SURVEI LAYANAN PERPUSTAKAAN IPDN KAMPUS NTB TAHUN 2024

I Wayan Wijanaraga[1]; I Dewa Made Putra Wijaya[2]
[1],[2] Pustakawan IPDN Kampus NTB

[1]email: wijanaraga@ipdn.ac.id, [2]email: madeputra@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Library services are intended for users as subjects and also target objects, because the service to users is actually to fulfill the scientific information needs required by users with the optimal hope that users will feel satisfied and have their curiosity fulfilled. So it is necessary to measure the level of user satisfaction periodically using various methods, one of which is through library service surveys. The aim of this research is to measure the level of user satisfaction with IPDN NTB Campus library services in 2024 in the form of a Community Satisfaction Index. The method used is descriptive qualitative with secondary data sources from searches or literature studies of previous research results that are relevant for comparison with survey results for the 2024 period. Study results. The Community Satisfaction Index (IKM), in this case the User Satisfaction Index (IKP) for library services at the Institute of Domestic Government, West Nusa Tenggara Campus, in 2024 experienced a tendency to increase in 8 service elements (U1-U7 and U9) and only one service element, namely facilities/infrastructure (U8) which experienced a trend/tendency of decreasing average value in the 4 survey periods, namely 2018, 2021, 2022, and 2024. Referring to (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., p. 19) that the user assessment in 2024 gives an average score for all service elements of 3.6232 or converted to an interval value of the user satisfaction index which falls into the service unit performance category VERY GOOD and service quality A. The conclusion of this research is that the IKM library service IPDN NTB Campus In 2024, the average score for all service elements was 3.326 or converted to the interval value of the community satisfaction index into the service unit performance category VERY GOOD.

***Keywords**: Library; Library Users; User Satisfaction Index; Library of Governance Institute of Home Affairs NTB Campus.*

ABSTRAK

Pelayanan perpustakaan di diperuntukkan kepada Pemustaka sebagai subjek dan sekaligus objek sasaran, karena sejatinya layanan kepada pemustaka itu untuk memenuhi kebutuhan informasi ilmu pengetahuan yang diperlukan oleh pemustaka dengan harapan yang optimal bahwa pemustaka merasa puas dan tercukupi keingintahuannya. Sehingga diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pemustaka secara periodik dengan menggunakan berbagai cara, salah satunya adalah melalui survei layanan perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB tahun 2024 dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data sekunder dari penelusuran atau studi literatur hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan untuk dikomparasikan dengan hasil survei periode tahun 2024. Hasil kajian. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam hal ini Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) layanan Perpustakaan Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat tahun 2024 mengalami kecenderungan peningkatan pada 8 unsur pelayanan (U1-U7 dan U9) dan hanya satu unsur pelayanan, yaitu sarana/prasarana (U8) yang mengalami trend/kecenderungan penurunan nilai rata-rata pada 4 periode survei, yaitu tahun 2018, 2021, 2022, dan 2024. Mengacu pada (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 19) bahwa penilaian pemustaka pada tahun 2024 ini memberikan nilai rata–rata terhadap keseluruhan unsur layanan sebesar 3,6232 atau dikonversi dengan nilai interval indeks kepuasan pemustaka masuk pada kinerja unit layanan berkategori SANGAT BAIK dan mutu layanan A. Kesimpulan penelitian ini bahwa IKM layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB tahun 2024 memperoleh nilai rata–rata terhadap keseluruhan unsur layanan sebesar 3,326 atau dikonversi dengan nilai interval indeks kepuasan masyarakat masuk pada kinerja unit layanan berkategori SANGAT BAIK.

Keywords: Library; Library Users; User Satisfaction Index; Library of Governance Institute of Home Affairs NTB Campus.

PENDAHULUAN

Latar belakang. Pemustaka (pengguna perpustakaan) berhak mendapatkan pelayanan yang optimal untuk memperoleh informasi ilmu pengetahuan yang valid dari pengelola perpustakaan melalui berbagai media baik manual maupun elektronik atau berbasis digital. Unit perpustakaan IPDN Kampus NTB saat ini dalam memberikan layanan kepada pemustakanya (civitas akademika) masih perlu dioptimalkan sebagaimana yang diharapkan. Hal ini dapat dirasakan secara langsung melalui saran masukan yang disampaikan oleh pemustaka secara langsung maupun tidak langsung, baik tertulis maupun secara lisan dalam interaksi layanan perpustakaan sehari-hari. Berbagai saran masukan yang disampaikan oleh pemustaka tersebut perlu mendapat respon atau tanggapan yang cerdas, cepat, dan tepat, karena akan membawa dampak kurang baik bagi kelangsungan layanan kepustakawanan kepada civitas akademika secara khusus dan masyarakat luas secara umum.

Oleh karenanya, salah satu langkah untuk mengetahui saran masukan secara terukur terhadap pelayanan perpustakaan adalah melalui survei kepuasan pemustaka kepada civitas akademika, khususnya kalangan praja (mahasiswa IPDN disebut praja) sebagai pemustaka paling intensif memanfaatkan layanan perpustakaan. Survei terhadap layanan perpustakaan didasarkan kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Peneliti perlu melakukan penelitian dengan judul: Survei Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2024.

Sasaran penelitian: (1) mendorong partisipasi pemustaka sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. (2) mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. (3) mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan. (4) mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan.

