

Analisis IKM untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Cindi Claudi Angelina<sup>1</sup>, Teguh Hardi Raharjo<sup>2\*</sup>

<sup>1,2\*</sup> Universitas Negeri Semarang, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

Corresponding Email : [teguh.hardi@mail.unnes.ac.id](mailto:teguh.hardi@mail.unnes.ac.id)<sup>2\*</sup>

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Fokus penelitian terletak pada pengujian kesembilan unsur IKM, yaitu persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert. Analisis dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan metode Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk menguji validitas konstruk dan hubungan masing-masing variabel terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan terhadap pengaruh signifikan setiap unsur terhadap kepuasan masyarakat secara parsial. Hasil analisis CFA menunjukkan bahwa model IKM secara keseluruhan memiliki validitas konstruk yang baik, dengan variabel-variabel yang signifikan membentuk faktor-faktor latent dari masing-masing unsur pelayanan. Dari sembilan hipotesis yang diajukan, terdapat 4 hipotesis yang diterima yaitu variabel waktu, produk spesifik jenis pelayanan yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Selanjutnya ada 5 hipotesis yang ditolak yaitu persyaratan, prosedur, biaya, perilaku pelaksana, sarana prasarana yang memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Analisis kesesuaian model melalui uji goodness-of-fit memperkuat bahwa model IKM sesuai untuk diterapkan dalam konteks layanan publik di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Temuan ini menegaskan pentingnya implementasi dan evaluasi berkelanjutan atas unsur-unsur IKM dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci:** IKM; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan.

**Abstract.** This study aims to analyze the Community Satisfaction Index (IKM) in measuring the level of satisfaction with the quality of services provided by the Archives and Library Office of Central Java Province. The research focuses on examining the nine elements of IKM, namely: requirements, systems and procedures, completion time, service fees, service type product specifications, implementer competence, implementer behavior, facilities and infrastructure, and complaint handling. This research employed a quantitative method with a survey approach, where data were collected using a Likert scale-based questionnaire. The analysis was conducted using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) with the Confirmatory Factor Analysis (CFA) method to assess construct validity and the relationship between each variable and public satisfaction. Furthermore, hypothesis testing was carried out to determine the partial significant effects of each element on public satisfaction. The results of the CFA analysis indicate that the IKM model as a whole has good construct validity, with significant variables forming latent factors for each service element. Of the nine proposed hypotheses, 4 were accepted: the variables of service time and service-specific product type showed a positive and significant effect on public satisfaction. Meanwhile, 5 hypotheses were rejected namely, the variables of requirements, procedures, costs, implementer behavior, and facilities and infrastructure although they had a positive but not significant effect on public satisfaction. The model fit analysis through the goodness-of-fit test confirmed that the IKM model is suitable for application in the context of public services within the Archives and Library Office of Central Java Province. These findings underscore the importance of continuous implementation and evaluation of IKM elements to improve the quality of public services that are adaptive and oriented toward community needs.

**Keywords:** Community Satisfaction Index (IKM); Public Satisfaction; Service Quality.

## Pendahuluan

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memegang peranan strategis dalam menciptakan pengelolaan informasi yang transparan dan mendorong budaya literasi masyarakat (Supono, 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, dinas ini bertanggung jawab untuk memastikan aksesibilitas informasi publik, menyelenggarakan layanan edukasi, serta melestarikan dokumen sejarah sebagai memori kolektif daerah. Kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan perpustakaan menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan daya saing, membangun kepercayaan publik, dan menjamin keberlanjutan institusi (Pongmangngatta & Kristanti, 2025). Perpustakaan diharapkan berkembang secara dinamis, menyesuaikan dengan perkembangan zaman, serta memprioritaskan kepentingan pemustaka dan mampu menangkap kebutuhan yang terus berkembang di masyarakat (Tjiptasari, 2022).

Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan merupakan indikator utama keberhasilan lembaga ini dalam menjalankan peranannya, dan keberhasilan institusi perpustakaan serta kearsipan harus didukung oleh sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (Suhendani, 2021). Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara objektif, pemerintah menerapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen evaluasi berbasis persepsi penerima layanan (Sri Yulianty Mozin *et al.*, 2025). Regulasi terkait IKM tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang mengatur sembilan elemen pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana (PERMENPAN-RB). Data yang diperoleh dari survei IKM digunakan sebagai

bahan evaluasi untuk analisis kinerja, identifikasi kelemahan, serta perumusan strategi perbaikan kualitas layanan. Oleh karena itu, IKM tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukur, tetapi juga sebagai dasar perencanaan untuk peningkatan layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Secara nasional, Indeks Pelayanan Publik (IPP) belum mencapai kategori pelayanan prima, dengan nilai yang belum menyentuh rentang 4,51-5,00 yang menggambarkan pelayanan prima (Titania, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Titania, 2023). Di samping itu, kualitas pelayanan publik yang baik memiliki peran penting dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Ketika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka lebih cenderung memberikan masukan, mengikuti program pemerintah, dan berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan (Carnela *et al.*, 2023).

Namun, kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai masalah, seperti keterbatasan sumber daya, birokrasi yang rumit, dan implementasi kebijakan yang sering kali tidak sejalan dengan kondisi di lapangan (Negara *et al.*, 2024). Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, berdasarkan laporan perkembangan IKM dari tahun 2019 hingga semester II tahun 2024, terlihat adanya peningkatan yang signifikan yang menunjukkan kategori "Baik" bahkan mendekati "Sangat Baik". Namun, dalam laporan tersebut juga terdapat keluhan masyarakat terkait biaya parkir, gangguan layanan akibat pembangunan gedung, serta keterbatasan komputer akses publik. Dinamika fluktuasi juga terlihat selama periode 2019 hingga 2024. Pada semester I tahun 2019, nilai IKM tercatat 78, lalu mengalami peningkatan marginal pada semester berikutnya. Meskipun terjadi penurunan pada periode 2020 hingga semester I tahun 2021, tren peningkatan signifikan tercatat pada semester II tahun 2021. Setelah itu, fluktuasi kembali terjadi sepanjang tahun 2022, dan pada tahun 2023 hingga 2024, nilai IKM stabil di kisaran 83-85, menunjukkan

adanya konsolidasi kualitas layanan. Fluktuasi ini mengindikasikan bahwa meskipun ada upaya perbaikan, konsistensi dalam mutu layanan belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, pengukuran IKM secara berkala sangat penting untuk mengevaluasi persepsi masyarakat secara objektif, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta memastikan konsistensi dan akuntabilitas kualitas layanan. Implementasi survei IKM secara berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa layanan perpustakaan tetap responsif dan selaras dengan harapan masyarakat (Alpionita, 2020; Aprilia Mardiasuti, 2015). Hasil kajian dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa tidak semua unsur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Penelitian oleh Saputra *et al.* (2024) menunjukkan bahwa hanya unsur inovasi yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon SIM di Polrestabes Makassar, sementara unsur-unsur lainnya seperti prosedur, efisiensi, efektivitas, biaya, dan percepatan waktu tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Penelitian oleh Ario Harisman (2023) menyimpulkan bahwa kesembilan unsur pelayanan SKCK di Polres Payakumbuh berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan unsur persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan produk layanan dinilai baik dan sesuai dengan aturan. Kompetensi dan perilaku petugas yang didukung dengan pelatihan, serta penanganan pengaduan dan sarana prasarana yang memadai, turut berkontribusi pada kualitas layanan. Di DPM-PTSP Provinsi Jambi, meskipun nilai IKM keseluruhan berada pada kategori sangat baik (91,54), analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan antar beberapa unsur, seperti antara persyaratan dengan biaya, kompetensi petugas, dan waktu pelayanan, masih tergolong sangat lemah dan tidak signifikan (Pantun, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun persepsi masyarakat terhadap layanan secara umum baik dengan nilai IKM yang tinggi, tidak semua unsur saling mendukung secara efektif dalam membentuk kepuasan yang signifikan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis kesesuaian model IKM dan menguji apakah kesembilan unsur dalam model IKM yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana, dan prasarana—memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang didasarkan pada data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2022), pendekatan kuantitatif biasanya diterapkan dalam studi yang melibatkan sampel dan populasi, di mana data yang dikumpulkan bersifat terukur dan dapat dianalisis untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan kemudahan dan kesediaan responden untuk mengisi kuesioner (Sugiyono, 2022).

