

## Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB: Studi Tahun 2025

I Wayan Wijanaraga<sup>1</sup>; I Ketut Bayu Pawana, S.STP., M.H.<sup>2</sup>; Ririn Wahyuni Andriyani,  
S.STP.<sup>3</sup>; Rizki Kurniawan, A.Md.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Pustakawan; <sup>2</sup>Pengembang Teknologi Pembelajaran; <sup>3</sup>Pengasuh; <sup>4</sup>Pengelola Data dan Informasi  
IPDN Kampus NTB

<sup>1</sup>email: [wijanaraga@ipdn.ac.id](mailto:wijanaraga@ipdn.ac.id)

<sup>2</sup>email: [bayu.pawana.1980@gmail.com](mailto:bayu.pawana.1980@gmail.com)

<sup>3</sup>email: [ririnwahyuniandriyani@gmail.com](mailto:ririnwahyuniandriyani@gmail.com)

<sup>4</sup>email: [mrizkikurniawantkd1@gmail.com](mailto:mrizkikurniawantkd1@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study is motivated by the importance of evaluating user satisfaction as part of the effort to improve library service quality in higher education institutions, particularly at IPDN NTB Campus. In an era of governance that demands transparency and accountability, user satisfaction has become a key indicator within the internal quality assurance system (SPMI) and serves as a basis for formulating service development policies. The aim of this research is to measure the level of user satisfaction with the library services at IPDN NTB Campus in 2025, analyze trends in comparison with previous periods (2018, 2021, 2022, and 2024), and identify aspects that need improvement. The study employed a descriptive quantitative survey method using a questionnaire based on nine elements of public service standards issued by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (Kementerian PAN-RB), including procedures, requirements, service time, cost/tariffs, service products, staff competence, staff behavior, facilities/infrastructure, and complaint handling. Data were analyzed quantitatively to obtain the average User Satisfaction Index (IKP) score for each element and its trend over time. The results indicate that, overall, the library services at IPDN NTB Campus in 2025 are rated as excellent. Eight out of nine service elements showed an increase in score compared to previous periods, with the highest achievement in the cost/tariff element (3.8732) and the lowest in the facilities/infrastructure element (3.5915), which experienced a slight decrease from the previous year but remained in the "excellent" category. Longitudinal comparisons highlight continuous improvements in procedural aspects, service speed, librarian competence, and responsiveness to feedback. These findings confirm the effectiveness of the implemented service quality improvement strategies and provide an empirical basis for formulating action plans and developing more adaptive, innovative, and sustainable library services.*

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

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya evaluasi kepuasan pemustaka sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi kedinasan, khususnya IPDN Kampus NTB. Dalam era tata kelola yang menuntut transparansi dan akuntabilitas, tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting yang digunakan dalam sistem penjaminan mutu internal (SPMI) serta perumusan kebijakan pengembangan layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB tahun 2025, menganalisis tren perbandingan dengan periode sebelumnya (2018, 2021, 2022, dan 2024), serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan. Penelitian menggunakan metode survei pendekatan kuantitatif deskriptif dengan kuesioner berbasis sembilan unsur pelayanan publik sesuai pedoman Kementerian PAN-RB, seperti prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana/prasarana, dan penanganan pengaduan. Data dianalisis secara kuantitatif untuk memperoleh skor rata-rata Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) pada tiap unsur dan tren perubahannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB tahun 2025 berada pada kategori sangat baik. Delapan dari sembilan unsur layanan mengalami peningkatan nilai dibandingkan periode sebelumnya, dengan capaian tertinggi pada unsur biaya/tarif (3,8732) dan terendah pada unsur sarana/prasarana (3,5915) yang mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya,

meskipun masih pada kategori sangat baik. Perbandingan longitudinal mengindikasikan adanya perbaikan berkelanjutan pada aspek prosedural, kecepatan layanan, kompetensi pustakawan, dan responsivitas terhadap masukan. Temuan ini menegaskan efektivitas strategi peningkatan mutu layanan yang telah dilaksanakan, sekaligus memberikan dasar empiris bagi perumusan rencana tindak lanjut dan pengembangan layanan yang lebih adaptif, inovatif, dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** *Perpustakaan; Pemustaka; Indeks Kepuasan Pemustaka; Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus NTB.*

## **PENDAHULUAN**

Latar belakang. Perpustakaan IPDN Kampus NTB sebagai bagian dari institusi pendidikan tinggi kedinasan dibawah Kementerian Dalam Negeri RI memiliki karakteristik pemustaka yang relatif homogen, yaitu praja yang memiliki kebutuhan informasi yang khas dan terarah. Pemustaka (pengguna perpustakaan) berhak mendapatkan pelayanan yang optimal untuk memperoleh informasi ilmu pengetahuan yang valid dari pengelolaan perpustakaan melalui berbagai media baik manual/tercetak 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. Pemustaka perlu diberikan ruang yang cukup untuk turut serta berkontribusi meningkatkan layanan perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik pemerintah perlu merespon berbagai tanggapan dan saran masukan dengan cerdas, cepat, dan tepat serta relevan.

Oleh karenanya, salah satu langkah untuk mengetahui tanggapan dan saran masukan dari pemustaka secara terukur terhadap pelayanan perpustakaan adalah melalui survei evaluasi kepuasan pemustaka kepada civitas akademika, khususnya kalangan praja (mahasiswa IPDN disebut praja) sebagai pemustaka paling intensif dan dominan 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 (Kementerian PANRB, 2019), maka Peneliti perlu melakukan penelitian dengan judul: *Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB: Studi Tahun 2025.* 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, 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 (Kementerian PANRB, 2019, hlm. 7).

Manfaat yang diharapkan dari survei periodik kepuasan pemustaka antara lain: (a) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit perpustakaan secara periodik. (b) Diketahui Indeks Kepuasan Pemustaka secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kepastakawanan 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 terletak pada pentingnya menyediakan data empiris yang valid sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam perbaikan layanan perpustakaan. Dalam kerangka tata kelola perguruan tinggi yang menuntut transparansi dan akuntabilitas, tingkat kepuasan pemustaka menjadi salah satu indikator kinerja yang perlu diukur secara sistematis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung sistem penjaminan mutu internal (SPMI) serta menjadi masukan dalam audit mutu layanan informasi akademik. Penelitian ini juga memperkuat penerapan pendekatan layanan berbasis pemustaka (*user-centered service*) sesuai Standar Nasional Perpustakaan (SNP) dan prinsip manajemen mutu layanan publik. Secara strategis, hasil kajian ini dapat mendorong transformasi layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB agar lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi sumber daya, dengan strategi yang relevan, inklusif, dan inovatif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjawab kebutuhan internal lembaga, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan kebijakan dan wacana akademik di bidang kepastakawanan berbasis evaluasi kinerja berkelanjutan.

Keunikan. Penelitian ini khusus dilaksanakan di Unit 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 keunikan atau kekhususannya dengan karakteristik pemustaka yang khas (praja, dosen, ASN, dan Non ASN) bila dibandingkan dengan lembaga pendidikan tinggi pada umumnya (Eti Sumiati & I Wayan Wijanaraga, 2020, hlm. 35). Demikian juga dalam hal pengelolaan perpustakaan secara khusus dari segi pemustaka, koleksi, tatacara, cakupan layanan, dan jenis koleksinya. Keunikan lainnya adalah digunakannya data pendukung lain berupa komentar responden yang dianalisis secara kualitatif deskriptif. Pendekatan ini membuat hasil penelitian tidak hanya berupa skor IKM/IKP, tetapi juga rekomendasi konkret berupa peta prioritas perbaikan layanan yang lebih praktis dengan memberikan rencana tindak lanjut. Dengan demikian penelitian ini berkontribusi pada pengembangan model IKM *Hybrid Library* yang relevan bagi perpustakaan perguruan tinggi kedinasan di Indonesia.