Prinsip pelaksanaan survei kepuasan pemustaka ini dilakukan dengan memperhatikan enam prinsip yang mengacu pada (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 7), yaitu: (1) Transparansi: Hasil survei kepuasan pemustaka harus dipublikasi dan mudah diakses oleh semua pihak, (2) Partisipatif: Kegiatan Survei kepuasan pemustaka wajib melibatkan peran serta pemustaka dan pihak terkait lainnya agar dapat mendapatkan hasil survei yang maksimal, (3) Akuntabel: Hal–hal yang diatur dalam survei kepuasan pemustaka harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan

secara benar serta konsisten kepada pihak yang berwenang berdasarkan kaidah umum yang berlaku, (4) Berkesinambungan: Kegiatan survei kepuasan pemustaka harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan agar mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan, (5) Keadilan: Kegiatan survei kepuasan pemustaka harus dapat menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, lokasi geografis, perbedaan kapabilitas fisik, serta mental. (6) Netralitas: Dalam melaksanakan kegiatan survei kepuasan pemustaka, surveior tidak memiliki kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Manfaat yang diharapkan dari survei periodik kepuasan pemustaka antara lain: (a) Diketahui kenerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit perpustakaan secara periodik. (b) Diketahui Indeks Kepuasan Pemustaka secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kepustakawanan pada unit perpustakaan. (c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan pemustaka

Urgensi. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan dan dipublikasikan karena diharapkan menjadi salah satu bahan evaluasi penyelenggaraan layanan perpustakaan, khususnya perpustakaan IPDN Kampus NTB secara periodik. Di samping sebagai keharusan bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Serta menjadi salah satu bahan pijakan untuk pengambilan kebijakan bagi pimpinan organisasi untuk meningkatkan layanan (perpustakaan).

Keunikan. Penelitian ini khusus dilaksanakan pada Perpustakaan IPDN Kampus NTB yang dalam hal ini IPDN sebagai lembaga pendidikan tinggi kedinasan dengan sistem pendidikan boarding school atau peserta didik di asrama kan, sudah tentu memiliki kunikan atau kekhususannya bila dibandingkan dengan lembaga pendidikan tinggi pada umumnya (Sumiati & Wijanaraga, 2020, hlm. 35). Demikian juga dalam hal pengelolaan perpustakaan secara khusus dari segi pemustaka, koleksi, tatacara, cakupan layanan, dan jenis koleksinya.

State of the art. Penelitian ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dengan analisa hasil survei menggunakan analisa univariat. Hasil dari analisa ini menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) berupa data statistik, seperti frekuensi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam gambar, grafik, dan perhitungan deskriptif dari masing–masing unsur layanan yang di survei.

Tujuan. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB secara periodik dalam bentuk nilai IKM dan menjadi bahan evaluasi penyelenggaraan layanan perpustakaan yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya, sehingga menjadi pedoman untuk melakukan perbaikan-perbaikan bidang layanan perpustakaan, sehingga seiring

sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi sesuai kebutuhan informasi dari pemustaka, khususnya pemustaka di lingkungan IPDN Kampus NTB (Muaidi dkk., 2021).

Permasalahan. Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang memberlakukan sistem pendidikan dengan pola kumpul–sebar–kumpul yang berimplikasi pada penempatan praja menjadi dinamis setiap tahun akademiknya. Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi pengguna layanan perpustakaan (pemustaka) IPDN di kampus–kampus daerah (Muaidi dkk., 2021). Permasalahan yang mengedepan pada saat penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan layanan perpustakaan periode tahun 2024? Hal ini penting dilakukan, karena pemustaka dari kalangan praja khususnya, selalu berganti pada setiap tahun akademik, hal ini terjadi sesuai program penempatan praja IPDN di dan ke kampus daerah pada setiap pergantian tahun akademik.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan data penelitian–penelitian yang sebelumnya telah banyak mengulas judul dan topik yang serupa yakni Indeks Kepuasan Masyarakat, pada kajian ini terdapat beberapa penelitian yang menjadi rujukan dan pembanding dalam menjelaskan definisi, konsep, dan hasil yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian dengan judul analisis indeks kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB oleh (Muh. Muaidi, 2018) menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode survei yang mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, menemukan bahwa kinerja unit pelayanan perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2018 memperoleh masukan kategori Sangat Baik. Sementara itu penelitian yang sama dilakukan oleh (Muaidi dkk., 2021) pada tahun 2021 menemukan terjadi penurunan pada kinerja unit pelayanan perpustakaan IPDN Kampus NTB dengan nilai rata–rata penurunan sebesar 7% pada unsur pelayanan secara keseluruhan. Penelitian periode survei tahun 2022 (Wijanaraga & Arab, 2023) memperoleh hasil yang mengalami peningkatan rata-rata sebesar 4% secara keseluruhan layanan perpustakaan, dengan kinerja berkategori baik dalam interval skor 3,326.

Sedangkan pada beberapa penelitian yang mengkaji topik kajian kepuasan pemustaka, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh (Perpustakaan Nasional RI, 2019), dengan judul Laporan Akhir Kajian Kepuasan Pemustaka Layanan Perpustakaan Nasional Tahun 2019, menggunakan pendekatan mix method yang merupakan kombinasi antara metode kuantitatif dan kualitatif. Adapun hasilnya bahwa IKP layanan Perpusnas secara keseluruhan mengalami kenaikan sebesar 0.08% dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu 4,31 menjadi 4,39 dengan menggunakan skala 5. Sedangkan jika

menggunakan skala 4 sesuai (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t.) IKP layanan Perpusnas berkategori BAIK atau sebesar 3,51.

Sedangkan penelitian berjudul Analisis Kualitas Layanan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dengan Metode Libqual+TM kaitannya dengan Kepuasaan Pemustaka (Janti Suksmarini dkk., 2019) menemukan bahwa merujuk pada analisis kesenjangan Adequacy Gap (AG), diketahui bahwa kualitas layanan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno berkategori BAIK atau berada dalam batas toleransi. Skor AG tertinggi dimiliki oleh dimensi Affect of Service, kemudian dimensi Library as Place, dan paling rendah adalah dimensi Information Control. Jika merujuk pada analisis skor Superiority Gap (SG), skor tertinggi didapat oleh dimensi Library as Place, kemudian dimensi Affect of Service, dan yang paling rendah adalah tetap pada dimensi Information Control.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Hanany & Sudirman, 2019) berjudul Kepuasan Pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan Pengaruh World of Mouth Pemustaka dengan metode kuantitatif melalui survei dan hasilnya adalah IKK unsur komunikasi verbal pada kategori atau kinerja SEDANG. Hal ini menyatakan masih adanya ketimpangan antara kepuasan dan harapan yang perlu ditingkatkan dalam hal komunikasi pustakawannya kearah yang lebih baik. Dengan kesimpulan lain bahwa kemampuan berbahasa pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap promosi dengan World of Mouth (WoM).