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 116 responden, yang ditentukan dengan menggunakan metode iterasi untuk memastikan representativitas yang lebih baik. Metode iterasi, seperti yang dijelaskan oleh Somantri dan Muhidin (2006: 96), dilakukan melalui tiga tahap perhitungan, yaitu: pertama, menentukan perkiraan koefisien korelasi ( $\rho$ ) terkecil antara variabel bebas dan variabel terikat; kedua, menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) dan kuasa uji ( $1-\beta$ ); dan ketiga, menentukan ukuran sampel secara iteratif. Selanjutnya, tingkat kesalahan yang digunakan dalam perhitungan ini adalah sebesar 0,05 atau 5%. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan pendekatan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk menguji validitas konstruk serta hubungan antar variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

$$U^1\rho^2 = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} \left[ \frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right]$$
$$U^1\rho^2 = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} \left[ \frac{1 + 0,32}{1 - 0,32} \right]$$
$$U^1\rho^2 = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} [1,94117647]$$
$$U^1\rho^2 = 0,33165$$

Maka:

$$n_1 = \left\lceil \frac{(Z^1 - \alpha + Z^1 - \beta)^2}{(U^1\rho)^2} \right\rceil + 3$$
$$n_1 = \left\lceil \frac{(1,645 + 1,645^2)}{(0,33165)^2} \right\rceil + 3$$
$$n_1 = \left\lceil \frac{10,8241}{0,1099} \right\rceil + 3$$
$$n_1 = 98,4904459$$
$$n_1 = 101,490$$
$$n_1 = 101$$

Menghitungg iterasi kedua:

$$U^1\rho^2 = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} \left[ \frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right] + \left\lceil \frac{\rho}{2(n - 1)} \right\rceil$$
$$U^1\rho^2 = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} \left[ \frac{1 + 0,32}{1 - 0,32} \right] + \left\lceil \frac{0,32}{2(101 - 1)} \right\rceil$$
$$U^1\rho^2 = \frac{1}{2} \operatorname{Ln} [1,94117647] + [0,0016]$$
$$U^1\rho^2 = 0,3320590600152$$

Maka:

$$n_2 = \left\lceil \frac{(z^1 - \alpha + z^1 - \beta)^2}{(U^1\rho)^2} \right\rceil + 3$$
$$n_2 = \left\lceil \frac{(1,645 + 1,645^2)}{(0,3320590600152)^2} \right\rceil + 3$$
$$n_2 = \left\lceil \frac{10,8241}{0,11026322} \right\rceil + 3$$
$$n_2 = 98,1660068 + 3$$
$$n_2 = 101,166007$$
$$n_2 = 101$$

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Instrumen

Validitas instrumen diuji untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur aspek yang dimaksudkan, sementara reliabilitas instrumen diuji untuk menilai konsistensi hasil yang diperoleh dari pengukuran yang dilakukan. Uji instrumen ini penting untuk memastikan bahwa

data yang dikumpulkan dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 1. Responden Berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	3	10%
2	Perempuan	27	90%
Total		30	100%

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	≤20 tahun	7	76,7%
2	21-30 tahun	23	23,3%
Total		30	100%

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	25	83,3%
2	Swasta	3	10%
3	Lainnya	2	6,7%
Total		30	100%

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner dapat mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen yang digunakan, yaitu sejauh mana instrumen memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali. Kedua uji ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat diandalkan dan memiliki daya ukur yang akurat untuk menganalisis variabel yang diteliti.

Tabel 4. Uji Validitas Persyaratan (PS)

No.	Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
PS 1		0,718	0,001	Valid
PS 2		0,753	0,001	Valid
PS 3		0,720	0,001	Valid
PS 4		0,748	0,001	Valid

Tabel 5. Uji Validitas Persyaratan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (PD)

No.	Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
PD 5		0,737	0,001	Valid
PD 6		0,720	0,001	Valid
PD 7		0,727	0,001	Valid
PD 8		0,759	0,001	Valid

Tabel 6. Uji Validitas Waktu Penyelesaian (WT)

No. Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
WT 9	0,729	0,001	Valid
WT 10	0,731	0,001	Valid
WT 11	0,761	0,001	Valid
WT 12	0,787	0,001	Valid