State of the art. Kajian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan menjadi isu sentral dalam ilmu perpustakaan dan informasi atau kepastakawanan, terutama dengan pergeseran fokus dari ketersediaan koleksi menuju pendekatan berpusat pada pengguna (*user-centered approach*) yang menilai layanan berdasarkan pengalaman dan persepsi mereka. Secara global, kepuasan pemustaka kini dipandang sebagai instrumen evaluatif kinerja institusi informasi, dengan model SERVQUAL yang banyak diadaptasi di perpustakaan perguruan tinggi, termasuk di Indonesia, mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan kualitas, empati, dan bukti fisik. Penelitian di Indonesia menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan, terutama terkait modernisasi layanan digital, kompetensi pengelola perpustakaan, dan kenyamanan fasilitas. Pendekatan evaluasi berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diterapkan sesuai kebijakan Kementerian PAN-RB memberi data kuantitatif yang akurat untuk perbaikan berkelanjutan. Di era digitalisasi dan layanan hibrida, ekspektasi pemustaka semakin kompleks, mencakup akses sumber daya elektronik, integrasi sistem, dan literasi

informasi. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi strategis, khususnya di perguruan tinggi kedinasan seperti IPDN Kampus NTB, untuk memahami persepsi pengguna dan merumuskan strategi peningkatan layanan yang tepat.

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 (Muh. Muaidi, I Wayan Wijanaraga, Muhamad Mulyadi, I Dewa Made & Putra Wijaya, Agussalim Mad Arab, 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 (Muh. Muaidi, I Wayan Wijanaraga, Muhamad Mulyadi, I Dewa Made & Putra Wijaya, Agussalim Mad Arab, 2021). Dengan demikian permasalahan yang mengedepan pada saat penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB periode tahun 2025? 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 berbagai penelitian mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan telah banyak dilakukan baik di tingkat nasional maupun lokal, dengan beragam pendekatan dan fokus kajian yang memberikan kontribusi penting dalam memahami pola persepsi pengguna, indikator layanan yang dianggap prioritas, serta tantangan yang dihadapi perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka. Penelitian sebelumnya 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 (Muh. Muaidi, I Wayan Wijanaraga, Muhamad Mulyadi, I Dewa Made & Putra Wijaya, Agussalim Mad Arab, 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. Kemudian 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. Penelitian IKP periode tahun 2024 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 32) yang berjudul Survei Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2024 menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui survei dengan hasil IKM cenderung meningkat pada 8 aspek (dari 9 aspek) layanan dari empat periode penelitian (2018, 2021, 2022, dan 2024). Hasil IKM tahun 2024 berada pada kinerja Sangat Baik dengan NRR 3,326.

Salah satu penelitian yang relevan dilakukan (Bayu Indra Saputro & Puspitaningrum Timur Utami, 2020, hlm. 41) berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di

Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode LIBQUAL+™. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi terdiri dari pemustaka yang mengunjungi perpustakaan antara April hingga Desember 2018, dan melibatkan 50 responden sebagai sampel. Analisis *gap* menunjukkan bahwa semua dimensi dalam model LibQUAL+™ berada pada nilai negatif, mengindikasikan bahwa kualitas layanan perpustakaan belum memenuhi ekspektasi pemustaka. Salah satu sub variabel yang mencolok adalah “*personal control*”, khususnya pada indikator *equipment modern* (item 20), yang menampilkan *gap* sebesar -0,76. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka sangat membutuhkan fasilitas mesin fotokopi, sementara perpustakaan belum menyediakan layanan tersebut. Meski terdapat kekurangan tersebut, Indeks Kepuasan Pengguna tetap cukup tinggi, yaitu 87,43 %, yang berarti secara umum pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Kajian lain oleh (Fitri Wayuti, 2022) dengan judul skripsi Pengaruh Interpersonal Skill Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Dalam Layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama menggunakan metode regresi dengan pendekatan kuantitatif melalui teknik pengumpulan data menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan uji korelasi dan uji regresi linier sederhana. Sampelnya mahasiswa Universitas Abulyatama sejumlah 97 orang yang diambil dengan teknik random sampling. Hasilnya bahwa Interpersonal Skill tenaga Perpustakaan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pemustaka dalam layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama dengan korelasi sebesar 0,710 dan nilai determinasi sebesar 71% yang artinya Interpersonal Skill tenaga Perpustakaan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pemustaka dalam layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama.

Selanjutnya, penelitian oleh (M Ridho Sahid Maksum, 2025) Penelitian berjudul Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasinya seluruh anggota aktif Perpustakaan Universitas Bung Hatta sebanyak 5.410 orang. Sampel sebanyak 98 orang yang ditentukan menggunakan rumus slovin, dan data dikumpulkan melalui kuesioner dan studi literatur. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima indikator teori LibQUAL+™, yaitu: Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy). Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pemustakan pada kategori cukup puas dengan skor rata-rata 2,95. Dari hasil analisis, diperoleh temuan nilai skor rata-rata pada masing-masing indikator sebagai berikut: Bukti Fisik (2,77), Keandalan (3,02), Daya Tanggap (3,02), Jaminan (3,00), Empati (2,95). Berdasarkan skala interval hal ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai bahwa layanan referensi pada Perpustakaan Universitas Bung Hatta telah mampu memenuhi kebutuhan mereka pada tingkat yang memadai. Layanan yang disediakan dirasakan cukup membantu dalam mendukung pencarian informasi.

Meskipun banyak kajian serupa telah dilakukan, namun penelitian spesifik yang mengevaluasi kepuasan pemustaka di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi kedinasan, khususnya IPDN Kampus NTB, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, studi ini akan mengisi celah tersebut dengan menghadirkan data empiris terkini yang relevan dengan konteks lokal, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan berbasis kebutuhan pengguna yang aktual.

## **METODE**

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

relevan. 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 adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Adapun elemen populasi merupakan keseluruhan subjek yang nantinya akan diukur (Sugiyono, 2019). Sedangkan penentuan sampel penelitian ini mengacu pada tabel Morgan dan Krejcie (Kementerian PANRB, 2019, hlm. 25). Dengan jumlah populasi pemustaka di Unit Perpustakaan IPDN Kampus NTB sejumlah 221 orang, maka jika dikonversikan sesuai tabel Morgan dan Krejcie mensyaratkan jumlah responden minimal 140 sampai 144 orang.

Adapun responden dalam penelitian ini diambil dari populasi pemustaka pada tahun 2025. Pemustaka yang terdiri dari Praja Angkatan XXXIV sejumlah 108 orang dan responden lainnya dari ASN dan Tenaga Kontrak sejumlah 113 orang. Dari jumlah populasi tersebut didapatkan responden yang mengembalikan atau mengisi penilaian kuesioner melalui *google form* sejumlah 213 orang dari jumlah populasi penelitian adalah 221 orang atau 96,38% atau jumlah populasi yang tidak mengisi survei sebanyak 8 orang atau 3,62%. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Data Responden Yang Mengisi Kuesioner Melalui *Google Form***

No.	Jenis Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden yang mengisi survei	Persentase Responden yang mengisi survei
1	Praja Angkatan XXXIV	108	108	100%
2	ASN dan Tenaga Kontrak	113	105	92,92%
<b>Total</b>		<b>221</b>	<b>213</b>	<b>96,38%</b>

Sumber: Pengolahan Data Survei, 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025).