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan merujuk pada pengukuran indeks kepuasan pemustaka menggunakan kuesioner dan didukung data sekunder melalui studi literatur dari hasil penelitian sejenis terdahulu yang relevan.

Strategi Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei. Pendapat (Sugiyono, 2019) terkait metode survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, berisi tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Populasi Penelitian (Sugiyono, 2019) bahwa populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Adapun elemen populasi merupakan keseluruhan subjek yang nantinya akan diukur. Hal ini dimaksudkan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Penelitian ini dalam penentuan sampel menggunakan tabel Morgan dan Krejcie (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t.,

hlm. 25). Dengan jumlah populasi 343 orang, maka merujuk tabel Morgan dan Krejcie mensyaratkan jumlah responden minimal 181 sampai 186 orang.

Adapun responden dalam survei periodik kepuasan layanan ini dalam 1 (satu) tahun terakhir, yakni tahun 2024. Pemustaka terdiri dari mahasiswa/praja sebagai responden terbanyak, yaitu 228 orang. Responden lainnya dari ASN sejumlah 74 orang, Tenaga Kontrak sejumlah 41 orang. Dari jumlah populasi tersebut didapatkan responden yang mengembalikan atau mengisi penilaian kuesioner melalui google form sejumlah 292 orang dari jumlah populasi penelitian adalah 343 orang atau 85,13%. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Responden Yang Mengisi Kuesioner Melalui G*oogle Form*

No.	Jenis Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden yang mengisi survei	Persentase Responden yang mengisi survei
1	Praja	228	228	100%
2	ASN dan Tenaga Kontrak	115	64	55,65%
Total		343	292	85,13%

Sumber: Pengolahan Data Survei, 2024.

Dengan demikian menyimak Tabel 1. bahwa terdapat 14,87% populasi yang tidak mengisi kuesioner atau sejumlah 51 orang dari populasi sebesar 343 orang. Sementara dari jumlah 292 orang responden yang mengisi kuesioner melalui google form terdapat 85,13% dari keseluruhan populasi. Dengan demikian ketentuan pengambilan sampel berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie pada penelitian ini sudah terpenuhi untuk dilanjutkan ke tahap analisis data.

Metode Pengumpulan Data, penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang bersifat periodik merujuk pada (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 11) yang menyebutkan bahwa survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini mengacu kepada jangka waktu (periode) tertentu, yaitu setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau periode 1 tahunan. Oleh karena itu, pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

a. Pengumpulan Data Sekunder, pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mencari literatur mengenai hasil survei kepuasan layanan pada tahun–tahun sebelumnya. Informasi ini penting untuk evaluasi dan perbandingan indeks kepuasan serta kinerja pada tahun sebelumnya.
b. Pengumpulan Data Kuantitatif, pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden menggunakan format digital/*google form*. Kuesioner dipakai peneliti untuk mengetahui pandangan, pengetahuan, atau pendapat dari responden terhadap fakta layanan yang telah dan sedang dialaminya (S. Nasution, 2011, hlm. 128). Instrumen kuesioner telah disusun secara terstruktur

dengan mengacu pada Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017 (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 27).

Analisis Data, berdasarkan (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 18) menyebutkan bahwa hasil akhir dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama antara lain:

Indeks setiap unsur pelayanan

Hasil penghitungan indeks kepuasan pemustaka, jumlah dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata–rata pada setiap unsur pelayanan. Sementara nilai indeks komposit (gabungan) pada setiap unit pelayanan, merupakan jumlah dari nilai rata–rata setiap unsur pelayanan yang dikalikan dengan penimbang yang sama, yakni 0,11 (untuk 9 unsur) (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 20).

Tabel 2. Unsur-Unsur Pelayanan

No	Unsur Survei kepuasan pemustaka	Nilai Unsur Survei Kepuasan Pemustaka
1	Prosedur	A
2	Persyaratan	B
3	Waktu Pelayanan	C
4	Biaya/tarif	D
5	Produk Layanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Sarana dan prasarana	H
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	I

Sumber: (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 21)

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan lebih diprioritaskan kepada unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah, sementara unsur pelayanan yang memiliki nilai yang tinggi harus tetap dipertahankan kualitas pelayanannya.

Analisa univariat

Setelah diperoleh hasil pengolahan data survei kepuasan pemustaka, kemudian perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang telah disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara menyeluruh, agar dapat menggambarkan hasil yang objektif dari hasil survei kepuasan pemustaka itu sendiri. Pada survei kepuasan pemustaka kali ini menggunakan analisis univariat. Analisa ini menggambarkan data variabel yang telah terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan sebuah

kesimpulan. Hasil analisa ini memberikan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, antara lain: frekuensi distribusi, tabulasi data, persentase dalam grafik atau gambar, dan perhitungan deskriptif pada setiap unsur pelayanan yang disurvei.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengacu hasil survei menggunakan kuesioner melalui google form yang telah disebarkan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka, terdapat 9 (Sembilan) unsur layanan yang telah dinilai oleh pemustaka. Persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan memperoleh nilai rata–rata pada unsur–unsur pelayanan, dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Tingkat Persepsi Pemustaka/Responden

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR (Nilai Rata Rata)	Ket
U-1	Prosedur	3,6747	Sangat Baik
U-2	Persyaratan	3,6164	Sangat Baik
U-3	Waktu Pelayanan	3,5959	Sangat Baik
U-4	Biaya/Tarif	3,6678	Sangat Baik
U-5	Produk Layanan	3,5788	Sangat Baik
U-6	Kompetensi Pelaksana	3,6336	Sangat Baik
U-7	Perilaku Pelaksana	3,7021	Sangat Baik
U-8	Sarana/Prasarana	3,5890	Sangat Baik
U-9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,8801	Sangat Baik

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024 dan (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19)

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 9 unsur pelayanan perpustakaan. Unsur pelayanan yang memiliki tingkat persepsi paling tinggi dengan nilai rata-rata 3,8801 yakni unsur layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan(U9). Sementara nilai unsur yang paling rendah dengan nilai rata-rata 3,5788 yakni unsur produk layanan(U5). Namun demikian persepsi responden terhadap semua unsur layanan termasuk pada kategori “sangat baik” atau diatas nilai rata-rata 3,5323. Secara berurutan peringkat persepsi unsur pelayanan perilaku pelaksana (U7) 3,7021, unsur pelayanan prosedur (U1) 3,6747, unsur pelayanan biaya/tarif (U4) 3,6678, unsur pelayanan kompetensi pelaksana (U6) 3,6336, unsur persyaratan layanan (U2) 3, 6164, unsur waktu pelayanan (U3) 3,5959, dan unsur sarana/prasarana (U8) 3,5890.

Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP)

Indeks persepsi dari pemustaka dalam bentuk Indeks Kepuasan Pemustaka dari masing-masing unsur pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

IKP berdasarkan keseluruhan unsur pelayanan

Hasil rekapitulasi survei kepuasan pemustaka pelayanan perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat Tahun 2024 memiliki nilai indeks kepuasan pemustaka sebesar 3,6232 pada kategori "Sangat Baik". Nilai kategori tersebut mengacu pada (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 19) sebagaimana pedoman pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat Baik

Sumber: (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19)

Kinerja Unit Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat masuk pada kategori SANGAT BAIK, adapun kategori ini didasarkan pada data yang telah diolah dengan berpedoman pada (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 29). Hal ini dapat dilihat pada hasil pengolahan data penelitian dengan kuesioner yang dikumpulkan melalui google form sebagaimana tertera pada tabel berikut:

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Kepuasan	Jumlah Nilai Rata – Rata Unsur	Nilai Interval Indeks Kepuasan Pemustaka	Kinerja Unit Pelayanan
U-1	Prosedur	3,6747	**3,6232**	**90,5805**	**SANGAT BAIK**
U-2	Persyaratan	3,6164			
U-3	Waktu Pelayanan	3,5959			
U-4	Biaya/Tarif	3,6678			
U-5	Produk Layanan	3,5788			
U-6	Kompetensi Pelaksana	3,6336			
U-7	Perilaku Pelaksana	3,7021			
U-8	Sarana/Prasarana	3,5890			
U-9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,8801			

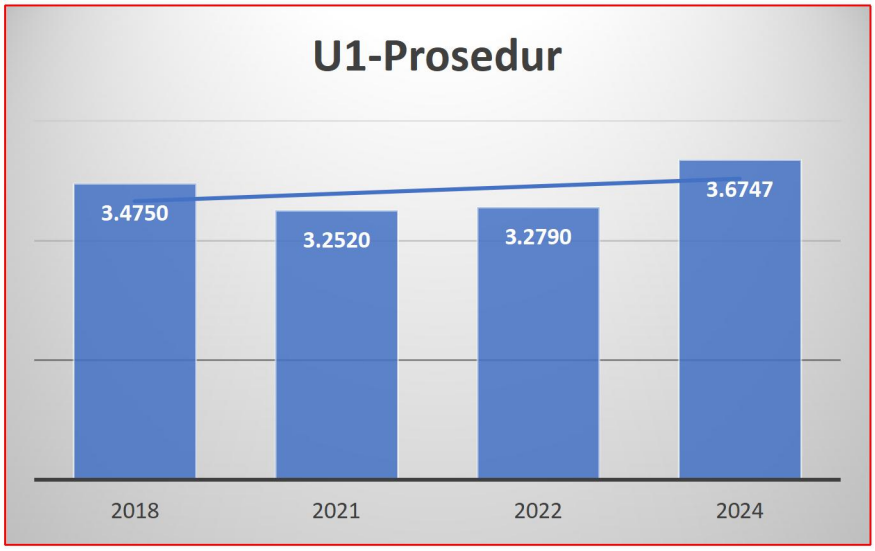
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024.

Memperhatikan Tabel 5, bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yakni U9 (penanganan pengaduan, saran, dan masukan), disusul secara berjenjang oleh unsur pelayanan U7, U1, U4, U6, U3, U8, dan U5 yang paling rendah. Pada kategori kinerja unit pelayanan dengan nilai interval indeks kepuasan 90,5805 dan masuk pada kinerja pelayanan SANGAT BAIK.

Selanjutnya tinjauan indeks kepuasan pemustaka dicermati dari masing-masing unsur pelayanan dari tahun ke tahun survei yaitu tahun 2018, 2021, 2022, dan 2024 sebagai berikut:

IKP berdasarkan prosedur

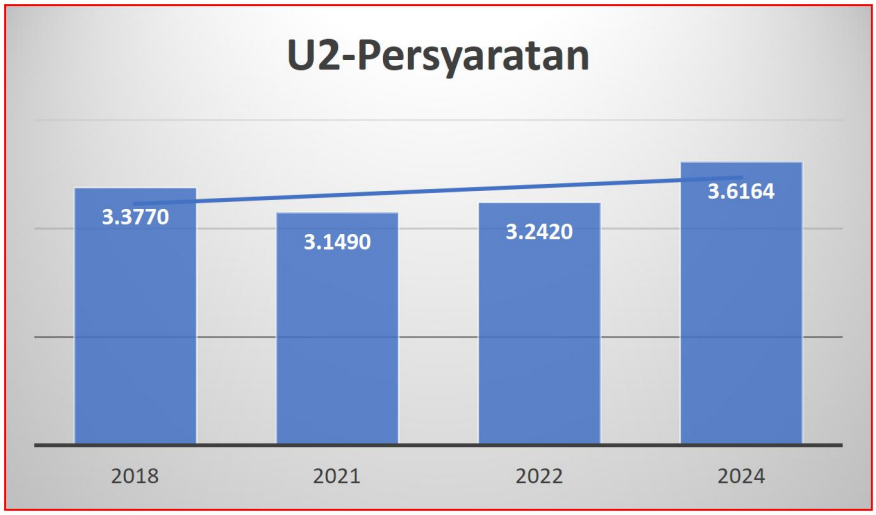
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan Prosedur (U1) tahun 2024 memiliki nilai sebesar 3,6747 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 1 terdapat peningkatan kepuasan pemustaka sebesar 0,3957 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 dengan nilai 3,2790. Mengacu pada (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 19) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/trend unsur pelayanan prosedur mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,42.



