

Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Monumen Pers Nasional Surakarta

Users Satisfaction on Public Service of Monumen Pers Nasional Surakarta

Daru Nupikso

Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Yogyakarta
Jl. Imogiri Barat Km 5 Yogyakarta
e-mail : d_nupikso@yahoo.co.id

Naskah diterima: 21 Maret 2013, direvisi: 05 April 2013, disetujui: 24 Mei 2013

Abstrak

Monumen Pers Nasional (MPN) adalah penyelenggara jasa layanan publik khususnya bidang pers nasional di bawah Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika. Sebagai penyelenggara layanan informasi dan komunikasi publik, MPN berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan publik dan berfungsi sebagai pusat rujukan pers nasional berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator yang mempengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepuasan publik terhadap MPN dengan menggunakan perspektif kajian kebijakan publik serta mendasarkan pada teori ekonomi. Metode yang digunakan adalah survei kepuasan layanan publik khususnya di lima bentuk layanan. Hasilnya menunjukkan kualitas layanan dipengaruhi oleh dimensi wujud layanan, sikap empati, kehandalan petugas, kesiapsiagaan petugas, dan keyakinan terhadap layanan yang dijanjikan. Survei juga menunjukkan indeks kepuasan mencapai 3,768, di mana publik puas dengan layanan yang diberikan MPN.

Kata kunci: Monumen Pers Nasional, kualitas layanan, kepuasan publik, pelayanan publik

Abstract

Monumen Pers Nasional (MPN) is a public services provider in particular areas of the national press under the Directorate General of Information and Public Communication, Ministry of Communications and Information Technology. As communication and public information service providers, MPN obliged to provide a quality service and meet the expectations of the public and serve as a reference center of information technology-based national press. This study aims to determine the indicators that affect the quality of service and level of public satisfaction with the MPN using perspective public policy studies and based on economic theory. The method used is a public service satisfaction survey particular in the five types of service. The result shows the dimensions of service quality is influenced by the form of service, empathy, reliability officers, officers preparedness, and confidence in the services promised. The survey also showed satisfaction index reached 3,768, of which the public are satisfied with the services provided by MPN.

Keywords: Monumen Pers Nasional, quality of service, public satisfaction, public service

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu langkah yang strategis untuk mewujudkan *good governance*. Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang sejalan dengan tuntutan *good governance*, pemerintah tidak dapat berjalan sendiri, tetapi perlu melibatkan masyarakat selaku penerima layanan.

Keterlibatan masyarakat disini bukan hanya menyuarakan kritik dan keluhan, tetapi juga aktif memberi masukan termasuk memberikan penilaian (*assesment*) secara obyektif terhadap kinerja pelayanan publik. Pada dasarnya, tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat (Sinambela, 2006).

Penelitian ini mengambil lokasi di Monumen Pers Nasional (selanjutnya disebut MPN) yang berkedudukan di Surakarta dan merupakan salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Kementerian Komunikasi dan Informatika di bawah Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik (IKP). MPN memberikan pelayanan publik berupa jasa yang pada umumnya berwujud informasi, data dan visualisasi benda sejarah pers.

Penelitian ini merupakan evaluasi kebijakan yang bertujuan mendapatkan informasi yang valid dari pengguna pelayanan publik MPN dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna layanan MPN. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan secara teoretis, dapat memer kaya temuan penelitian di bidang manajemen publik dalam upaya meningkatkan pelayanan publik untuk memuaskan pengguna, khususnya pelayanan publik pada lembaga pemerintahan yang penyelenggaraannya layanannya dibiayai penuh oleh anggaran negara. Kemudian bagi MPN, dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan

MPN. Bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika, khususnya Ditjen (IKP) hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk menentukan langkah-langkah kebijakan, terutama terkait dengan upaya peningkatan peran dan fungsi MPN sebagai lembaga pelayanan publik yang mempunyai nilai manfaat nyata bagi masyarakat.

Penelitian kepuasan pelanggan yang objeknya lembaga publik, yaitu pengaruh kepuasan masyarakat pada pelayanan perijinan terpadu di kota Semarang oleh Fardhani dan Raharjo (2008) dengan mendasarkan pada variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Keputusan Men PAN. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mutu pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang masuk kriteria baik (B).

Penelitian tentang kepuasan pengguna layanan dengan obyek museum pernah dilakukan oleh Harisson dan Shaw (2004). Penelitian tersebut bertujuan untuk melihat pengalaman kepuasan pengunjung museum dan keinginan pengunjung untuk datang kembali. Model untuk menganalisis dibangun berdasarkan hipotesis, yaitu bahwa kepuasan dipengaruhi oleh fasilitas, pelayanan dan harapan. Adapun nilai kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung akan berdampak pada loyalitas, yaitu keinginan (atau tidak) untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan (atau tidak) pada orang lain untuk mengunjungi museum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berada pada skala antara rendah dan sedang, kepuasan dengan skala sedang dialami oleh pengunjung dengan latar belakang pendidikan tinggi, ekonomi lebih baik dan perempuan dewasa. Rekomendasi yang penting dari penelitian ini adalah, manajemen museum perlu melakukan pemasaran (publikasi) yang lebih luas ke semua segmen pengunjung.

Penelitian yang terkait dengan kepuasan konsumen dengan membandingkan lembaga swasta dan lembaga publik dilakukan oleh Zamil et.al (2012). Penelitian ini mengambil lokus pada rumah sakit swasta dan

rumah sakit publik yang dikelola Kementerian Kesehatan di Yordania. Penelitian menggunakan dua model analisis, yaitu SERVQUAL (*service quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dan SERVPERF (*service performance*) untuk mengukur kinerja pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit swasta mempunyai kinerja pelayanan yang lebih tinggi dibanding dengan rumah sakit publik, dampaknya adalah pengguna lebih merasakan kepuasan bila berobat ke rumah sakit swasta dibanding rumah sakit publik.

Pada penelitian ini, variabel dan model SERVQUAL yang dipergunakan pada penelitian Zamil et.al (2012) serta variabel IKM yang dipergunakan pada penelitian Fardhani dan Raharjo (2008) dipergunakan secara bersama.

Menurut Dunn (2003), istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assesment*). Dalam penelitian evaluasi yang dihasilkan adalah informasi mengenai nilai atau manfaat dari hasil kebijakan yang dalam konteks ini adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh MPN. Penelitian ini merujuk pada teori yang umum dipergunakan di lingkungan manajemen bisnis dan ekonomi, yaitu pemasaran (*marketing*). Menurut Kotler dan Armstrong (2008), kegiatan pemasaran merupakan hubungan antara produsen (penyedia barang & Jasa) dan pelanggan yang saling menguntungkan. Pada intinya, pemasaran merupakan proses kegiatan yang bertujuan menjadikan pelanggan puas, dan dengan kepuasan pelanggan maka produsen akan mendapatkan keuntungan (laba) dan menciptakan ekuitas pelanggan (pelanggan yang loyal).

Mengukur kepuasan masyarakat pada sektor publik atau yang dalam dunia bisnis dikenal dengan istilah kepuasan pelanggan pada prinsipnya menggunakan acuan literatur pemasaran/*marketing*. Penggunaan instrumen kuantitatif dengan model *Service Quality* atau *SERVQUAL* untuk mengukur kepuasan adalah bidang yang berkembang dan dinamis. Orwig et al. (1997) saat melakukan penelitian ten-

tang validitas model SERVQUAL di sektor publik menyimpulkan bahwa penggunaan model *SERVQUAL* yang dilakukan di sektor swasta/bisnis tersebut pada hakekatnya juga dapat diandalkan dan valid untuk digunakan di sektor publik.

