntansi Sektor Publik**. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2004.**akuntansi sektor publik**. Yogyakarta; Andi
- Nordiawan,Dedi,(2004).**akuntansi sektor publik jilid 2**.yogyakarta:Erlangga
- Pasolong.2007.**Teori Administrasi Publik** .jakartaAlfabeta
- Republik Indonesi. Undang-Undang 32 tahun 2004 penjelasan pasal 167 (3), (<http://www.bpkp.go.id/uu/filedownload/2/39/237.bpkp>), diakses tanggal 03 september 2014 pukul 10:45
- _____. Kepmen PAN No.25:KEP/M.PAN/2/2004 tentang *pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah*, (<http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/lama/hukum/kmpan25-04.htm>) diakses tanggal 03 september 2014 pukul 10:17
- _____. 2007. Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 9 Tanggal 2 Agustus 2007 Tentang **Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah** Riduwan, 2009. **Metodologi Penelitian**.Bandung : Alfabeta.
- Sinambela dkk.2007.**Teori Administrasi Publik**.Jakarta.
- _____. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik**.jakarta

Siregar, Baldrice dan Bonni Siregar, 2001.
Akuntansi Pemerintahan dengan Sistem Dana.

Srimindarti, Caecilia. 2004. **"Balanced Scorecard: Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja.** Jakarta : PT serabi ilmu semesta Sugiono. 2009. **Metode Penelitian Bisnis.** Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein. 2003. **Metode riset Akuntansi Terapan.** Jakarta : Ghalia

Umar, Husein. 2003. **Metode riset Akuntansi Terapan.** Jakarta : Ghalia Indonesiat