Gambar 1. IKP unsur prosedur (U1).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 8)

IKP berdasarkan persyaratan

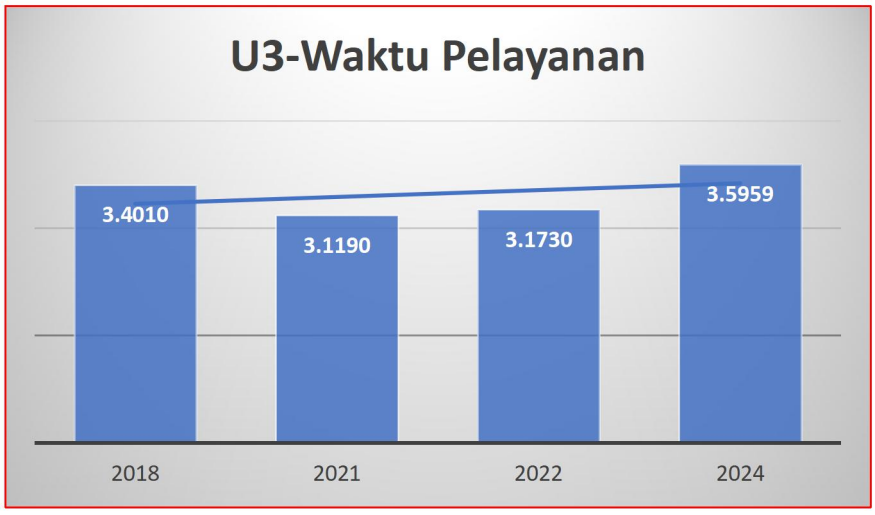
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan Persyaratan (U2) memiliki nilai sebesar 3,6164 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 2 terdapat kenaikan 0,3744 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 dengan nilai 3,2420. Mengacu pada (PermenpanRB No.14/2017.pdf, t.t., hlm. 19) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/trend unsur pelayanan prosedur mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,35.



Gambar 2. IKP unsur persyaratan (U2).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 9)

IKP berdasarkan waktu pelayanan

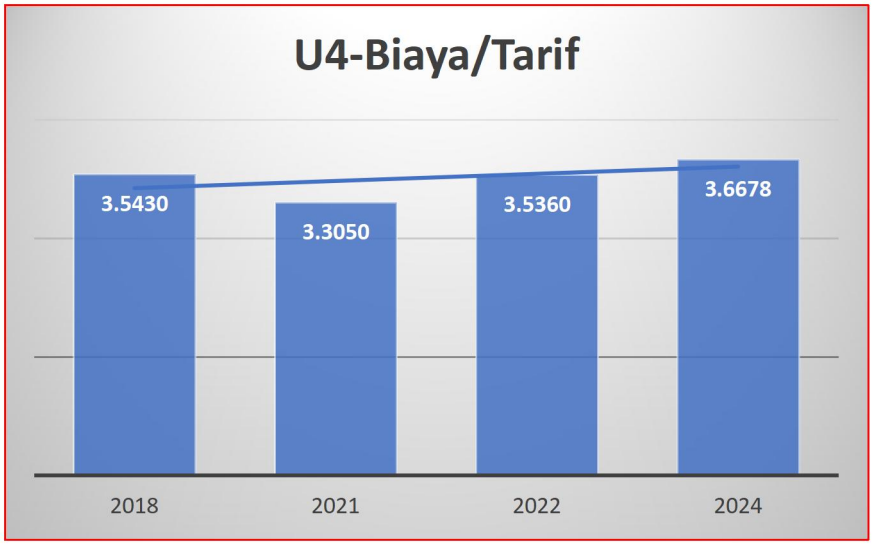
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur Waktu Pelayanan (U3) memiliki nilai sebesar 3,5959 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 3 terdapat kenaikan 0,4229 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 dengan nilai 3,1730. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur waktu pelayanan mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,32.



Gambar 3. IKP unsur waktu pelaksanaan (U3).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 9)

IKP berdasarkan biaya/tarif

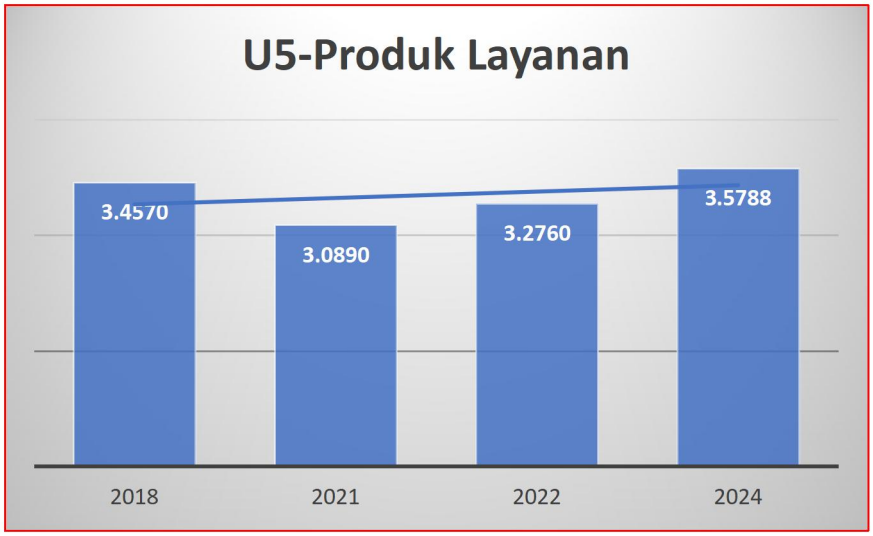
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan Biaya/Tarif (U4) memiliki nilai sebesar 3,6678 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 4 terdapat kenaikan 0.1318 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 dengan nilai 3,5360. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur waktu pelayanan mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,51.