Tabel 7. Uji Validitas Biaya/Tarif (BY)

No. Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
BY 13	0,717	0,001	Valid
BY 14	0,734	0,001	Valid
BY 15	0,742	0,001	Valid
BY 16	0,746	0,001	Valid

Tabel 8. Uji Validitas Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (PSJP)

No. Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
PSJP 17	0,769	0,001	Valid
PSJP 18	0,844	0,001	Valid
PSJP 19	0,763	0,001	Valid
PSJP 20	0,867	0,001	Valid

Tabel 9. Uji Validitas Kompetensi Pelaksana (KP)

No. Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
KP 21	0,718	0,001	Valid
KP 22	0,798	0,001	Valid
KP 23	0,722	0,001	Valid
KP 24	0,742	0,001	Valid

Tabel 10. Uji Validitas Perilaku Pelaksana (PK)

No. Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
PK 25	0,754	0,001	Valid

PK 26	0,822	0,001	Valid
PK 27	0,818	0,001	Valid
PK 28	0,725	0,001	Valid

Tabel 11. Uji Validitas Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (PP)

No. Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
PP 29	0,788	0,001	Valid
PP 30	0,823	0,001	Valid
PP 31	0,836	0,001	Valid
PP 32	0,706	0,001	Valid

Tabel 12. Uji Validitas Sarana dan Prasarana (SP)

No. Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
SP 33	0,844	0,001	Valid
SP 34	0,858	0,001	Valid
SP 35	0,816	0,001	Valid

Tabel 13. Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (KM)

No. Item	R. Hitung	Sig	Keterangan
KM 36	0,892	0,001	Valid
KM 37	0,895	0,001	Valid
KM 38	0,902	0,001	Valid

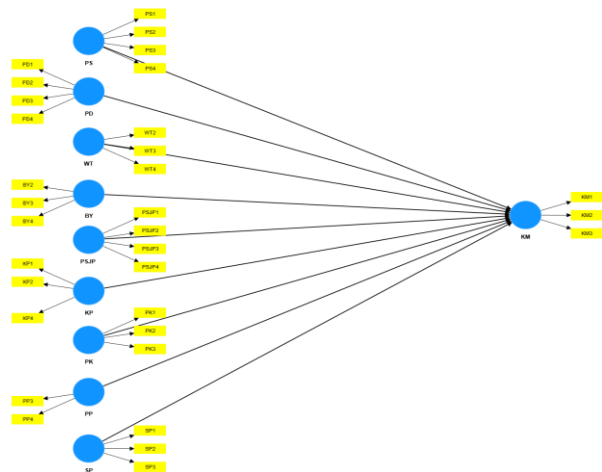
Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji instrumen dari 38 item pernyataan dinyatakan valid dengan mengacu pada kriteria  $r$  hitung  $> r$  tabel yaitu 0,361 dan memiliki nilai signifikansi 0,05. Untuk uji validitas pernyataan menunjukan data yang valid, sehingga bisa digunakan sebagai angket pada penelitian ini.

Tabel 14. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Persyaratan	0,713	Reliabel
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,702	Reliabel
3	Waktu Penyelesaian	0,721	Reliabel
4	Biaya/Tarif	0,712	Reliabel
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,823	Reliabel
6	Kompetensi Pelaksana	0,724	Reliabel
7	Perilaku Pelaksana	0,765	Reliabel
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,794	Reliabel
9	Sarana dan Prasarana	0,785	Reliabel
10	Kepuasan Masyarakat	0,872	Reliabel

Pada tabel diatas mengenai data hasil uji reliabilitas pada variabel penelitian, menunjukan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variable penelitian  $>0,60$ . Sehingga dapat disimpulkan

bahwa pada instrument persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi, perilaku, penangaan pengaduan, sarana prasarana, dan kepuasan Masyarakat adalah reliabel.