Relevansi pemahaman atas teori *marketing* dengan penelitian ini adalah, proses mewujudkan kepuasan warga negara selaku penerima layanan dalam praktiknya harus dilakukan dengan terlebih dahulu mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Model untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini menggunakan *Service Quality* atau lebih dikenal dengan SERVQUAL. Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, et al., (1991) dan banyak diterapkan dalam penelitian mengenai hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Konsep ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan ditentukan oleh harapan atas pelayanan yang akan diterima dibandingkan dengan persepsi setelah menggunakan layanan. Penilaian dari perbandingan tersebut akan menentukan kualitas layanan. Pada penelitian ini, teori SERVQUAL akan menjelaskan tingkat kepuasan pengguna yang kemudian akan menentukan kualitas pada layanan MPN Surakarta.

METODE

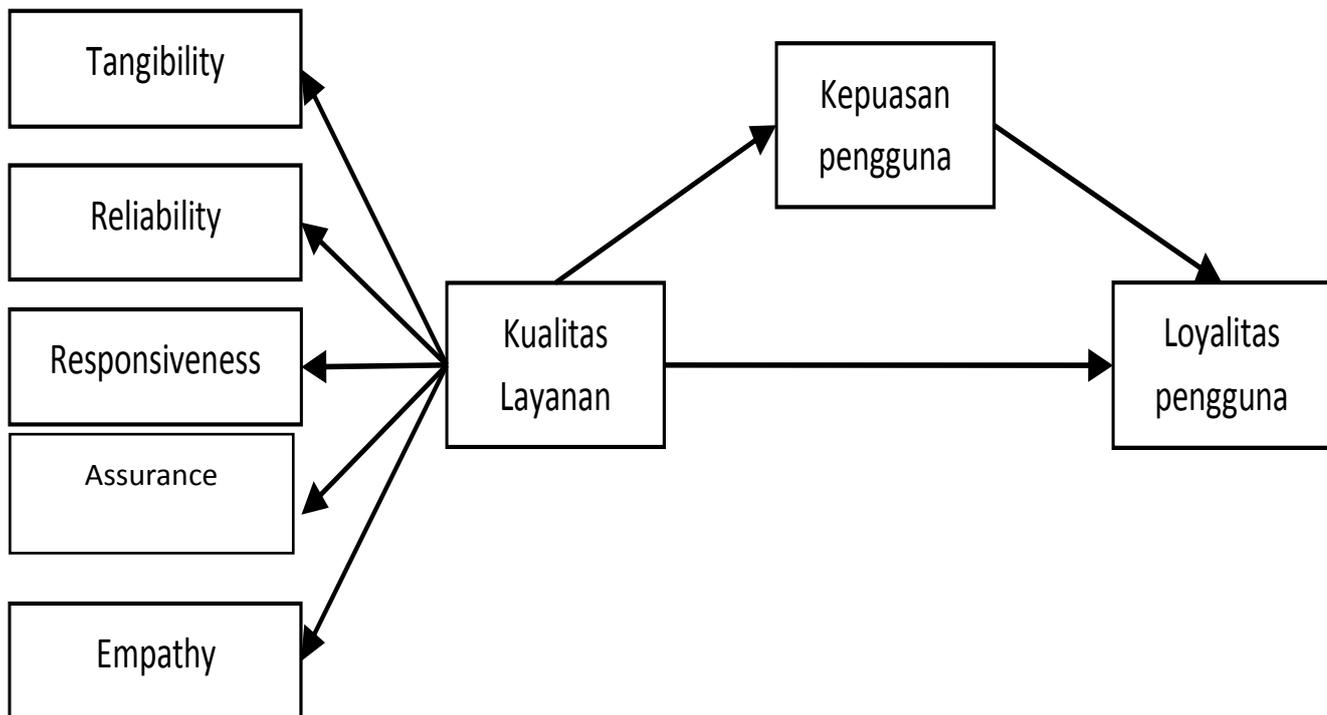
Setiap bagian dalam proses kebijakan publik selalu ada sisi evaluasi, meskipun demikian evaluasi kebijakan lebih berkenaan pada kinerja dari kebijakan, khususnya pada implementasi kebijakan publik (Nugroho 2006). Salah satu kriteria evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh Dunn (2006) adalah Responsivitas, yaitu berkenaan kepuasan kebutuhan, preferensi atau nilai dari kinerja kebijakan dan data atau informasi itu dapat diperoleh dengan melakukan survei kepada masyarakat. Terkait dengan itu maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini menggunakan kuesioner atau wawancara

terencana dalam pengumpulan data, dengan tujuan untuk menggeneralisasi populasi berdasarkan sampel yang sudah ditentukan (Creswell, 2010).

Indikator atau faktor sebagai tolok ukur kepuasan pengguna layanan MPN dalam survei ini menggunakan model dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1991) seperti terlihat pada Gambar 1. Konsep SERVQUAL mengukur antara tingkat kepentingan harapan (*expectation*) dan tingkat kenyataan yang dihadapi (*experience*). Kesenjangan antara kedua komponen ini adalah *gap* yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Parasuraman et al (1991) telah mengembangkan dimensi kualitas layanan sebagai alat ukur kepuasan layanan. Dimensi yang jamak digunakan ada 5 (lima), yaitu