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 penelitian yang bersifat periodik merujuk pada (Kementerian PANRB, 2019, hlm. 11) yang menyebutkan bahwa survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau periode 1 tahunan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan secara periodik setahun sekali. Dalam penelitian ini periode pengumpulan kuesioner melalui *google form* dilaksanakan mulai tanggal 26 Juni 2025 sampai dengan 4 Juli 2025 berlokasi di IPDN Kampus NTB.

Adapun pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

- a. 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 yang mengacu pada (Kementerian PANRB, 2019, hlm. 27).

- b. Pengumpulan Data Sekunder, dilakukan dengan merujuk literatur mengenai penelitian sejenis pada tahun-tahun sebelumnya yang relevan. Informasi ini penting untuk evaluasi dan perbandingan indeks kepuasan serta kinerja dari periode ke periode penelitian.

Analisis data penelitian ini menggunakan analisis univariat. 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 (Kementerian PANRB, 2019, hlm. 23).

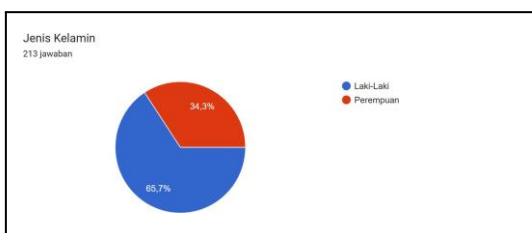
Setelah diperoleh hasil pengolahan data survei periode tahun 2025, kemudian dilakukan analisis terhadap unsur yang telah disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara menyeluruh, agar dapat menggambarkan hasil yang objektif dari hasil survei itu sendiri.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan aspek penting dalam memberikan konteks terhadap hasil survei untuk penelitian evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB. Dalam studi tahun 2025 ini, total jumlah responden yang telah mengisi survei melalui *link google form* adalah 213 orang. Tiga variabel utama yang dianalisis dalam karakteristik responden meliputi: jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan.

Karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin sebagaimana Gambar 1 dan Tabel 1 diatas, tergambar bahwa responden laki-laki sebesar 65,7% lebih banyak dari responden perempuan yang hanya sebesar 34,3% dari jumlah responden sebesar 213 orang yang telah mengisi survei melalui media digital *google form*.



**Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

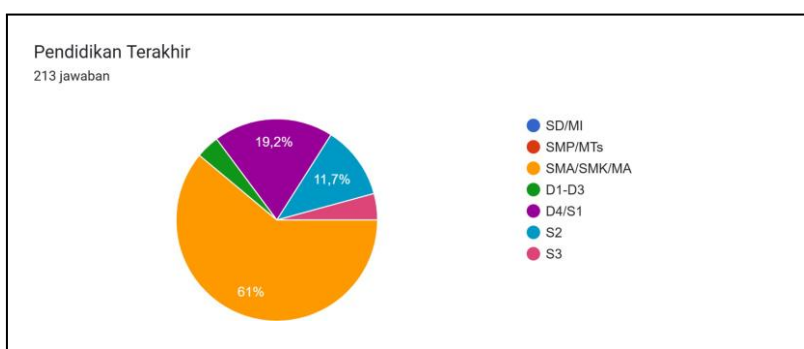
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 (I Wayan Wijanaraga, 2025)

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir dapat disimak melalui Tabel dan Gambar 2 bahwa persebaran dominan responden adalah Praja Angkatan XXXIV setingkat tamatan SLTA sebagai pemustaka utama, yaitu 61%, disusul responden yang berpendidikan Sarjana 19,2%, sedangkan yang berjenjang Pascasarjana (S2) sebanyak 11,7%, berpendidikan Doktor 4,2%, dan sisanya jenjang Diploma 3,7%.

**Tabel 2. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah (dari 213 Responden)	Persentase (%)

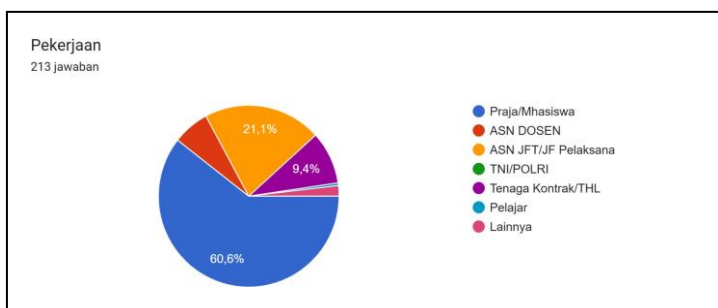
SMA/SMK/MA	130	61.0%
D4/S1	41	19.2%
S2	25	11.7%
S3	9	4.2%
D1-D3	8	3.7%
SD/SMP/MTs	0	0.0%



**Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

Karakteristik responden dari sisi jenis pekerjaan sebagaimana Gambar 3 bahwa 60,6% (129 orang) adalah Praja atau Mahasiswa, sebagai ASN dengan Jabatan Fungsional Tertentu dan Pelaksana sebesar 21,1% (45 orang) adalah civitas akademika, 9,4% adalah Tenaga Kontrak IPDN, dan selebihnya 6,6% berprofesi sebagai Dosen IPDN.



**Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

## Hasil Pengolahan Data Survei Studi Tahun 2025

Mengacu data hasil survei menggunakan kuesioner melalui *google form* studi tahun 2025 yang telah disebarkan kepada responden (pemustaka) untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB, menggunakan 9 (Sembilan) unsur layanan yang sebagaimana tertuang dalam kuesioner melalui *google form* dan telah dinilai oleh

pemustaka. Tabulasi pengolahan data survei menggunakan statistik sederhana melalui aplikasi Excel (Kementerian PANRB, 2019, hlm. 29) untuk mendapatkan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Tingkat Persepsi Pemustaka/Responden**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR (Nilai Rata Rata)	Ket
U-1	Prosedur	3.7653	Sangat Baik
U-2	Persyaratan	3.6854	Sangat Baik
U-3	Waktu Pelayanan	3.7183	Sangat Baik
U-4	Biaya/Tarif	3.8732	Sangat Baik
U-5	Produk Layanan	3.6479	Sangat Baik
U-6	Kompetensi Pelaksana	3.6808	Sangat Baik
U-7	Perilaku Pelaksana	3.7371	Sangat Baik
U-8	Sarana/Prasarana	3.5915	Sangat Baik
U-9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.8451	Sangat Baik

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025 (I Wayan Wijanaraga, 2025)

Berdasarkan tabel diatas, dari 9 unsur pelayanan yang diukur, bahwa unsur pelayanan U4 kewajaran biaya/tarif layanan di perpustakaan yang memiliki tingkat persepsi paling tinggi dengan nilai rata-rata 3,8732. Sementara nilai rata-rata unsur yang paling rendah U8 kualitas sarana dan prasarana layanan perpustakaan 3,5915. Namun demikian persepsi responden terhadap semua unsur layanan termasuk pada kategori “sangat baik” atau diatas nilai rata-rata yaitu 3,7272. Secara berurutan peringkat persepsi unsur pelayanan sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4. Rekapitulasi urutan persepsi responden dari tertinggi ke terendah.**

No. Urut	No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NRR
1	U-4	Biaya/Tarif	3,8732
2	U-9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,8451
3	U-1	Prosedur	3,7653
4	U-7	Perilaku Pelaksana	3,7371
5	U-3	Waktu Pelayanan	3,7183
6	U-2	Persyaratan	3,6854
7	U-6	Kompetensi Pelaksana	3,6808
8	U-5	Produk Layanan	3,6479
9	U-8	Sarana/Prasarana	3,5915
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,7272</b>