Gambar 1. *Standardized Outer Model Partial Least Square (PLS)*

Tabel 15. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item	Outer Loading	AVE	Hasil
Persyaratan (PS)	PS1	0.790	0.572	Valid
	PS2	0.734		Valid
	PS3	0.715		Valid
	PS4	0.783		Valid
Prosedur (PD)	PD1	0.749	0.572	Valid
	PD2	0.738		Valid
	PD3	0.747		Valid
	PD4	0.789		Valid
Waktu Penyelesaian (WT)	WT1	0.760	0.669	Valid
	WT2	0.789		Valid
	WT3	0.898		Valid
Biaya	BY1	0.721	0.643	Valid
	BY2	0.930		Valid
	BY3	0.738		Valid
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	PSJP1	0.868	0.757	Valid
	PSJP2	0.889		Valid
	PSJP3	0.873		Valid
	PSJP4	0.848		Valid
Kompetensi Pelaksana	KP1	0.830	0.701	Valid
	KP2	0.878		Valid
	KP3	0.801		Valid
Perilaku Pelaksana	PK1	0.763	0.649	Valid
	PK2	0.903		Valid
	PK3	0.741		Valid
Penanganan Pengaduan	PP1	0.927	0.862	Valid
	PP2	0.930		Valid
Sarana Prasaran	SP1	0.770	0.635	Valid
	SP2	0.868		Valid
	SP3	0.747		Valid
Kepuasan Masyarakat	KM1	0.844	0.692	Valid
	KM2	0.843		Valid
	KM3	0.807		Valid

Hasil tabel 15 menunjukkan bahwa setiap indikator variabel memberikan nilai outer loading faktor > 0,7 0 sehingga dari segi validitas konvergen semua indikator dianggap valid untuk mengukur variabel yang berhubungan. Selanjutnya nilai *Average Variance*

*Extracted* (AVE) pada penelitian ini masing – masing konstruk > 0,50 sehingga tidak ada permasalahan konvergen validitas pada model yang diuji.

Tabel 16. Hasil Uji Validitas Diskriminan Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT)

Variabel	BY	KM	KP	PD	PK	PP	PS	PSJP	SP	WT
BY										
KM	0.430									
KP	0.530	0.816								
PD	0.323	0.708	0.446							
PK	0.310	0.513	0.402	0.610						
PP	0.496	0.787	0.696	0.633	0.546					
PS	0.437	0.627	0.605	0.615	0.578	0.559				
PSJP	0.370	0.893	0.640	0.684	0.600	0.634	0.708			
SP	0.315	0.465	0.497	0.342	0.682	0.400	0.440	0.442		
WT	0.294	0.860	0.694	0.712	0.607	0.731	0.897	0.745	0.579	

Hasil tabel 16 menunjukkan nilai HTMT dari masing – masing variabel adalah < 0,90 sehingga memenuhi validitas diskriminan yang berarti antara dua konstruk reflektif telah

tercapai dengan baik dan nilai lebih akurat dalam mendeteksi validitas diskriminan.

Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
PS	0.754	0.842	Reliabel
PD	0.751	0.842	Reliabel
WT	0.751	0.858	Reliabel
BY	0.722	0.842	Reliabel
PSJP	0.893	0.926	Reliabel
KP	0.788	0.875	Reliabel
PK	0.727	0.846	Reliabel
PP	0.840	0.926	Reliabel
SP	0.714	0.838	Reliabel
KM	0.778	0.871	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel 17 menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* telah memenuhi syarat yaitu > 0,7 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat ukur yang konsisten dan memiliki tingkat reliabel yang mampu mengukur variabel konstruk.

Tabel 18. Hasil Uji R-Square dan Q-Square

Variabel	R-Square	Q-Square
KM	0.705	0.680

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R-Square sebesar 0,705 mengindikasikan bahwa 70,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh sembilan unsur IKM. Nilai ini termasuk dalam kategori kuat, sehingga model memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, nilai Q-Square sebesar 0,680 menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang kuat, artinya model mampu memprediksi kepuasan masyarakat secara akurat, bahkan di luar data yang diamati. Dengan demikian, model IKM ini dinilai fit dan

layak digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Tabel 19. Hasil Model Fit

	Taksiran Model	Keterangan
SRMR	0.077	<i>Good Fit</i>
NFI	0.623	<i>Marginal Fit</i>

Pada hasil tabel 19 menunjukkan bahwa nilai SRMR  $0,077 < 0,08$  maka dapat disimpulkan

model mempunyai kecocokan acceptable fit yang artinya data empiris dapat menjelaskan pengaruh antara variabel dalam model. Selain itu diketahui nilai NFI dalam penelitian ini sebesar 0,623 yang berarti nilai NFI mendekati angka 1 sehingga menunjukkan model penelitian sudah fit atau memiliki kecocokan yang baik.