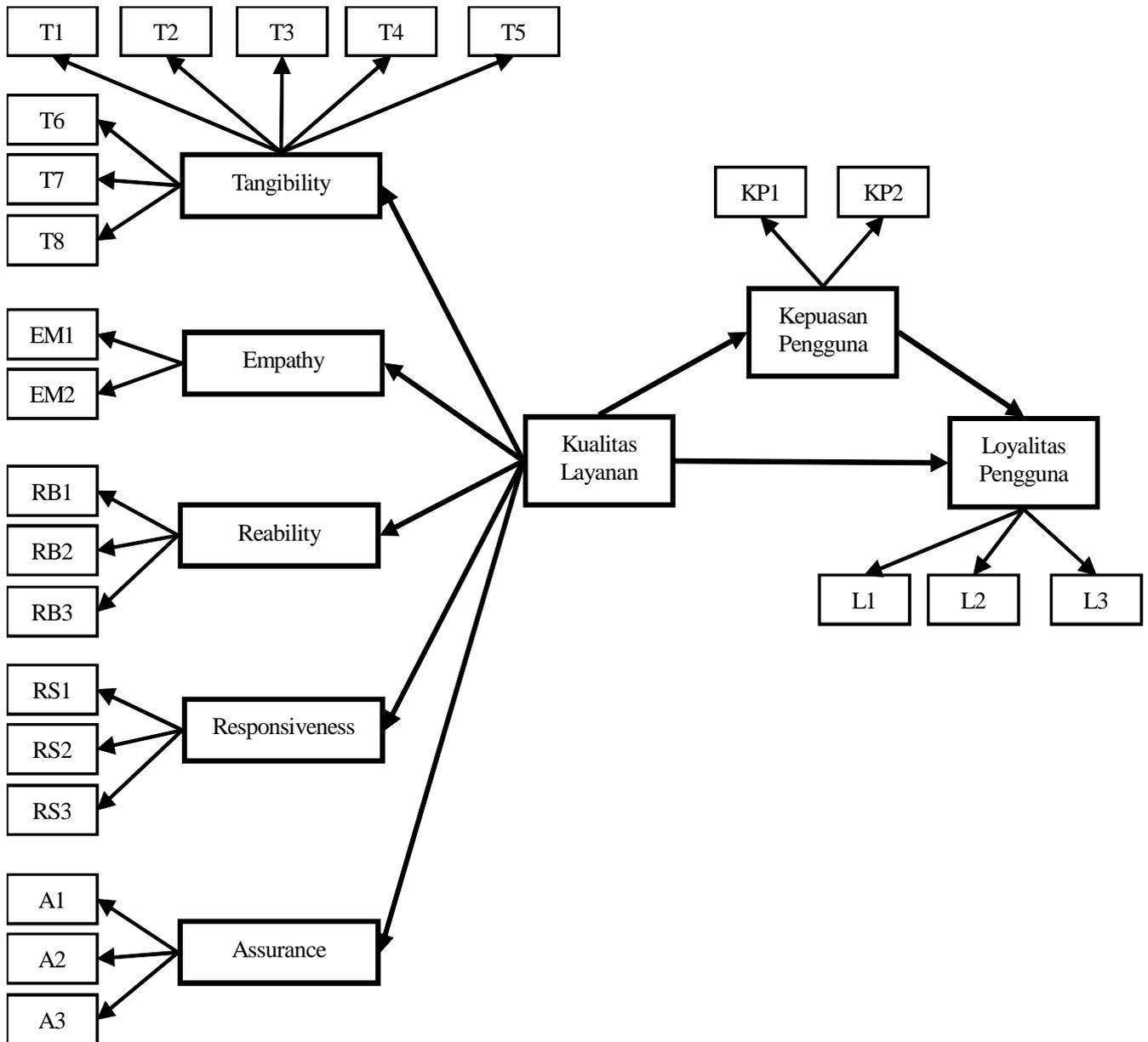
tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Kelima dimensi tersebut merupakan variabel yang bisa memengaruhi secara signifikan terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan sendiri berkorelasi secara positif terhadap kepuasan penggunaan layanan. Pengguna yang puas dapat menjadi pengguna yang loyal atau setia dengan jasa/produk yang ditawarkan. Model kepuasan layanan yang menggambarkan uraian tersebut terlihat pada Gambar 1.

Lima dimensi kualitas layanan merupakan variable eksogen yang terdiri dari beberapa indikator. Indikator tersebut akan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi variable eksogen (dimensi) secara bersama-sama atau sebagian. Model penelitian yang digunakan dalam survei ini seperti tampak pada Gambar 2.



Gambar 1. Model Kepuasan Layanan
(Sumber: Parasuraman, et al. 1996)

Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Monumen Pers Nasional Surakarta
(Daru Nupikso)



Gambar 2. Model Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang menggunakan lima layanan MPN, yakni kunjungan ilmiah/kunjungan museum, media center, perpustakaan, dokumentasi digital, dokumentasi media cetak surat kabar/majalah. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu *convenience sample*. Dengan teknik ini, pengambilan sampel dipilih berdasarkan kemudahan (*convenience*) dan ketersediaan (Creswell, 2010). Teknik sampel

ini dipilih karena tidak tersedia data lengkap yang memungkinkan mengakses populasi pengguna yang pernah berkunjung ke MPN. Dengan teknik ini, sampel diambil dari pengunjung yang datang pada periode waktu tertentu hingga kuesioner yang jumlahnya telah ditetapkan tercapai. Jumlah indikator dalam konstruk sangat mempengaruhi besaran sampel yang akan diambil. Meski demikian, secara tetap (*default*) metode estimasi *Maximum Likelihood* dalam alat

bantu pengukuran *Structural Equation Model* (SEM) mensyaratkan jumlah sampel minimal 100 (Santoso, 2011). Dalam penelitian ini, untuk menghindari terjadinya reduksi data maka diambil jumlah sampel 125. Data dikumpulkan dengan menyebarkan 125 kuesioner yang terdiri dari 31 item pertanyaan kepada pengunjung MPN yang datang dari tanggal 12 hingga 23 November 2012.

Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan MPN menggunakan Skala Likert sebagai skala pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu kejadian. Skala Likert umum digunakan untuk mengukur sikap perilaku seseorang secara sederhana dengan pernyataan persetujuan (*agree*) dan tidak setuju (*disagree*). Dalam survei ini digunakan Skala Likert 1 – 5 dengan pengukuran sebagai berikut: (1). Sangat tidak setuju; (2). Tidak setuju; (3). Netral; (4). Setuju dan (5) sangat setuju.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan untuk mengetahui karakteristik pengguna MPN dilakukan analisis korelasi antar indikator dan variable eksogen untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan MPN. Terakhir, dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan Indeks Kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan MPN.

Untuk mengukur tingkat kepuasan, digunakan perhitungan dasar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dengan variable unsur yang

diperluas sesuai dengan jumlah indikator model yang valid, *reliable*, dan berkorelasi.

Nilai indeks kepuasan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur (indikator) kualitas layanan di mana:

$$\text{bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur (indikator)}}$$

Kemudian indek kepuasan diperoleh dari rata-rata nilai persepsi per unsur (indikator) dikalikan dengan bobot nilai tertimbang.

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

Interpretasi penilaian indeks kepuasan dilakukan dengan membuat interval indek kepuasan antara 20 – 100. Maka hasil perhitungan indeks kepuasan perlu dikonversi dengan nilai dasar, yaitu 20. Perhitungan nilai interval ini didasarkan pada jumlah bobot atau skala yang digunakan dalam pengukuran. Dimana digunakan pengukuran skala Likert 1 – 5 sehingga,

$$\text{Indeks Kepuasan Konversi} = \text{Indeks Kepuasan} \times 20$$

sedangkan nilai persepsi dan interval indeks kepuasan dapat dilihat pada Tabel 1.

Penelitian ini menggunakan variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Adapun yang menjadi variabel bebas adalah lima dimensi berdasarkan model SERVQUAL, yaitu: *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Kemudian variabel terikatnya adalah kepuasan dan loyalitas seperti tampak pada Tabel 2.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan, Interval Konversi Indeks Kepuasan, dan Interpretasi Kepuasan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IP	Interval Konversi IP	Interpretasi Kepuasan
1	1 – 1,8	20 – 36	sangat tidak puas
2	1,81 – 2,61	36,1 – 52,1	Tidak puas
3	2,62 – 3,42	52,2 – 68,2	Cukup puas
4	3,43 – 4,23	68,3 – 84,3	Puas
5	4,24 – 5	84,4 – 100	Sangat puas

Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Monumen Pers Nasional Surakarta
(Daru Nupikso)