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025 (I Wayan Wijanaraga, 2025)

## 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 data survei kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat Tahun 2025 memiliki nilai indeks kepuasan pemustaka sebesar 3,7272 berada pada kategori “Sangat Baik”. Nilai kategori tersebut mengacu sebagaimana pedoman pada tabel berikut ini:

**Tabel 5. 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: (Kementerian PANRB, 2019, hlm. 19)

Kinerja Unit Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat masuk pada kategori SANGAT BAIK, adapun kategori ini didasarkan pada data hasil survei yang telah diolah sebagaimana tertera pada tabel berikut:

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Unsur Pelayanan**

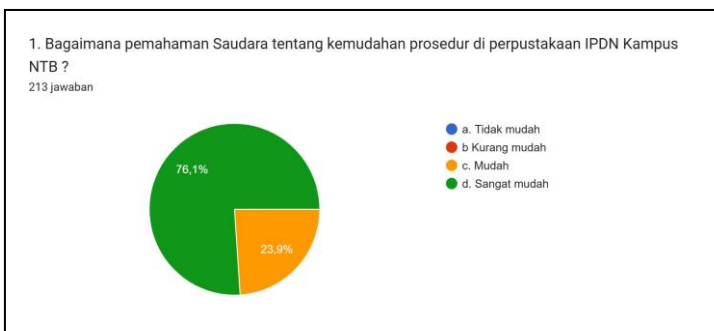
No	Unsur Pelayanan	NRR Unsur Kepuasan	Jumlah Nilai Rata – Rata Unsur	Nilai Interval Indeks Kepuasan Pemustaka	Kinerja Unit Pelayanan
U-1	Prosedur	3.7653	<b>3,7272</b>	<b>92.2477</b>	<b>SANGAT BAIK</b>
U-2	Persyaratan	3.6854			
U-3	Waktu Pelayanan	3.7183			
U-4	Biaya/Tarif	3.8732			
U-5	Produk Layanan	3.6479			
U-6	Kompetensi Pelaksana	3.6808			
U-7	Perilaku Pelaksana	3.7371			
U-8	Sarana/Prasarana	3,5890			
U-9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,8801			

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2025.

Memperhatikan Tabel 6 dan Tabel 4, bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yakni U4 diikuti secara berjenjang oleh unsur pelayanan U9, U1, U7, U3, U2, U6, U5 dan U8 yang paling rendah. Pada kategori kinerja unit pelayanan dengan nilai interval indeks kepuasan 92.2477 dan masuk pada kinerja pelayanan SANGAT BAIK.

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

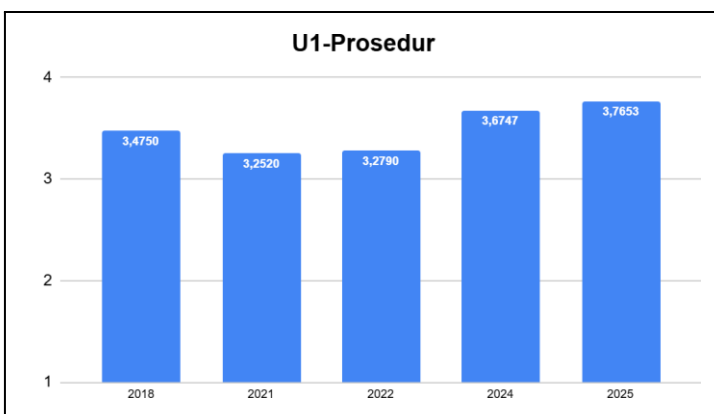
### A. IKP berdasarkan prosedur layanan perpustakaan (U1)



**Gambar 4. Penilaian Responden U-1**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

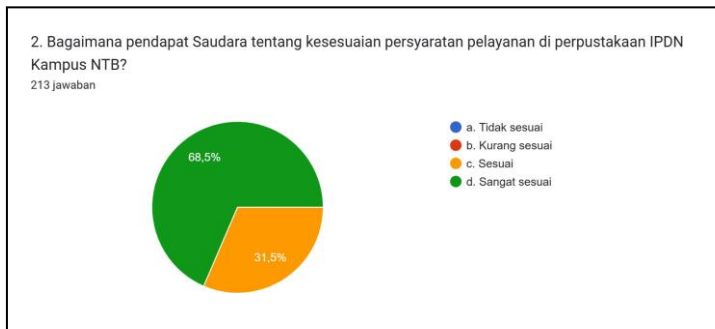
Responden studi tahun 2025 sebagaimana gambar diatas, yang memberikan penilaian terhadap kemudahan prosedur layanan perpustakaan sebanyak 76.1% (162 orang) menyatakan sangat mudah dan 23,9% (51 orang) menyatakan mudah. Sedangkan IKP-nya (sesuai diagram dibawah) sebesar 3,7653 dengan nilai persepsi 4, terdapat peningkatan IKP sebesar 0,0906 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 dengan nilai 3,6747 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 41). Unsur kemudahan prosedur layanan perpustakaan berada pada kategori Sangat Baik, dengan kecenderungan/*trend* meningkat dari tahun survei 2018, 2021, 2022, dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,4892.



**Gambar 5. IKP unsur prosedur (U1).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 41)

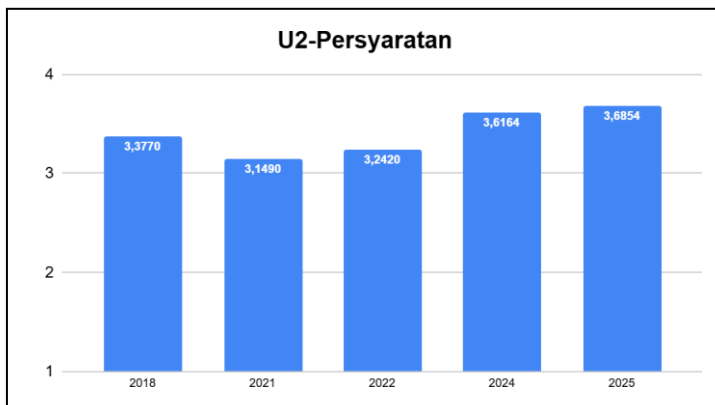
## B. IKP berdasarkan kesesuaian persyaratan layanan perpustakaan



**Gambar 6. Penilaian Responden U-2**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

Jumlah responden yang memberikan penilaian berdasarkan kesesuaian persyaratan layanan perpustakaan, sebanyak 68,5% (146 orang) menilai sangat baik dan 31,5% (67 orang) menilai baik sebagaimana gambar diatas. Sementara indeks kepuasan pemustaka memiliki nilai sebesar 3,6854 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar dibawah ini terdapat kenaikan 0,0690 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 dengan nilai 3,6164 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 42). Dengan demikian nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur pelayanan prosedur mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, 2022, dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,3461.