Tabel 20. Hasil Uji Path Coefficients

Hipotesis	Path	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standart deviaton (STDEV)	T statics ( O/STDEV )	P values
H1	PS→KM	-0.043	-0.042	0.074	0.586	0.279
H2	PD→KM	0.084	0.087	0.070	1.210	0.113
H3	WT→KM	0.180	0.184	0.082	2.201	0.014
H4	BY→KM	0.013	0.019	0.058	0.219	0.413
H5	PSJP→KM	0.419	0.414	0.073	5.772	0.000
H6	KP→KM	0.230	0.231	0.074	3.117	0.001
H7	PK→KM	-0.051	-0.049	0.058	0.871	0.192
H8	PP→KM	0.170	0.165	0.074	2.298	0.011
H9	SP→KM	-0.000	0.001	0.063	0.006	0.498

H1 ditolak, persyaratan (PS) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena p-value sebesar  $0.0279 > 0.05$ . Meskipun secara statistik tidak signifikan, secara teoritis persyaratan yang jelas, sederhana, dan mudah dipenuhi akan memberikan rasa keadilan dan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan. Bila dipermudah, persyaratan bisa meningkatkan kepuasan karena mengurangi hambatan administratif. H2 ditolak, prosedur (PD) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena p-value sebesar  $0.113 > 0.05$ . Prosedur yang teratur, efisien, dan mudah dipahami dapat membantu masyarakat menyelesaikan layanan dengan lancar. Walau tidak signifikan secara statistik, keberadaan prosedur yang tepat tetap dibutuhkan untuk menunjang kepercayaan publik terhadap birokrasi yang transparan. H3 diterima, artinya waktu penyelesaian (WT) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena p-value sebesar  $0.014 < 0.05$ . Waktu pelayanan yang cepat dan tepat waktu terbukti signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat. Efisiensi waktu menunjukkan profesionalitas lembaga dan menghargai waktu masyarakat

sebagai pengguna layanan. H4 ditolak, artinya biaya (BY) berpengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena nilai p-value sebesar  $0.413 > 0.05$ . Biaya layanan yang transparan dan terjangkau secara logis memberikan rasa puas, karena tidak memberatkan masyarakat. Namun, karena sebagian besar layanan perpustakaan dan kearsipan mungkin bersifat gratis, biaya bukanlah aspek krusial dalam penilaian kepuasan mereka. H5 diterima, artinya produk spesifikasi jenis pelayanan (PSJP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena p-value sebesar  $0.000 > 0.05$ . Produk layanan yang beragam, sesuai kebutuhan, dan tepat sasaran sangat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang relevan menciptakan rasa bahwa kebutuhan masyarakat benar-benar diperhatikan. H6 diterima, artinya kompetensi pelaksana (KP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan p-value sebesar  $0.001 < 0.05$ . Artinya, semakin kompeten petugas dalam memberikan pelayanan, maka kepuasan masyarakat cenderung meningkat karena mereka merasa dilayani oleh tenaga profesional. H7 ditolak,

artinya perilaku pelaksana (PK) berpengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena  $p\text{-value}$  sebesar  $0.192 > 0.05$ . Pelaksana yang bersikap ramah, sopan, dan menghargai masyarakat secara logis dapat meningkatkan kenyamanan dalam berinteraksi. Namun, dalam konteks ini pengaruhnya belum signifikan, mungkin karena masyarakat lebih menilai dari hasil layanan dibanding aspek interpersonal. H8 diterima, artinya penanganan pengaduan (PP) berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan  $p\text{-value}$   $0.011 < 0.05$ . Pengaduan yang ditindaklanjuti dengan cepat dan transparan membuat masyarakat merasa didengar. Responsif terhadap keluhan menunjukkan bahwa lembaga memiliki komitmen dalam memperbaiki kualitas layanan dan membangun kepercayaan. H9 ditolak, artinya sarana dan prasarana (SP) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan  $p\text{-value}$   $0.498 > 0.05$ . Sarana prasarana yang layak, bersih, dan mudah diakses diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dalam mengakses layanan. Namun, dalam penelitian ini, aspek fisik tidak menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat.

## Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari sembilan unsur dalam model Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hanya empat variabel yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Keempat variabel tersebut adalah waktu penyelesaian, spesifikasi produk jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor substansial yang dirasakan langsung manfaatnya, daripada oleh faktor prosedural atau administratif. Hal ini sesuai dengan temuan yang diungkapkan oleh Suhendani (2021), yang menyatakan bahwa keberhasilan layanan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan inti yang dirasakan oleh masyarakat, seperti waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana. Waktu penyelesaian yang cepat mencerminkan efisiensi kerja dan penghargaan terhadap waktu

masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan publik. Sebagai contoh, dalam penelitian oleh Pantun (2020), waktu yang efisien dalam pelayanan perizinan terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Spesifikasi produk layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat juga berperan besar dalam menentukan kepuasan. Layanan yang tepat sasaran dan bernilai guna akan lebih dihargai oleh pengguna, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Mardiasuti (2015) mengenai evaluasi kepuasan terhadap layanan perpustakaan yang menyoroti pentingnya kecocokan produk layanan dengan harapan pengguna. Kompetensi pelaksana juga terbukti menjadi elemen krusial, karena masyarakat lebih menghargai petugas yang profesional, sigap, dan memiliki pemahaman yang baik terhadap tugasnya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Pongmangngatta & Kristanti (2025), yang menunjukkan bahwa kompetensi staf layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Selain itu, penanganan pengaduan yang cepat dan responsif turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi, menunjukkan adanya keterbukaan terhadap evaluasi dari pengguna.

Penanganan pengaduan yang efektif telah terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik (Carnela *et al.*, 2023), yang menciptakan rasa percaya dan mempengaruhi persepsi positif terhadap instansi penyedia layanan. Di sisi lain, lima variabel lainnya persyaratan, prosedur, biaya, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun variabel-variabel tersebut penting secara teoritis, masyarakat mungkin sudah menganggap bahwa aspek-aspek tersebut telah terpenuhi pada tingkat dasar atau tidak lagi menjadi perhatian utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai contoh, jika layanan diberikan secara gratis atau biaya yang dikenakan transparan, maka aspek biaya tidak menjadi masalah utama bagi pengguna. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Saputra *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa biaya dan prosedur administratif cenderung memiliki

pengaruh yang lebih lemah terhadap kepuasan jika sudah memenuhi standar dasar yang diharapkan. Demikian pula, sarana dan prasarana yang sudah memadai tidak lagi menjadi faktor pembeda signifikan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian oleh Tjiptasari (2022), yang menunjukkan bahwa masyarakat lebih fokus pada kualitas layanan inti ketimbang aspek fisik fasilitas yang ada, meskipun fasilitas yang memadai tetap penting. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pelayanan sebaiknya difokuskan pada unsur-unsur yang terbukti signifikan, terutama pada kualitas layanan inti dan kualitas sumber daya manusia yang lebih langsung berhubungan dengan pengalaman pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh Sri Yulianty Mozin *et al.* (2025), yang menyarankan bahwa perhatian harus difokuskan pada penguatan aspek-aspek layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Terkait dengan kecocokan model pengukuran, konsep *Goodness of Fit* dalam IKM menggarisbawahi bahwa model yang dikembangkan harus mampu secara empiris menjelaskan kepuasan masyarakat berdasarkan indikator yang digunakan.

Dalam pendekatan kuantitatif seperti PLS-SEM, model dikatakan memiliki *Goodness of Fit* apabila nilai SRMR untuk konstruk kepuasan masyarakat berada pada angka 0,705, yang lebih kecil dari 0,08, menandakan bahwa model tersebut memiliki kecocokan yang baik dan dapat menjelaskan pengaruh antar variabel dalam model dengan akurat. Penelitian ini juga menunjukkan nilai NFI sebesar 0,623, yang menunjukkan bahwa model ini memiliki kecocokan yang baik. Temuan ini memperkuat bahwa indikator-indikator yang membentuk model memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, yang mendukung bahwa sembilan unsur pelayanan dalam model IKM relevan dan dapat menjelaskan variasi dalam kepuasan masyarakat secara statistik. Model yang memiliki kecocokan yang baik ini akan memberikan dasar yang kuat bagi instansi pemerintah untuk merumuskan kebijakan perbaikan layanan publik yang lebih terarah dan berbasis data yang solid. Hal ini sesuai dengan panduan yang diungkapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14