Tabel 2. Uji Normalitas Data

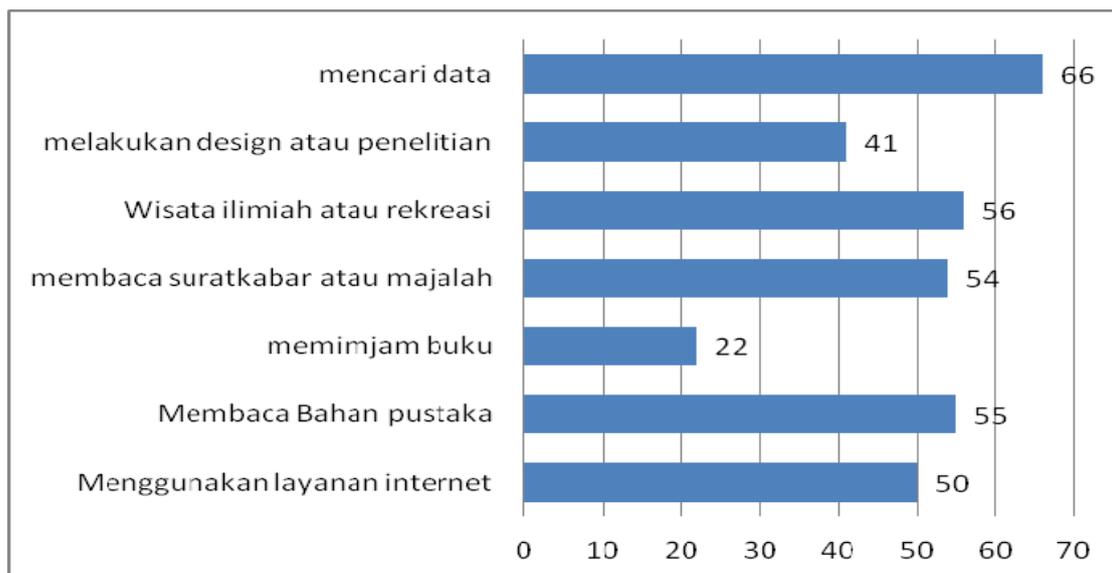
[1] INDIKATOR			[2] K-S	[3] S-W	[4] Skewness	[5] Kurtosis
			[6] Statistic	[7] Statistic	[8] Statistic	[9] Statistic
[10] TANGIBLE	[11] Monumen Pers Nasional (MPN) menyediakan data dan informasi yang saya butuhkan	[12] T1	[13] .212	[14] .883	[15] -.278	[16] -.459
	[17] Ruang MPN bersih	[18] T2	[19] .243	[20] .801	[21] -1.147	[22] .889
	[23] Suhu ruangan MPN membuat saya nyaman	[24] T3	[25] .229	[26] .830	[27] -.834	[28] -.177
	[29] Cahaya di ruangan layanan MPN cukup	[30] T4	[31] .200	[32] .867	[33] -.627	[34] -.106
	[35] Ruang layanan MPN tenang dan tidak berisik	[36] T5	[37] .219	[38] .851	[39] -.669	[40] -.453
	[41] Tata letak ruangan layanan MPN nyaman dan memudahkan gerak saya	[42] T6	[43] .202	[44] .858	[45] -.649	[46] -.163
	[47] Jam pelayanan di MPN sudah sesuai	[48] T7	[49] .189	[50] .873	[51] -.590	[52] -.234
	[53] Menurut saya, fasilitas dan peralatan di MPN sudah memadai dan mempermudah pencarian data dan informasi yang saya butuhkan	[54] T8	[55] .189	[56] .891	[57] -.469	[58] -.272
[59] EMPHATY	[60] Petugas memberikan perhatian pada pengunjung	[61] E1	[62] .238	[63] .864	[64] -.743	[65] .147
	[66] Petugas memberikan bantuan/panduan dengan ramah dan sopan	[67] E2	[68] .227	[69] .842	[70] -.909	[71] .384
[72] RELIABILITY	[73] Petugas memberikan informasi yang akurat dan meyakinkan	[74] RB1	[75] .223	[76] .878	[77] -.545	[78] -.425
	[79] Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	[80] RB2	[81] .188	[82] .862	[83] -.620	[84] .086
	[85] Prosedur penggunaan layanan mudah dan tidak berbelit-belit	[86] RB3	[87] .245	[88] .857	[89] -.838	[90] .493
[91] RESPONSI- VENESS	[92] Petugas ada saat saya membutuhkan bantuannya	[93] RS1	[94] .207	[95] .877	[96] -.553	[97] -.424
	[98] Petugas selalu siap membantu kebutuhan saya	[99] RS2	[100] .196	[101] .873	[102] -.598	[103] -.184
	[104] Petugas memberikan bantuan dengan segera	[105] RS3	[106] .187	[107] .873	[108] -.541	[109] -.069
[110] ASSURANCE	[111] Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan	[112] A1	[113] .232	[114] .878	[115] -.610	[116] .106
	[117] Petugas mampu mengatasi hambatan teknis dalam penggunaan layanan	[118] A2	[119] .197	[120] .876	[121] -.364	[122] -.566
	[123] Monumen Pers Nasional memiliki reputasi yang baik	[124] A3	[125] .210	[126] .828	[127] -.902	[128] .547
[129] KEPUASAN	[130] Saya senang mengunjungi dan menggunakan layanan di Monumen Pers	[131] KP1	[132] .235	[133] .814	[134] -1.067	[135] .835
	[136] Saya puas menggunakan layanan data dan informasi di Monumen Pers	[137] KP2	[138] .225	[139] .838	[140] -.935	[141] .514
[142] LOYALITAS	[143] Saya akan berkunjung kembali ke Monumen Pers	[144] L1	[145] .263	[146] .794	[147] -1.040	[148] .884
	[149] Saya akan merekomendasikan orang lain/teman untuk mengunjungi dan menggunakan layanan di Monumen Pers	[150] L2	[151] .266	[152] .794	[153] -1.108	[154] .591
	[155] Monumen Pers Nasional adalah pusat informasi pers terbaik di Indonesia	[156] L3	[157] .185	[158] .873	[159] -.407	[160] -.468

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tujuan pengunjung, lima jenis layanan yang ada di MPN dibedakan menjadi tujuh klasifikasi, yaitu mencari data, melakukan riset, wisata ilmiah, membaca surat kabar/majalah, meminjam buku, membaca bahan pustaka dan menggunakan

layanan internet seperti terlihat pada Gambar 3.

Bila dicermati, jawaban responden menunjukkan bahwa tujuan sebagian besar pengunjung (50% ke atas) yang terdiri dari mencari data, wisata ilmiah, membaca surat kabar, membaca bahan pustaka, dan



Gambar 3. Tujuan Berkunjung ke MPN

menggunakan layanan internet merupakan aktivitas intelektual yang umumnya dilakukan oleh mahasiswa atau pelajar. Sehingga hasil penelitian mengenai tujuan pengunjung relevan dengan hasil penelitian tentang jenis pekerjaan yang sebagian besar mahasiswa/pelajar.

Jawaban responden mengenai jenis layanan bila dikorelasikan dengan pekerjaan berkunjung terdapat hal yang menarik. Perpustakaan merupakan jenis layanan yang paling banyak dikunjungi oleh mahasiswa, tetapi bila melihat tujuan kunjungan meminjam buku merupakan tujuan yang paling rendah. Hal ini dapat diasumsikan bahwa sebagian besar pengunjung perpustakaan tidak meminjam buku. Fakta ini dapat menggambarkan beberapa kemungkinan, antara lain aktivitas di perpustakaan hanyalah membaca buku atau mencari data tanpa peminjaman buku. Kemudian, sebagian responden yang menggunakan layanan perpustakaan bukan anggota Perpustakaan MPN. Sebagai catatan, untuk dapat meminjam buku harus menjadi anggota perpustakaan. Kemungkinan lain, buku-buku koleksi perpustakaan MPN tidak memenuhi kebutuhan pengguna, artinya buku-buku perpustakaan MPN tidak lengkap. Hal ini juga terungkap pada bagian saran yang ditulis res-

ponden agar koleksi buku-buku perpustakaan ditambah dan dilengkapi.