**Gambar 7. IKP unsur persyaratan (U2).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 42)

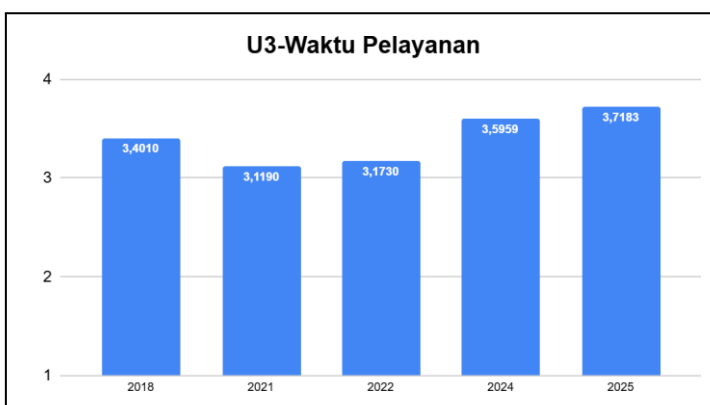
## C. IKP berdasarkan kecepatan waktu pelayanan



**Gambar 8. Penilaian Responden U-3**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

Responden yang memberikan penilaian sangat cepat sebesar 70.9% (151 orang), penilaian cepat 28,2% (60 orang), dan penilaian kurang cepat 0,9% (2 orang) pada unsur kecepatan waktu pelayanan perpustakaan pada studi tahun 2025 sebagaimana gambar diatas. Indeks kepuasan pemustaka pada unsur Waktu Pelayanan (U3) memiliki nilai sebesar 3,7183 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar dibawah, terdapat kenaikan 0,1224 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 dengan nilai 3,5959 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 42). Nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur kecepatan waktu pelayanan mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, 2022 dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,3222.



**Gambar 9. IKP unsur waktu pelayanan (U1).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 42)

**D. IKP berdasarkan kewajaran biaya/tarif layanan perpustakaan**

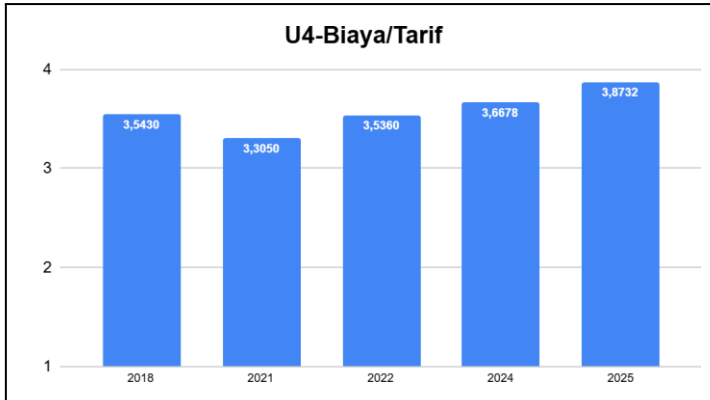


**Gambar 10. Penilaian Responden U-4**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

Gambar diatas menampilkan penilaian responden terhadap unsur kewajaran biaya layanan perpustakaan, bahwa 87,3% (186 orang) menyatakan gratis dan 12,7% (27 orang) yang menyatakan murah. Perlu ketahui bahwa secara umum layanan perpustakaan tidak dikenakan biaya, namun sebagai bentuk tanggung jawab dan kepedulian pemustaka terhadap peminjaman koleksi tercetak, apabila terjadi keterlambatan dalam pengembaliannya akan dikenakan denda sebesar Rp. 500,- per hari per eksemplar buku (IPDN, 2010, hlm. 7).

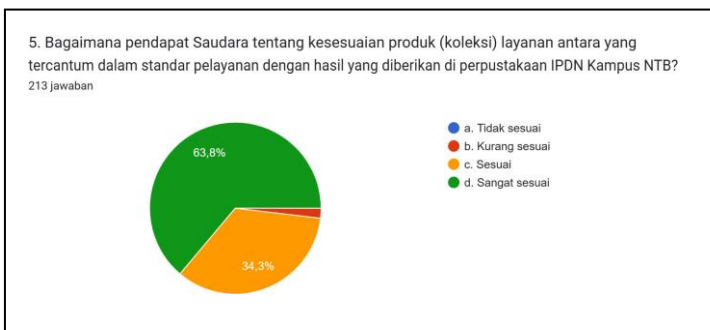
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur kewajaran Biaya/Tarif (U4) memiliki nilai sebesar 3,8732 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar dibawah, terdapat kenaikan 0.2054 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 dengan nilai 3,6678. Nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur waktu pelayanan mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, 2022, dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,5130 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 43).



**Gambar 11. IKP unsur biaya/tarif (U4).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 43)

### E. IKP berdasarkan kesesuaian produk layanan

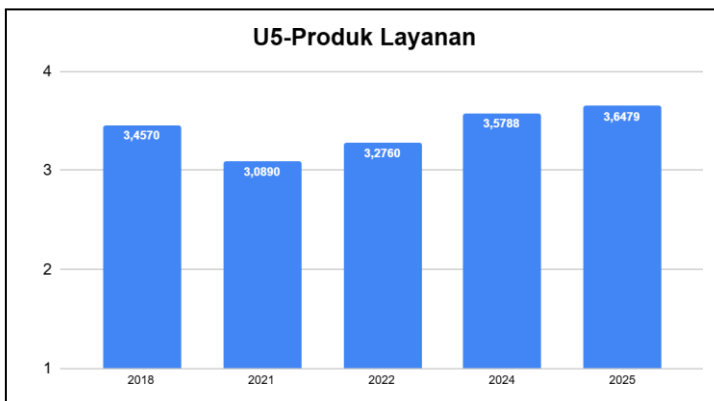


**Gambar 12. Penilaian Responden U-5**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

Gambar diatas menampilkan penilaian responden terhadap unsur kesesuaian produk layanan perpustakaan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, bahwa 63,8% (136 orang) menyatakan sangat sesuai dan 34,3% (73 orang) yang menyatakan sesuai dan 1,9% (4 orang) menyatakan kurang sesuai.

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur produk layanan (U5) memiliki nilai sebesar 3,6479 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar dibawah, terdapat kenaikan 0,0691 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 dengan nilai 3,5788. Nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur kesesuaian produk layanan perpustakaan mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, 2022 dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,3502 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 43).



**Gambar 13. IKP unsur produk layanan (U5).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 43)

## F. IKP berdasarkan kompetensi petugas layanan



**Gambar 14. Penilaian Responden U-6**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

Gambar diatas menampilkan penilaian responden terhadap unsur kompetensi petugas layanan perpustakaan, bahwa 68,1% (145 orang) menyatakan sangat kompeten dan 31,9% (68 orang) yang menyatakan kompeten.

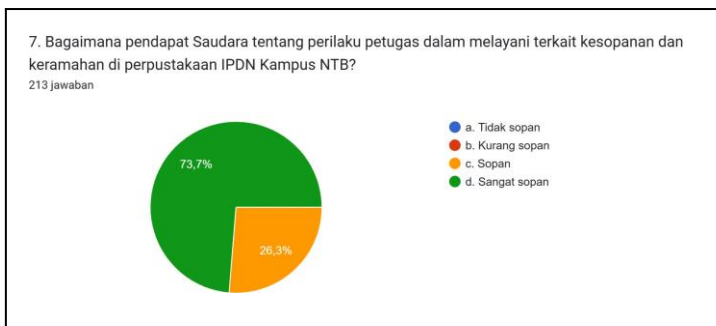
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur kompetensi petugas layanan (U6) memiliki nilai sebesar 3,6808 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar dibawah, terdapat kenaikan 0,0472 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 yang mendapat nilai 3,6336. Nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur pelayanan kompetensi petugas layanan perpustakaan mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, 2022 dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,3746 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 44).