Gambar 4. IKP unsur biaya/tarif (U4).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 10)

IKP berdasarkan produk layanan

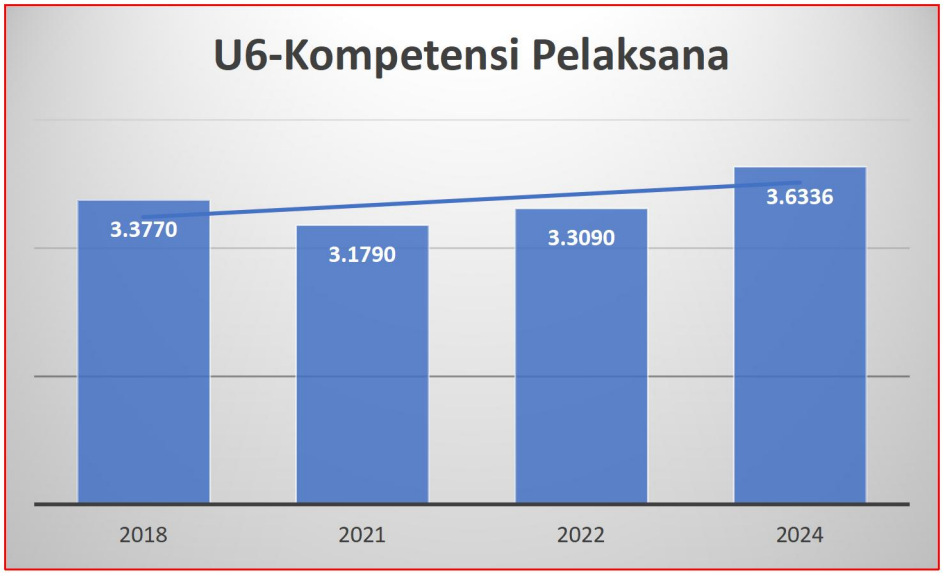
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur Produk layanan (U5) memiliki nilai sebesar 3,5799 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 5 terdapat kenaikan 0,3028 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 dengan nilai 3,2760. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur pelayanan prosedur mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,35.



Gambar 5. IKP unsur produk layanan (U5).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 10)

IKP berdasarkan kompetensi pelaksana

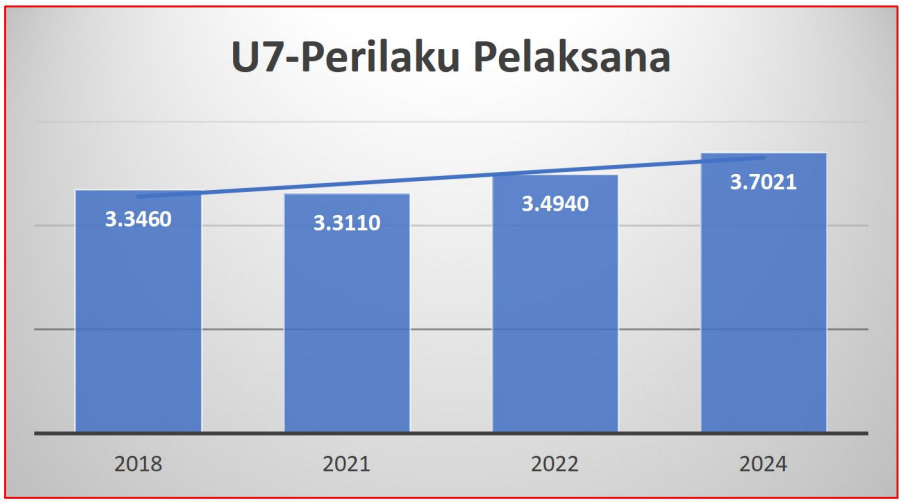
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan kompetensi pelaksana (U6) memiliki nilai sebesar 3,6336 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 6 terdapat kenaikan 0,3246 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 yang mendapat nilai 3,3090. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur pelayanan kompetensi pelaksana mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,37.



Gambar 6. IKP unsur kompetensi pelaksana (U6).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 11)

IKP berdasarkan perilaku pelaksana

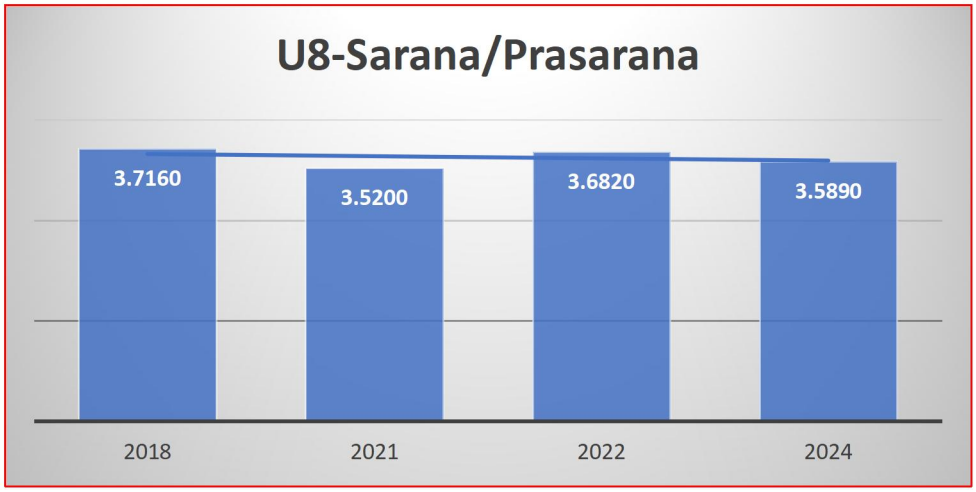
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan perilaku pelaksana (U7) memiliki nilai sebesar 3,7021 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 7 terdapat kenaikan 0,2081 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 yang mendapat nilai 3,4940. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur pelayanan perilaku pelaksana mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,46.