Pengukuran terhadap kepuasan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai metode dengan instrumen pengukuran tertentu dan mengacu pada model yang telah ditetapkan. Instrumen mengandung indikator sebagai representasi variabel yang hendak diukur. Untuk memperoleh hasil pengukuran yang tepat, dibutuhkan instrumen yang akurat merepresentasikan keadaan sebenarnya. Instrumen tersebut harus memiliki nilai validitas dan reliabilitas yang memadai sebagai alat ukur kepuasan konsumen.

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan benar-benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan (Nisfiannoor, 2009). Kepuasan konsumen berkaitan dengan psikologi konsumen sehingga uji validitas yang dilakukan adalah validitas konteks berupa validitas penelitian, validitas soal, dan validitas alat ukur. Dalam hal ini, validitas konteks yang diukur adalah validitas konsepsi, yaitu sejauh mana derajat kecermatan pengukuran dengan alat tes. Pengukuran validitas dilakukan dengan uji faktor terhadap nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Bartlett's Test of Sphericity

(BTS). KMO berkaitan dengan kecukupan pengambilan sampel apakah korelasi parsial antar variabel bernilai kecil. Sedangkan Bartlett's Test untuk menguji variabel tidak berkorelasi dalam populasi. Pengukuran dikatakan valid atau memiliki *face validity* jika nilai KMO lebih besar dari 0.5 ($KMO > 0,5$). Hasil uji KMO terhadap variabel indikator menunjukkan nilai KMO adalah 0.993 dan nilai Bartlett's Test sebesar 2533,669. Ukuran KMO ini mengindikasikan jumlah sampling yang diambil telah memenuhi kecukupan besaran koefisien korelasi yang diamati. Ukuran Bartlett's Test mendukung bahwa hubungan antar variabel indikator kuat dan layak untuk melanjutkan analisis faktor data.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana kestabilan atau konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan atau konstruk variabel yang ingin diketahui. Reliabilitas menunjukkan kehandalan instrumen sehingga jika digunakan kembali akan menunjukkan hasil yang sama. Instrumen dengan reliabilitas tinggi ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha (α) $>0,7$. Jika reliabilitas memperlihatkan nilai di bawah 0,7 berarti terdapat pengulangan (*redundansi*) variabel atau ada variabel yang tidak handal (*reliable*) sehingga variabel tersebut perlu dihilangkan. Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen kepuasan pengguna layanan MPN, menunjukkan reliabilitas masing-masing indikator di atas 0,7. Masing-masing indikator pada variabel *tangible* memiliki nilai $\alpha >0,7$ sedangkan nilai α untuk *tangible* sendiri adalah 0,935, demikian juga nilai α pada indikator lainnya.

Uji Structural Equation Model (SEM)

Pengukuran model dengan SEM membutuhkan identifikasi model untuk mengetahui apakah informasi yang tersedia telah cukup untuk mengidentifikasi solusi dari persamaan model (Santoso, 2011). Pengukur-

an model SEM merekomendasikan data berdistribusi normal (normalitas) sehingga dapat diketahui kesesuaian model dengan nilai minimal yang diharapkan serta teknik analisis yang akan digunakan. Normalitas data dapat diketahui dari nilai derajat kemiringan (*skewness*), derajat keruncingan data (*kurtosis*), dan melalui uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dan *Shapiro-Wilk* (S-W). Data berdistribusi normal jika nilai z pada tingkat kepercayaan 99% atau tingkat signifikan 1% ada diantara -2,58 hingga 2,58. Sedangkan menurut uji K-S/S-W, tiap indikator memiliki nilai $p > 0,05$.

Dari hasil uji normalitas data, tiap-tiap indikator memiliki derajat *Skewness* dan *Kurtosis* antara -2,48 hingga 2,48 dan nilai $p > 0,05$. Dengan demikian, data berdistribusi normal dan layak untuk dilakukan pengujian *statistic parametric* dan pengukuran SEM seperti ditunjukkan pada tabel 2.

Indikator Kualitas Layanan MPN

Hubungan indikator dengan konstruk (variabel yang diukur) dapat dilihat dengan melakukan uji *convergent validity*. Nilai estimasi pada *factor loading* di atas 0,7 menunjukkan indikator merupakan bagian dari variabel yang diukur atau memiliki keeratan hubungan (Santoso, 2011). Hasil pengukuran *convergent validity* terlihat pada Tabel 3.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tiap-tiap indikator memiliki nilai estimasi *factor loading* di atas 0,5. Artinya bahwa, tiap-tiap indikator merupakan bagian dari variabel atau memiliki hubungan yang erat. Terlihat bahwa variabel *tangible* dipengaruhi dengan erat oleh indikator T1-T8, variabel *emphaty* dipengaruhi dengan erat oleh indikator EM1-EM2, variabel *reliability* dipengaruhi dengan erat oleh indikator RB1-RB3, variabel *responsiveness* dipengaruhi dengan erat oleh indikator RS1-RS3, dan variabel *assurance* dipengaruhi dengan erat oleh indikator A1-A3.

Tabel 3. Hubungan Antara Variabel Eksogen dengan Variabel Endogen (Indikator)

Variabel Endogen <--- Variabel Eksogen				Estimate	Keterangan
Monumen Pers Nasional (MPN) menyediakan data dan informasi yang saya butuhkan	T1	<---	TANGIBLE	0.967	HUBUNGAN ERAT
Ruangan MPN bersih	T2	<---	TANGIBLE	1.159	HUBUNGAN ERAT
Suhu ruangan MPN membuat saya nyaman	T3	<---	TANGIBLE	1.075	HUBUNGAN ERAT
Cahaya di ruangan layanan MPN cukup	T4	<---	TANGIBLE	1.22	HUBUNGAN ERAT
Ruangan layanan MPN tenang dan tidak berisik	T5	<---	TANGIBLE	1.054	HUBUNGAN ERAT
Tata letak ruangan layanan MPN nyaman dan memudahkan gerak saya	T6	<---	TANGIBLE	1.152	HUBUNGAN ERAT
Jam pelayanan di MPN sudah sesuai	T7	<---	TANGIBLE	1.121	HUBUNGAN ERAT
Menurut saya, fasilitas dan peralatan di MPN sudah memadai dan mempermudah pencarian data dan informasi yang saya butuhkan	T8	<---	TANGIBLE	1	HUBUNGAN ERAT
Petugas memberikan perhatian pada pengunjung	EM1	<---	EMPHATY	0.911	HUBUNGAN ERAT
Petugas memberikan bantuan/panduan dengan ramah dan sopan	EM2	<---	EMPHATY	1	HUBUNGAN ERAT
Petugas memberikan informasi yang akurat dan meyakinkan	RB1	<---	RELIABILITY	1.189	HUBUNGAN ERAT
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	RB2	<---	RELIABILITY	1.198	HUBUNGAN ERAT
Prosedur penggunaan layanan mudah dan tidak berbelit-belit	RB3	<---	RELIABILITY	1	HUBUNGAN ERAT
Petugas ada saat saya membutuhkan bantuannya	RS1	<---	RESPONSIVENES	0.916	HUBUNGAN ERAT
Petugas selalu siap membantu kebutuhan saya	RS2	<---	RESPONSIVENES	0.992	HUBUNGAN ERAT
Petugas memberikan bantuan dengan segera	RS3	<---	RESPONSIVENES	1	HUBUNGAN ERAT
Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan	A1	<---	ASSURANCE	1.208	HUBUNGAN ERAT
Petugas mampu mengatasi hambatan teknis dalam penggunaan layanan	A2	<---	ASSURANCE	1.203	HUBUNGAN ERAT
Monumen Pers Nasional memiliki reputasi yang baik	A3	<---	ASSURANCE	1	HUBUNGAN ERAT
Saya senang mengunjungi dan menggunakan layanan di Monumen Pers	KP1	<---	KEPUASAN	1	HUBUNGAN ERAT
Saya puas menggunakan layanan data dan informasi di Monumen Pers	KP2	<---	KEPUASAN	1.035	HUBUNGAN ERAT
Saya akan berkunjung kembali ke Monumen Pers	L1	<---	LOYALITAS	1.379	HUBUNGAN ERAT
Saya akan merekomendasikan orang lain/teman untuk mengunjungi dan menggunakan layanan di Monumen Pers	L2	<---	LOYALITAS	1.599	HUBUNGAN ERAT
Monumen Pers Nasional adalah pusat informasi pers terbaik di Indonesia	L3	<---	LOYALITAS	1	HUBUNGAN ERAT