**Gambar 15. IKP unsur kompetensi pelaksana (U6).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 44)

### G. IKP berdasarkan perilaku petugas layanan

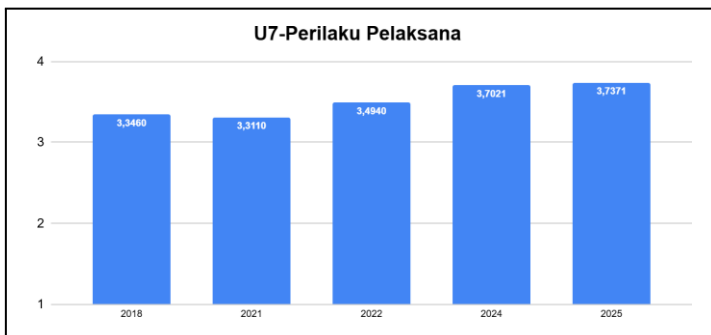


**Gambar 16. Penilaian Responden U-7**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

Gambar diatas menampilkan penilaian responden terhadap unsur perilaku petugas layanan perpustakaan, bahwa 73,7% (157 orang) menyatakan sangat sopan dan 26,3% (56 orang) yang menyatakan sopan.

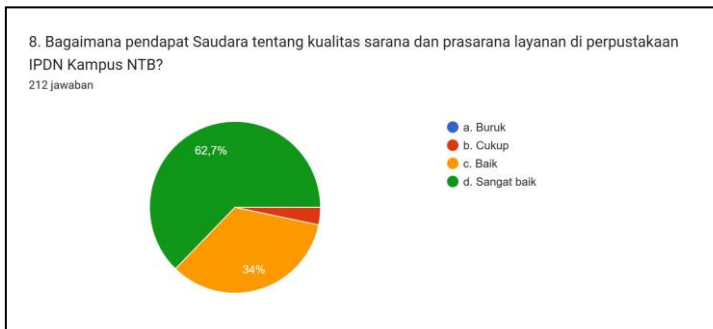
Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan perilaku petugas layanan perpustakaan (U7) memiliki nilai sebesar 3,7371 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar dibawah, terdapat kenaikan 0,0350 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 yang mendapat nilai 3,7021. Nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur pelayanan perilaku pelaksana mengalami kenaikan dari tahun survei 2018, 2021, 2022, dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,4633 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 44).



**Gambar 17. IKP unsur perilaku pelaksana (U7).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 44)

## H. IKP berdasarkan kualitas sarana dan prasarana layanan

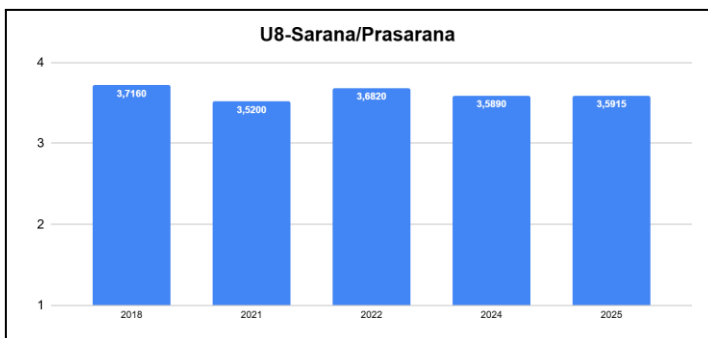


**Gambar 18. Penilaian Responden U-8**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025(I Wayan Wijanaraga, 2025)

Gambar diatas menampilkan penilaian responden terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana layanan perpustakaan, bahwa 62,7% (133 orang) menyatakan sangat baik, 34% (72 orang) yang menyatakan Baik, dan yang menyatakan cukup sebesar 3,3% (7 orang).

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur kualitas sarana dan prasarana layanan perpustakaan (U8) memperoleh nilai sebesar 3,5915 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar dibawah ini, terdapat peningkatan sebesar 0,0025 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 yang mendapat nilai 3,5890. Nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Kecenderungan/*trend* unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan perpustakaan mengalami penurunan dari tahun survei 2018, 2021, 2022, dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,6268 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 45).



**Gambar 19. IKP unsur sarana dan prasarana (U8).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 45)

## I. IKP berdasarkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pemustaka

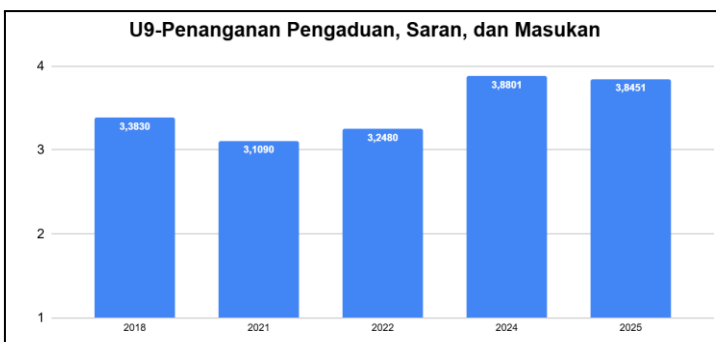


**Gambar 20. Penilaian Responden U-9**

Sumber: Pengolahan Data Survei Tahun 2025 (I Wayan Wijanaraga, 2025)

Gambar diatas menampilkan penilaian responden terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pemustaka, bahwa 86,4% (184 orang) menyatakan dikelola dengan baik, 11,3% (24 orang) yang menyatakan ada berfungsi kurang maksimal, 1,4% (3 orang) menyatakan ada tetapi tidak berfungsi, dan yang menyatakan tidak ada sebesar 0,9% (2 orang).

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pemustaka (U9) mendapat nilai sebesar 3,8451 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar dibawah ini, terdapat penurunan 0,0350 poin dibandingkan pada periode tahun 2024 yang mendapat nilai 3,8801. 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, 2022 dan 2024 dengan nilai rata-rata 3,4050 (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 45)



**Gambar 21. IKP unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2025 dan (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 45)

## Perbandingan IKP 2025 dengan periode sebelumnya (2018, 2021, 2022 dan 2024)

Survei kepuasan pemustaka dimaksudkan untuk mengukur tingkat 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 5 kali. Survei ini mengukur tingkat

kepuasan berdasarkan sembilan unsur layanan, yaitu prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana/prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hasil pengolahan data survei dan perbandingan secara periodik dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Table 7. Perbandingan IKP Periode 2018, 2021, 2022, 2024, dan 2025**

No.	Unsur Pelayanan	2018	2021	2022	2024	2025	Rata-Rata
U-1	Prosedur	3.4750	3.2520	3.2790	3.6747	3.7653	3.4892
U-2	Persyaratan	3.3770	3.1490	3.2420	3.6164	3.6854	3.3461
U-3	Waktu Pelayanan	3.4010	3.1190	3.1730	3.5959	3.7183	3.3222
U-4	Biaya/Tarif	3.5430	3.3050	3.5360	3.6678	3.8732	3.5130
U-5	Produk Layanan	3.4570	3.0890	3.2760	3.5788	3.6479	3.3502
U-6	Kompetensi Pelaksana	3.3770	3.1790	3.3090	3.6336	3.6808	3.3746
U-7	Perilaku Pelaksana	3.3460	3.3110	3.4940	3.7021	3.7371	3.4633
U-8	Sarana/Prasarana	3.7160	3.5200	3.6820	3.5890	3.35915	3.6268
U-9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.3830	3.1090	3.2480	3.8801	3.8451	3.4050

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2025, (Wijanaraga & Wijaya, 2025, hlm. 46)

Tabel diatas mendeskripsikan bahwa capaian IKP tahun 2025 menunjukkan tren peningkatan pada hampir semua unsur dibandingkan periode sebelumnya. Kenaikan signifikan terlihat pada unsur prosedur (U1), persyaratan (U2), waktu pelayanan (U3), biaya/tarif (U4), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9). Peningkatan ini mencerminkan adanya perbaikan kinerja unit pelayanan dari sisi efisiensi proses, kecepatan, kejelasan persyaratan, hingga kualitas interaksi pustakawan dengan pemustaka.