Gambar 7. IKP unsur perilaku pelaksana (U7).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 11)

IKP berdasarkan sarana dan prasarana

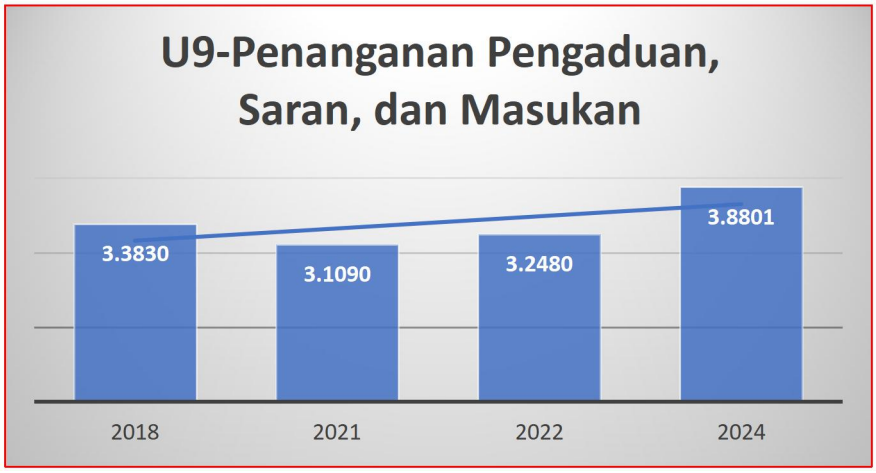
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan sarana/prasarana (U8) memperoleh nilai sebesar 3,5890 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 9 terdapat penurunan sebesar 0,0930 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 yang mendapat nilai 3,6820. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19), maka nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur pelayanan sarana/prasarana mengalami penurunan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,63.



Gambar 8. IKP unsur sarana dan prasarana (U8).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 12)

IKP berdasarkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9) mendapat nilai sebesar 3,8801 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 9 terdapat kenaikan 0,6321 poin dibandingkan pada periode tahun 2022 yang mendapat nilai 3,2480. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19), maka nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan mengalami peningkatan dari tahun survei 2018, 2021, dan 2022 dengan nilai rata-rata 3,41



Gambar 9. IKP unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9).
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 12)

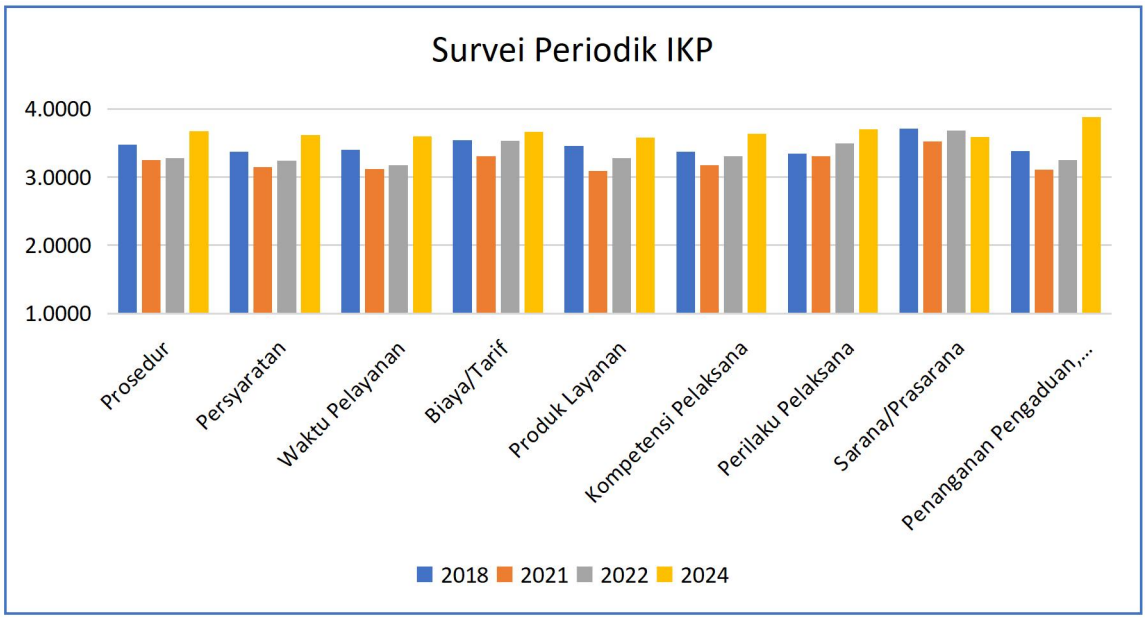
Perbandingan IKP dengan periode sebelumnya (2018, 2021, 2022 dan 2024)

Survei kepuasan pemustaka dimaksudkan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang telah dirasakan/dialami oleh pemustaka. Pelaksanaan survei kepuasan pemustaka pada unit perpustakaan IPDN Kampus NTB telah dilaksanakan sejak tahun 2018 hingga saat ini sudah berlangsung selama 4 kali, adapun perbandingan data hasil survei kepuasan pemustaka dari tahun 2018, 2021, 2022, dan 2024 dengan unsur pelayanan yang sama (9 unsur layanan) dapat dilihat pada tabel 6.