Penilaian pengguna terhadap kualitas layanan MPN dapat diukur pada kualitas fisik (*tangible*) layanan yang meliputi (1) data dan informasi, (2) kebersihan ruangan, (3) suhu ruangan yang nyaman, (4) pencahayaan yang cukup, (5) ketenangan ruangan, (6) tata letak ruangan, (7) jam pelayanan, dan (8) fasilitas serta peralatan yang disediakan dalam menunjang pencarian data dan informasi. Sedangkan empat variabel lainnya yang merupakan *service delivery* dalam bentuk *softskill*, tidak bisa dilihat namun dapat

dirasakan, memiliki hubungan yang saling terkait. Sebagian besar layanan di MPN merupakan jenis layanan yang bersifat jasa, tidak memiliki wujud, dan berupa hubungan transaksi informasi antara petugas MPN dan pengunjung. Sikap dan tindakan petugas MPN adalah jasa yang ditawarkan kepada pengunjung yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun (Kotler, 2000, dalam Tjiptono (2011).

Ditinjau dari hubungan antar variabel, sebagian besar variabel memiliki korelasi erat antar variabel seperti terlihat pada Tabel 4. Variabel *tangible* berhubungan erat dengan variabel *emphaty* dan *responsiveness*. Artinya, indikator kualitas pada variabel *responsiveness* dan *assurance* mempengaruhi indikator kualitas pada variabel *tangible*. Indikator *tangible* bahwa kualitas layanan MPN yang telah menyediakan data dan informasi, kenyamanan ruangan, kebersihan, tata letak yang memudahkan gerak, pencahayaan yang baik, jam pelayan yang sesuai, dan tersedia fasilitas yang memudahkan pencarian data dan informasi akan mendorong kesiapsiagaan petugas dalam memberikan pelayanan (*responsive*) dan berempati pada pengunjung. Meski demikian, kualitas indikator *tangible* yang baik tidak menjamin kualitas layanan *reliable* dan *assurance* (bagian tabel yang gelap). Oleh karena hubungan antar variabel ini tidak erat terlihat dari nilai estimasi yang hanya 0,45 (*tangible* ↔ *reliability*) dan 0,455

Kepuasan Pengguna Layanan Monumen Pers Nasional

Sebanyak 30,8% MPN menyatakan sangat puas dan 30,4% pengguna menyatakan puas, adapun 7% pengguna menyatakan tidak puas dan 4,2% menyatakan sangat tidak puas dengan layanan yang diberikan. Jumlah pengguna yang tidak puas dan sangat tidak puas tersebut relatif kecil dibanding total seluruh pengguna layanan. Secara grafis tingkat kepuasan keseluruhan indikator ditunjukkan dalam Gambar 4. Meski demikian tingkat kepuasan pengguna MPN belum diketahui sebelum dilakukan uji terhadap indeks kepuasan. Selanjutnya tingkat kepuasan pengguna untuk masing-masing indikator dimensi kepuasan layanan MPN adalah sebagai berikut.

Dimensi *Tangible*

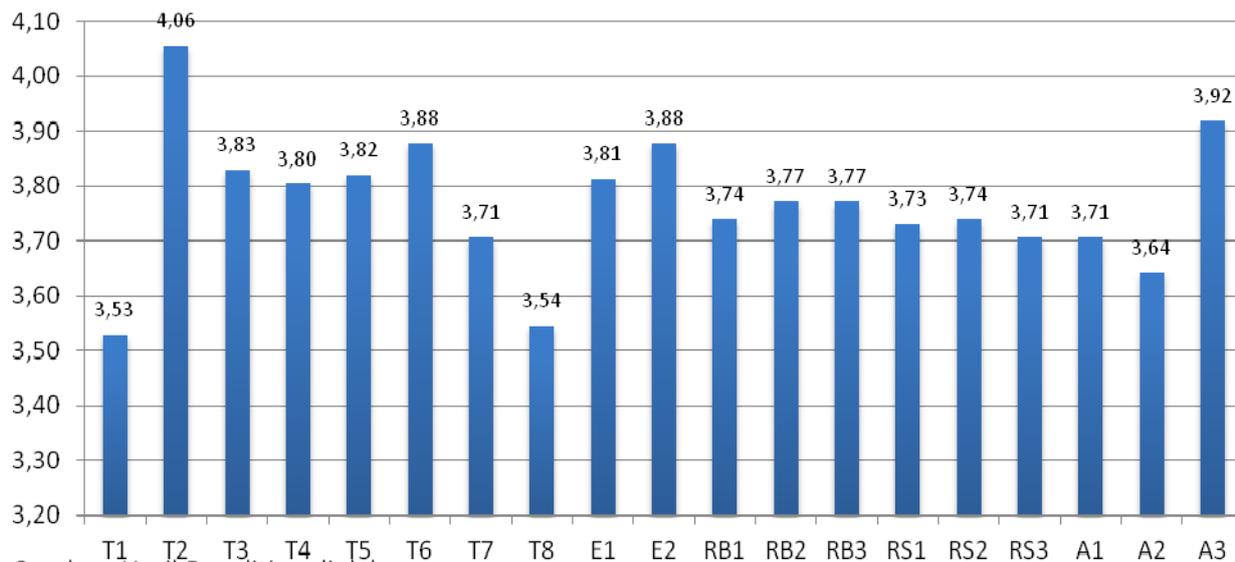
Kepuasan penggunaan layanan MPN dari sisi dimensi *tangible* dapat dilihat pada delapan indikator (T1 – T8). Hasil pengukuran

Tabel 4. Hubungan Antar Variabel Eksogen

Variabel Eksogen		Estimate	S.E.	C.R.	KET
TANGIBLE	<--> EMPHATY	0.579	0.124	4.657	HUBUNGAN ERAT
TANGIBLE	<--> RELIABILITY	0.45	0.102	4.408	TIDAK ADA HUBUNGAN
TANGIBLE	<--> RESPONSIVENES	0.614	0.129	4.752	HUBUNGAN ERAT
TANGIBLE	<--> ASSURANCE	0.455	0.102	4.462	TIDAK ADA HUBUNGAN
RELIABILITY	<--> EMPHATY	0.642	0.126	5.083	HUBUNGAN ERAT
RESPONSIVENES	<--> EMPHATY	0.81	0.149	5.453	HUBUNGAN ERAT
ASSURANCE	<--> EMPHATY	0.582	0.118	4.951	HUBUNGAN ERAT
RELIABILITY	<--> RESPONSIVENES	0.636	0.125	5.074	HUBUNGAN ERAT
RELIABILITY	<--> ASSURANCE	0.504	0.105	4.82	HUBUNGAN ERAT
RESPONSIVENES	<--> ASSURANCE	0.67	0.128	5.225	HUBUNGAN ERAT

(*tangible* ↔ *assurance*). Dengan demikian layanan MPN yang berwujud (*tangible*) tidak serta merta mendukung peningkatan kualitas layanan tidak berwujud, yaitu bagaimana pelayanan itu diberikan (*service delivery*).

menunjukkan bahwa sebanyak 28,3% pengguna merasa puas dengan layanan MPN dan 32,6% menyatakan sangat puas. Sedangkan pengguna yang merasa sangat tidak puas sebanyak 4,6% dan merasa tidak puas sebanyak 7,2%.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Layanan Menurut Persepsi Pengguna

Dimensi *Emphaty*

Dimensi *emphaty* mengukur kepuasan pengguna terhadap kemampuan petugas MPN dalam memberikan perhatian dan bantuan/panduan dengan ramah dan sopan kepada pengguna. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan sikap yang ditunjukkan oleh petugas MPN dalam

memberikan perhatian dan bantuan.