Pada unsur Prosedur (U1), terjadi peningkatan nilai dari 3,4750 pada 2018 menjadi 3,7653 pada 2025, mencerminkan perbaikan alur pelayanan yang lebih sederhana dan efisien. Persyaratan (U2) dan Waktu Pelayanan (U3) juga menunjukkan pola serupa, masing-masing meningkat dari 3,3770 dan 3,4010 di 2018 menjadi 3,6854 dan 3,7183 di 2025, yang menunjukkan kemajuan dalam kejelasan dokumen persyaratan serta percepatan waktu layanan.

Unsur Biaya/Tarif (U4) secara konsisten berada pada kategori sangat baik, dengan lonjakan signifikan pada 2025 (3,8732), menandakan persepsi positif pemustaka terhadap keterjangkauan dan transparansi biaya. Produk Layanan (U5) juga meningkat dari 3,4570 di 2018 menjadi 3,6479 di 2025, yang menunjukkan pengembangan koleksi dan layanan informasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Aspek Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) mencatat perbaikan yang stabil, menandakan peningkatan keterampilan teknis dan kualitas interaksi pustakawan. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) bahkan mencatat lonjakan besar sejak 2022, mencapai 3,8451 pada 2025, yang mengindikasikan responsivitas dan mekanisme feedback yang semakin efektif.

Sementara itu, Sarana/Prasarana (U8) menjadi satu-satunya unsur yang menunjukkan tren penurunan dari nilai tertinggi 3,7160 pada 2018 menjadi 3,5915 pada 2025. Meskipun masih dalam kategori sangat baik (rata-rata 3,6268), penurunan ini perlu mendapatkan perhatian,

terutama terkait pemeliharaan dan modernisasi fasilitas untuk mendukung layanan fisik dan digital. Hal ini juga mengindikasikan bahwa fasilitas fisik tetap memadai, namun diperlukan upaya pemeliharaan dan pembaruan agar tidak mengalami penurunan kualitas di masa mendatang.

Secara keseluruhan, rata-rata semua unsur layanan berada pada kategori sangat baik, dengan tren peningkatan yang mengindikasikan efektivitas program peningkatan mutu layanan yang dijalankan selama lima tahun terakhir. Pencapaian ini tidak hanya memperlihatkan komitmen pengelola dalam mempertahankan kualitas layanan, tetapi juga menjadi indikator bahwa strategi pengembangan yang diterapkan mampu menjawab kebutuhan pemustaka secara berkelanjutan.

## **Kritik/Saran/Masukan Responden**

Berdasarkan hasil survei evaluasi kepuasan pemustaka tahun 2025, selain memberikan penilaian kuantitatif terhadap sembilan unsur pelayanan, responden juga menyampaikan berbagai kritik, saran, dan masukan secara kualitatif. Masukan ini penting karena memberikan perspektif langsung dari pengguna layanan mengenai aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan maupun apresiasi atas pelayanan yang sudah baik. Secara umum, masukan responden dapat dikategorikan ke dalam beberapa tema utama:

### **1. Penambahan dan Pembaruan Koleksi**

Banyak responden menekankan pentingnya peningkatan jumlah dan variasi koleksi, baik berupa buku teks, referensi akademik, maupun bacaan fiksi. Beberapa responden juga menyoroti perlunya ketersediaan jurnal online untuk menunjang kebutuhan penelitian dan penulisan karya ilmiah. Hal ini mengindikasikan bahwa koleksi merupakan salah satu prioritas utama yang diharapkan oleh pemustaka.

### **2. Penguatan Digitalisasi dan Akses Online**

Sejumlah responden memberikan harapan agar perpustakaan memperkuat layanan digital, misalnya melalui perpustakaan digital yang lebih baik, akses terhadap e-book dan e-journal, serta peningkatan sistem mutu internal (SPMI). Masukan ini sejalan dengan tren global layanan perpustakaan berbasis *hybrid* yang memadukan layanan fisik dan digital.

### **3. Peningkatan Layanan dan Kompetensi SDM**

Ada pula masukan terkait perlunya peningkatan mutu layanan, termasuk kecepatan, keramahan, serta profesionalisme pustakawan dan tenaga teknis pengelola perpustakaan dalam melayani. Walaupun sebagian besar penilaian kuantitatif sudah masuk kategori “sangat baik”, masukan ini menjadi pengingat agar kualitas layanan tetap konsisten dan terus ditingkatkan.

### **4. Perbaikan Sarana dan Prasarana**

Beberapa responden menyarankan adanya perbaikan dan pemeliharaan sarana, seperti ruang baca, pendingin ruangan (AC), dan fasilitas fisik lainnya. Saran ini relevan karena unsur sarana/prasarana memang tercatat sebagai satu-satunya indikator atau unsur layanan yang mengalami sedikit penurunan nilai dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

### **5. Apresiasi Positif**

Tidak sedikit responden yang memberikan komentar apresiatif, seperti “sudah bagus”, “hebat”, “semakin baik”, hingga “*keep up the good work*”. Apresiasi ini menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka merasa puas dengan layanan yang ada, sekaligus memberikan motivasi bagi pengelola untuk mempertahankan kinerja baik yang telah dicapai.

Dari berbagai masukan tersebut bahwa meskipun perpustakaan IPDN Kampus NTB sudah dinilai sangat baik, terdapat ekspektasi yang lebih tinggi dari pemustaka, khususnya pada aspek

koleksi dan digitalisasi layanan. Masukan yang bersifat konstruktif ini dapat dijadikan dasar penyusunan rencana tindak lanjut agar perpustakaan mampu menjawab kebutuhan pemustaka secara lebih adaptif dan inovatif.

## KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan pemustaka tahun 2025 menunjukkan bahwa secara umum layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB berada pada kategori sangat baik berdasarkan penilaian sembilan unsur layanan publik (IKM tertimbang 3,6899 dan IKM pelayanan 92,2477 dengan mutu pelayanan “A”). Mayoritas unsur, seperti prosedur (U1), persyaratan (U2), waktu pelayanan (U3), biaya/tarif (U4), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9), mengalami peningkatan nilai dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan kinerja yang konsisten, baik dari segi kualitas layanan, efisiensi proses, maupun responsivitas terhadap masukan pemustaka (pengguna perpustakaan).

Satu-satunya unsur yang mengalami penurunan adalah unsur sarana dan prasarana (U8), meskipun nilainya masih dalam kategori sangat baik. Penurunan ini menjadi catatan penting untuk ditindaklanjuti melalui upaya pemeliharaan dan peningkatan fasilitas, baik fisik maupun digital.

Secara keseluruhan, survei ini menegaskan bahwa strategi peningkatan mutu layanan yang dilaksanakan selama lima tahun terakhir telah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi pengelola perpustakaan dalam merumuskan kebijakan pengembangan layanan yang lebih adaptif, inovatif, dan berkelanjutan, sehingga mampu memenuhi ekspektasi pemustaka di masa mendatang.

## REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei kepuasan pemustaka tahun 2025, secara umum layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB telah berada pada kategori sangat baik dan menunjukkan tren peningkatan pada sebagian besar unsur pelayanan dibandingkan periode sebelumnya. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian, khususnya terkait sarana dan prasarana yang mengalami penurunan nilai, meskipun tetap berada pada kategori sangat baik. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, maka rekomendasi berikut sebagai acuan perbaikan dan pengembangan layanan perpustakaan di masa mendatang.