Tahun 2017 (Connolly & Oppenheimer, 1975) yang menekankan pentingnya model evaluasi yang berbasis data untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, evaluasi keberhasilan model IKM tidak hanya terbatas pada hasil pengujian hipotesis per unsur, tetapi juga mencakup sejauh mana keseluruhan model dapat memprediksi dan mencerminkan pengalaman pengguna dengan akurat dan konsisten.

## Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sembilan unsur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari sembilan variabel yang diuji, empat variabel yaitu waktu penyelesaian, spesifikasi produk jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek substansial, seperti kecepatan pelayanan, kualitas produk layanan, profesionalisme petugas, serta respons terhadap keluhan publik, merupakan faktor utama yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Waktu penyelesaian yang cepat mencerminkan efisiensi pelayanan, sedangkan penanganan pengaduan yang baik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

Di sisi lain, lima variabel lainnya yaitu persyaratan, prosedur, biaya, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana meskipun diasumsikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, tidak terbukti signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat mungkin sudah menganggap aspek-aspek tersebut telah terpenuhi pada tingkat dasar atau tidak lagi menjadi perhatian utama dalam menilai kualitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan publik sebaiknya difokuskan pada unsur-unsur yang terbukti signifikan dan memberikan dampak langsung terhadap pengalaman masyarakat, terutama dalam hal

kualitas layanan inti dan kompetensi pelaksana. Secara keseluruhan, model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan relevansi yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan nilai koefisien jalur dan tingkat signifikansi, model ini memiliki tingkat kesesuaian (*Goodness of Fit*) yang baik secara empiris. Model IKM yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar yang valid untuk evaluasi dan perencanaan peningkatan kualitas layanan publik yang lebih terarah, efektif, dan berkelanjutan.

## Daftar Pustaka

- Adekamwa, A., Mursalim, M., & Indrayanti, I. (2024). Tren penelitian pelayanan publik di Indonesia: Suatu tinjauan sistematis literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), 240-263. <https://doi.org/10.33509/jan.v30i3.3420>.
- Connolly, D. T., & Oppenheimer, S. B. (1975). Cell density-dependent stimulation of glutamine synthetase activity in cultured mouse teratoma cells. *Experimental Cell Research*, 94(2), 459-464. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).
- Harisman, A., & Khairul, K. (2023). Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Payakumbuh. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 322-332.
- Mardiastuti, A. (2016). Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 11(1), 1-8. <https://doi.org/10.22146/bip.8835>.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184-197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>.
- Nurmalina, N., & Alpionita, I. A. A. A. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. *Al Maktabah*, 19(2).
- Pantun, P. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi tahun 2019. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(1), 159. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.165>.
- Pongmangngatta, S. D., & Kristanti, P. (2025). Mutu layanan perpustakaan perguruan tinggi di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Paradoks*, 8(3), 29-46. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i3.1346>.
- Rustandy, V. C. F., Kamariyah, S., Sholichah, N., & Pramudiana, I. D. (2023). Penerapan Kualitas Pelayanan Sirkel Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 7(1).
- Saputra, N., Daga, R., & Gunawan, H. (2024). Jurnal Sains Manajemen Nitro, 3, 56-64.
- Sri Yulianty Mozin, F., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. *Journal Central Publisher*, 3(4), 431-439.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendani, S. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Perpustakaan Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Nuklir BATAN. *Media Pustakawan*, 28(3), 190-203.

<https://doi.org/10.37014/medpus.v28i3.1344>.

Titania, M. Y. (2023). Kualitas dan kepatuhan pelayanan publik oleh pemerintah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>.

Tjiptasari, F. (2022). Perkembangan perpustakaan tradisional menuju digital. *Media Informasi*, 31(1), 33–43. <https://doi.org/10.22146/mi.v31i1.4575>.