Pengguna menilai bahwa petugas MPN telah berempati pada pengguna. Sebanyak 36,2% pengguna menyatakan puas dan 31,3% menyatakan sangat puas dengan sikap empati petugas. Hanya 4,1% yang menyatakan sangat tidak setuju dan 6,1% menyatakan tidak setuju.

Tabel 5. Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan MPN

Indikator	Mean	Std. Deviation	Indek Kepuasan
Monumen Pers Nasional (MPN) menyediakan data dan informasi yang saya butuhkan	3.53	1.104	0.185708
Ruangan MPN bersih	4.06	1.066	0.213522
Suhu ruangan MPN membuat saya nyaman	3.83	1.226	0.20154
Cahaya di ruangan layanan MPN cukup	3.80	1.053	0.200257
Ruangan layanan MPN tenang dan tidak berisik	3.82	1.160	0.201113
Tata letak ruangan layanan MPN nyaman dan memudahkan gerak saya	3.88	1.037	0.204108
Jam pelayanan di MPN sudah sesuai	3.71	1.114	0.195122
Menurut saya, fasilitas dan peralatan di MPN sudah memadai dan mempermudah pencarian data dan informasi yang saya butuhkan	3.54	1.103	0.186564
Petugas memberikan perhatian pada pengunjung	3.81	1.035	0.200685
Petugas memberikan bantuan/panduan dengan ramah dan sopan	3.88	1.091	0.204108
Petugas memberikan informasi yang akurat dan meyakinkan	3.74	1.062	0.196834
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	3.77	1.047	0.198545
Prosedur penggunaan layanan mudah dan tidak berbelit-belit	3.77	1.047	0.198545
Petugas ada saat saya membutuhkan bantuannya	3.73	1.094	0.196406
Petugas selalu siap membantu kebutuhan saya	3.74	1.085	0.196834
Petugas memberikan bantuan dengan segera	3.71	1.054	0.195122
Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan	3.71	1.006	0.195122
Petugas mampu mengatasi hambatan teknis dalam penggunaan layanan	3.64	1.117	0.191699
Monumen Pers Nasional memiliki reputasi yang baik	3.92	1.068	0.206247
TOTAL			3.768079
NILAI DASAR			20
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT			75.36157

Dimensi *Reliability*

Kepuasan pengguna ditinjau dari dimensi *reliability* dapat diukur dari tiga indikator. Dimensi *reliability* sendiri menunjukkan bagaimana kepuasan pengguna terhadap kemampuan pengguna dalam memberikan informasi yang akurat, meyakinkan, dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Sebanyak 31,5% pengguna menyatakan puas dan 29,2% menyatakan sangat puas. Sedangkan 4% menyatakan sangat tidak puas dan 7,2% menyatakan tidak puas.

Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness menunjukkan kecepatan dan kesiagaan petugas dalam memberikan bantuan atau pelayanan kepada pengunjung. Sebesar 31,2% pengunjung menyatakan puas dan 29,2% menyatakan sangat puas dengan respon yang ditunjukkan oleh petugas MPN. Sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 7,9% dan sangat tidak puas sebesar 3,8%.

Dimensi *Assurance*

Terakhir dari dimensi *assurance* memperlihatkan pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan MPN. Sebanyak 30,6% pengguna merasa puas dan 29,5% menyatakan sangat puas. Sedangkan 4,1% menyatakan sangat tidak puas dan 6% menyatakan tidak puas. Dimensi *assurance* sendiri diukur berdasarkan tiga indikator. Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan (A1) memiliki tingkat kepuasan 3,71 atau tingkat kepuasan baik. Hasil ini sesuai dengan indikator lainnya di dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Indikator ini memperlihatkan bahwa petugas MPN mampu memberikan informasi dengan baik dan akurat. Dengan kata lain petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga pengguna merasa puas. Indikator petugas mampu mengatasi hambatan teknis dalam penggunaan layanan (A2) menunjukkan hasil yang baik dengan tingkat kepuasan 3,64. Namun hasil tersebut tidak setara dengan

indikator di dimensi *assurance* lainnya. Pengguna merasa cukup puas dengan kemampuan petugas dalam mengatasi hambatan teknis dalam pencarian data dan informasi misal hambatan dalam menggunakan komputer di media center, mencari data di dokumentasi digital maupun di dokumentasi cetak. Meski dinilai cukup memuaskan, penguasaan teknis petugas dinilai belum memadai, pengguna merasa belum nyaman dengan layanan yang mereka terima.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi di atas mengindikasikan kepuasan penggunaan layanan MPN. Hasil tersebut perlu dibuktikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan MPN menggunakan dimensi SERVQUAL dengan teknik pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diperluas.

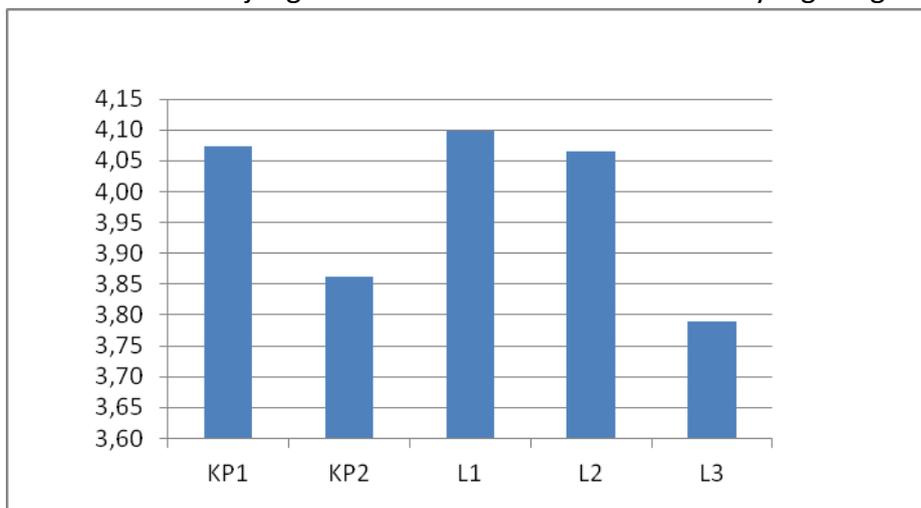
Hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan MPN terlihat pada Tabel 5 dengan total rerata indeks kepuasan sebesar 3,768 maka diperoleh tingkat kepuasan masyarakat sebesar 75,36. Nilai ini menunjukkan masyarakat puas dengan layanan yang diberikan oleh MPN (interval skala tingkat kepuasan terdapat pada Tabel 1).