Table 6. Perbandingan IKP Periode 2018, 2021, 2022, dan 2024

NO.	UNSUR PELAYANAN	2018	2021	2022	2024
U-1	Prosedur	3.4750	3.2520	3.2790	3.6747
U-2	Persyaratan	3.3770	3.1490	3.2420	3.6164
U-3	Waktu Pelayanan	3.4010	3.1190	3.1730	3.5959
U-4	Biaya/Tarif	3.5430	3.3050	3.5360	3.6678
U-5	Produk Layanan	3.4570	3.0890	3.2760	3.5788
U-6	Kompetensi Pelaksana	3.3770	3.1790	3.3090	3.6336
U-7	Perilaku Pelaksana	3.3460	3.3110	3.4940	3.7021
U-8	Sarana/Prasarana	3.7160	3.5200	3.6820	3.5890
U-9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.3830	3.1090	3.2480	3.8801

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 14)



Gambar 10. Survei Periodik IKP Tahun 2018, 2021, 2022, dan 2024

Sumber: Pengolahan Data Survei, 2024, (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 15)

Pada tabel 6 dan Gambar 10, mendeskripsikan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada tahun 2024 secara keseluruhan mengalami kecenderungan/*trend* peningkatan pada sebagian besar unsur pelayanan (U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, dan U9). Hal ini dapat dicermati pada Gambar 1-7 dan Gambar 9, sedangkan U8 yaitu unsur pelayanan sarana/prasarana mengalami kecenderungan/trend penurunan kinerja unit pelayanan perpustakaan sebagaimana Gambar 8 yang bersumber dari hasil pengolahan data survei 2024 dan (Wijanaraga & Arab, 2023, hlm. 15), namun jika dilihat dari rata-ratanya masih berada pada kategori sangat baik (3,63).

KESIMPULAN

Kegiatan survei periodik terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam hal ini Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) pada layanan Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat mengalami kecenderungan peningkatan pada 8 unsur pelayanan (U1-U7 dan U9) dan hanya satu unsur pelayanan, yaitu sarana/prasarana (U8) yang mengalami *trend*/kecenderungan penurunan nilai rata-rata

pada 4 kali survei, yaitu tahun 2018, 2021, 2022, dan 2024. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 19) bahwa penilaian pemustaka pada tahun 2024 ini memberikan nilai rata–rata terhadap keseluruhan unsur layanan sebesar 3,6232 atau dikonversi dengan nilai interval indeks kepuasan pemustaka masuk pada kinerja unit layanan berkategori SANGAT BAIK dan mutu layanan A.

Survei indeks kepuasan pemustaka ini dilakukan secara periodik sebagai langkah strategis untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan ketersediaan data–data yang dibutuhkan dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perpustakaan dan menjadi bahan pertimbangan kepala unit kerja yang terkait dalam mengambil kebijakan bidang layanan perpustakaan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada rekan sejawat pustakawan, keluarga, serta para mentor yang selalu memotivasi kami untuk mengembangkan diri secara terus menerus pada bidang ilmu kepustakawanan dengan menulis, menulis, dan menulis. Salam literasi.

DAFTAR PUSTAKA

Hanany, N. H., & Sudirman, E. (2019). Kepuasan pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan pengaruh word of mouth pemustaka. Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan, 7(1), Article 1. https://doi.org/10.24198/jkip.v7i1.19130

Janti Suksmarini, Nurny Syam, Dimas A. Gammayani, Hartono, I. Purwodarsono, Aji Subekti, Ari Wijayanti, Budi Kastowo, Hanafi, Tanwir, Yunita Kurniastuti, & Hendriyanto. (2019). Analisis Kualitas Layanan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dengan Metode Libqual +TM Kaitannya dengan Kepuasan Pemustaka. https://press.perpusnas.go.id/files/flipbooks/405/index.html

Muaidi, M., Wijanaraga, I., Mulyadi, M., & ... (2021). Index of Library Users Satisfaction At Governance Institute of Home Affairs (IPDN) Nusa Tenggara Barat Campus in 2021. Indonesian Journal …, Query date: 2022-06-22 01:39:19. http://ejournal.ipdn.ac.id/IJOLIB/article/view/1962

Muh. Muaidi. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2018 (Penelitian Laporan Hasil Survei Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2018). IPDN Kampus NTB.

PermenpanRB No.14/2017.pdf. (t.t.). Diambil 22 Maret 2022, dari https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen%2014%202017.pdf

Perpustakaan Nasional RI. (2019). Laporan Akhir Kajian Kepuasan Pemustaka Layanan Perpusnas. https://press.perpusnas.go.id/ProdukDetail.aspx?id=307

S. Nasution. (2011). Metode Research (Penelitian Ilmiah) (1 ed.). Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). Statistika untuk Penelitian. Alfabeta.

Sumiati, E., & Wijanaraga, I. (2020). HOW DO LIBRARIANS SERVE USERS IN DIGITAL LITERACY ERA? Indonesian Journal of Librarianship, Query date: 2022-06-22 01:39:19. http://ejournal.ipdn.ac.id/IJOLIB/article/view/1109

Wijanaraga, I. W., & Arab, A. M. (2023). Survei periodik kepuasan layanan Perpustakaan IPDN kampus NTB tahun 2022. THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science, 3(1), Article 1.

A. S. Moenir. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.

Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 9(2), Art. 2.

I Wayan Wijanaraga. (2022a). Data Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2022. Perpustakaan IPDN Kampus NTB. perpustakaanipdnntb@gmail.com

I Wayan Wijanaraga. (2022b). Analisis Pengembangan Koleksi Perpustakaan IPDN Kampus NTB. Media Sains Informasi dan Perpustakaan, 2(2), 49–68.

I Wayan Wijanaraga. (2022c). Komunikasi Efektif di Perpustakaan. Jurnal Literasi Pustakawan IPI NTB, 7(4), 8–14.

Kuncoro Galih Pambayun. (2021). Digital Libraries during Covid-19 Pandemic: A Bibliometric Analysis and Information Mapping. Indonesian Journal of Librarianship, 17–30. https://doi.org/10.33701/ijolib.v2i1.1416

Lasa Hs. (1995). Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan. Gadjah Mada University Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1984). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Marketing Science Institute. https://books.google.co.id/books?id=-hVpNgAACAAJ

Sarwono, S., Isbandini, I., & Rahayu, D. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LIBQUAL+TM. Jurnal Libraria, 6(2), 299–330.

Suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Revisi). Rineka Cipta.

Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Administrative Law and Governance Journal, 2(1), 143–154. https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154

Sulistyo Basuki. (1991). Pengantar ilmu perpustakaan. Gramedia Pustaka Utama.

Suprayogo, I. (2001). Metodologi penelitian sosial-agama. Remaja Rosdakarya.

Usman, H., & Akbar, P. S. (2022). Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Ketiga). Bumi Aksara.