### 1. Pemeliharaan dan Modernisasi Sarana/Prasarana

- Melakukan perawatan rutin terhadap fasilitas fisik perpustakaan, termasuk perabot/alat kantor (AC, Meubelair, Komputer, ruang baca, dan perangkat pendukung lainnya).
- Mengalokasikan anggaran untuk pembaruan teknologi, seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat akses sumber daya digital, guna menjaga kenyamanan dan efektivitas layanan.

### 2. Penguatan Layanan Digital dan Hibrida

- Mengembangkan platform layanan daring yang terintegrasi dengan katalog online, e-book, e-journal, dan repositori institusi.
- Memperluas akses sumber daya elektronik dan memastikan kompatibilitasnya dengan perangkat pemustaka.

### 3. Peningkatan Kompetensi dan Pelayanan Pustakawan

- Menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan terkait literasi informasi, layanan berbasis teknologi, dan *customer service*.
  - Memperkuat budaya pelayanan ramah, responsif, dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
- 4. Penguatan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Masukan**
- Memastikan setiap keluhan atau saran yang masuk ditindaklanjuti secara cepat dan transparan.
  - Memanfaatkan teknologi *feedback online* untuk mempermudah pemustaka dalam memberikan masukan.
- 5. Monitoring dan Evaluasi Berkala**
- Melaksanakan survei kepuasan secara periodik untuk memantau perkembangan kinerja layanan.
  - Mengintegrasikan hasil evaluasi ke dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan.
- 6. Strategi Promosi dan Edukasi Layanan**
- Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan, fasilitas, dan sumber daya yang tersedia, baik secara langsung maupun melalui media sosial.
  - Mengadakan program literasi informasi untuk meningkatkan pemanfaatan koleksi fisik dan digital.

## RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan pemustaka tahun 2025, disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang memuat langkah-langkah strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB. RTL ini mencakup identifikasi unsur layanan yang memerlukan perhatian, perumusan rekomendasi, penentuan penanggung jawab, serta indikator keberhasilan yang dapat diukur. Dengan adanya RTL ini, diharapkan seluruh pihak terkait dapat melaksanakan upaya perbaikan secara terarah, terukur, dan berkelanjutan.

**Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut (RTL) Peningkatan Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB**

No	Unsur Layanan	Permasalahan	Rekomendasi	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Sarana/Prasarana (U8)	Terjadi penurunan skor meskipun masih kategori sangat baik	Melakukan pemeliharaan rutin dan modernisasi fasilitas fisik dan digital	Kepala Unit Perpustakaan, Bagian Administrasi Umum dan Sistem Informasi	Nilai survei U8 naik $\geq 3,70$ pada survei berikutnya
2	Layanan Digital	Belum sepenuhnya terintegrasi dan optimal	Mengembangkan platform layanan daring terintegrasi (OPAC, e-book, e-journal, repositori)	Kepala Unit Perpustakaan, Tim IT Bagian Administrasi Umum dan	Sistem layanan daring aktif dan digunakan $\geq 70\%$ pemustaka

				Sistem Informasi	
3	Kompetensi Pelaksana (U6)	Perlu peningkatan keterampilan teknologi dan layanan informasi	Menyelenggarakan pelatihan literasi informasi, layanan berbasis teknologi, dan <i>customer service</i>	Kepala Unit Perpustakaan, Bagian Administrasi Umum dan Sistem Informasi	≥ 80% pustakawan mengikuti pelatihan dan menerapkan hasilnya
4	Penanganan Pengaduan (U9)	Perlu respons yang lebih cepat dan transparan	Memanfaatkan platform <i>feedback online</i> dan SOP tindak lanjut keluhan	Kepala Unit Perpustakaan, Tim Layanan	100% keluhan ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja
5	Monitoring dan Evaluasi	Perlu pengukuran kinerja yang konsisten	Melaksanakan survei kepuasan berkala dan integrasi hasil ke SPMI	Kepala Unit Perpustakaan, Tim Monev	Survei kepuasan dilaksanakan minimal 1 kali/tahun
6	Promosi Layanan	Sebagian pemustaka belum mengetahui semua layanan	Meningkatkan promosi layanan melalui media sosial dan kegiatan literasi	Kepala Unit Perpustakaan, Tim Promosi	Kenaikan ≥ 20% pemustaka yang memanfaatkan layanan baru

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada rekan sejawat pustakawan, keluarga, dan jajaran pemimpin IPDN Kampus NTB (Direktur, Kepala Bagian, Kepala Subbagian) serta para mentor yang selalu memotivasi kami untuk mengembangkan diri secara terus menerus pada lingkungan sosial bidang ilmu kepustakawanan dengan menulis, menulis, dan menulis. Salam literasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bayu Indra Saputro & Puspitaningrum Timur Utami. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan DI Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode Libqual +TM. *BACA: JURNAL DOKUMENTASI DAN INFORMASI*, 41–59. <https://doi.org/10.14203/J.BACA.V41I1.546>
- Eti Sumiati & I Wayan Wijanaraga. (2020). HOW DO LIBRARIANS SERVE USERS IN DIGITAL LITERACY ERA? Case Study at Governance Institute of Home Affairs. *Indonesian Journal of Librarianship*, 1(1), 33–43. <https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i1.1109>
- Fitri Wayuti, 170503093. (2022). *Pengaruh Interpersonal Skill Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Dalam Layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama* [Other, UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/24345/>
- I Wayan Wijanaraga. (2025). *Penelitian: Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB: Studi Tahun 2025*. Google Docs. [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScChxIJPmTfMWCCZJQS--Rwm7jnLIvhg00IHu\\_-v7PUupuFdQ/viewform?usp=drive\\_web&usp=embed\\_facebook](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScChxIJPmTfMWCCZJQS--Rwm7jnLIvhg00IHu_-v7PUupuFdQ/viewform?usp=drive_web&usp=embed_facebook)

- IPDN. (2010). *Peraturan Rektor IPDN Nomor 11 Tahun 2010*. Google Drive. <https://drive.google.com/drive/folders/10Mtqr0G6FJEsNfAS3lRyrq456o1TSmQB?hl=id>
- Kementerian PANRB. (2019, Januari 31). *PermenpanRB 14 Tahun 2017*. <https://infoasn.id/peraturan-menpan/download-permenpan-14-tahun-2017.html>
- M Ridho Sahid Maksum. (2025). *Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta* [Google scholar]. Gustina Erlianti. <https://scholar.google.com/>
- Muh. Muaidi. (2018). *Laporan Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Unit Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2018*. Google Drive. <https://drive.google.com/drive/folders/11nhsccjWDxUSH7sgoK507HzOenL8AsU5?hl=id>
- Muh. Muaidi, I Wayan Wijanaraga, Muhamad Mulyadi, I Dewa Made & Putra Wijaya, Agussalim Mad Arab. (2021). Indeks Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Nusa Tenggara Barat Tahun 2021. *Indonesian Journal of Librarianship*, Vol. 2(2), 69–84. <https://doi.org/10.33701/ijolib.v2i2.1962>
- S. Nasution. (2011). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- 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. <https://doi.org/10.20414/light.v3i1.7119>
- Wijanaraga, I. W., & Wijaya, I. D. M. P. (2025). SURVEI LAYANAN PERPUSTAKAAN IPDN KAMPUS NTB TAHUN 2024. *Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 5(1), Article 1. <https://ejournal2.undiksha.ac.id/index.php/msip/article/view/5504>