Loyalitas Pengguna Layanan Monumen Pers Nasional

Hasil pengukuran sebelumnya memperlihatkan ada korelasi signifikan antara kepuasan pengguna terhadap layanan MPN dengan loyalitas pengguna. Terlihat bahwa pengguna merasa puas dengan layanan MPN dimana indeks kepuasannya mencapai skala 75,36 atau indeks 3,77. Kepuasan ini diperlihatkan pula dengan rasa senang pengunjung dalam menggunakan layanan MPN yang mencapai tingkat 4,07. Dengan kepuasan yang pengunjung rasakan, maka pengunjung menjadi loyal dengan layanan MPN. Hal ini terlihat dari pernyataan pengunjung yang akan berkunjung kembali ke MPN mencapai tingkat 4,10 (L-1). Seseorang yang merasa puas akan kembali menggunakan layanan tersebut dan sebaliknya jika tidak

puas mereka akan meninggalkannya kecuali tidak ada pilihan lain. Kenyataan ini tidak terjadi di MPN. Selain akan berkunjung

berhasil memenuhi persepsi masyarakat dan tidak sebatas pada persepsi MPN semata. Kemudian model yang digunakan dapat



Gambar 5. Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan MPN

kembali, pengunjung juga akan merekomendasikan MPN ke orang lain/teman. Ini terlihat dari nilai rata-rata yang tinggi, yaitu 4,07 (L-2). Dan pada akhirnya, pengunjung meyakini bahwa MPN adalah pusat informasi pers terbaik di Indonesia 3,79 (L-3). Tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna layanan MPN ditunjukkan pada Gambar 5.

PENUTUP

Keterbatasan dan Penelitian lanjutan

Penelitian ini hanya dibatasi pada lima dimensi yang telah dibahas di atas, adapun kepuasan layanan terhadap dimensi lainnya tidak dibahas seperti, dimensi kesopanan, komunikasi, keamanan, kontribusi, dan pemahaman. Kajian terhadap kelima dimensi tersebut akan dapat menggambarkan hasil kepuasan yang lebih komprehensif.

Untuk penelitian lebih lanjut, dapat ditanyakan pula harapan masyarakat terhadap atribut dimensi pelayanan. Sehingga dapat diketahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat. Pengetahuan atas kesenjangan ini akan berguna bagi MPN untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan telah

diperluas dengan menggunakan SERVPERF sehingga aspek manajemen pengelola MPN juga menjadi obyek kajian.

Simpulan

Survei tentang kepuasan pengguna layanan MPN memperlihatkan bahwa kualitas layanan MPN sangat dipengaruhi oleh 19 faktor yang terangkum dalam 5 dimensi kualitas layanan. Yaitu dimensi *tangible*, terkait pada fisik layanan yang dapat dilihat, disentuh, dan dirasakan pengguna, serta 4 dimensi *intangibile*, tidak dapat dilihat dan disentuh tapi dapat dirasakan pengguna. Keempat dimensi *intangibile* tersebut meliputi sikap empati petugas (*emphaty*), kehandalan petugas dalam memberikan layanan (*reliability*), kesiapsiagaan petugas (*responsiveness*), dan keyakinan pengguna terhadap layanan MPN (*assurance*).

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa, pengguna memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan MPN. Beberapa indikator dinilai pengguna cukup berkualitas yaitu ketersediaan data dan informasi, ketersediaan fasilitas dan peralatan yang mendukung pencarian data dan informasi, serta keyakinan akan kemampuan petugas

dalam mengatasi hambatan teknis. Secara umum, tingkat kepuasan penggunaan layanan MPN adalah baik yakni mencapai indeks 3,768 atau 75,36. Indeks ini menunjukkan publik puas dengan layanan yang diberikan oleh MPN.

Kepuasan publik tersebut akan mempengaruhi loyalitas terhadap MPN dimana pengguna akan merekomendasikan dan mengajak orang lain untuk berkunjung dan menggunakan layanan MPN. Pengguna sangat meyakini bahwa MPN adalah pusat data dan informasi bidang pers yang memiliki reputasi baik.

Penggunaan model SERVQUAL dan penggunaan pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara bersama terbukti menghasilkan kesimpulan yang sama. Hal ini memperkuat temuan Orwig (1997) bahwa model SERVQUAL yang umum dipergunakan dalam kajian sektor swasta (komersil) juga dapat di implemetasikan di sektor publik.

Rekomendasi

Meskipun secara umum pengguna layanan MPN merasa puas, namun masih terdapat beberapa kekurangan. Peningkatannya direkomendasikan sebagai berikut.

Pertama, buku-buku perpustakaan perlu ditambah dan dilengkapi dengan buku yang baru sehingga keberadaan MPN tidak terkesan sebagai museum yang hanya menyimpan benda/barang masa lalu.

Kedua, kompetensi petugas dalam penguasaan data/informasi yang dimiliki MPN perlu ditingkatkan baik kecepatan pencarian secara teknis, pemahaman ketersediaan data yang tersimpan maupun perkembangan pengetahuan umum, sehingga petugas tidak semata-mata memberikan pelayanan tetapi dapat menjadi informan data bagi pengguna, terlebih sebagian besar pengguna MPN adalah mereka yang sedang melakukan penelitian sehingga keberadaan petugas yang mem-

punyai pengetahuan umum secara luas sangat diperlukan.

Ucapan Terima Kasih

Survei Kepuasan pengguna layanan MPN ini dilaksanakan dengan dibantu oleh seorang peneliti. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Sdri. Inasari Widiyastuti yang telah membantu sejak awal survei hingga pengolahan dan analisis data, serta penulisan laporan akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Media*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Dunn, William N. *Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003.
- Fardhani H dan Rahardjo M. "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*", 2008.
- Harisson, Paul and Robin Shaw. "Customer Satisfaction and Post Purchase Intentions: an Exploratory Study of Museum Visitor". *International Journal of Arts Management Winter* (2004).
- Kotler, P. *Marketing Management*. 11th ed. New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2003.
- Kotler, P. & Gary, A. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12th ed. s.l.:Erlangga, 2008.
- Nisfiannoor. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba, 2009.
- Nugroho, Riant. *Kebijakan Publik untuk Negara-negara Berkembang*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006.
- Orwig, R. A., (1997). "An Empirical Investigation Into The Validity of Servqual in The Public Sector". *Journal Public Administration Quartely* (1997).
- Parasuraman. "Refinement and reassessment of the Servqual Scale". *Journal of Retailing*, 67(4) (1991).

- Pranoto dan Panjaitan. *Media dan Otonomi Daerah*. s.l.:Indonesia Media Law & Policy Center: 2006.
- Santoso, S. *Structural Equation Modelling, Konsep dan Aplikasi dengan Amos 18*. Jakarta: PT. Gramedia, 2011.
- Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Skelcher, C. *Managing for Service Quality*. Londong: Longman Group, 1992.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. *Service, Quality, & Satisfaction*. ed. 3. Yogyakarta: Andi Publishing, 2011.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc., 2003.
- Zamil, Ahmad Mahmoud, Ahmad Yousef Areiqat, and Waleed Tailakh. "The Impact of Health Service Quality on Patients' Satisfaction over Private and Public Hospitals in Jordan: A Comparative Study". *International Journal of Marketing Studies* Vol. 4, No. 1; February (2012).