

## Survei Periodik Kepuasan Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2022

I Wayan Wijanaraga<sup>1</sup>; Agussalim Mad Arab<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Pustakawan IPDN Kampus NTB

<sup>1</sup>email: wijanaraga@ipdn.ac.id

<sup>2</sup>email: agussalim@ipdn.ac.id

### ABSTRACT

*Users are the subject and at the same time the object of library services, because users feel the most about whether the services they receive are able to meet their needs for the necessary scientific information. Therefore, the level of user satisfaction needs to be measured periodically using various methods, one of which is through surveys. The purpose of this study was to determine the level of user satisfaction for the NTB IPDN Campus for the 2022 period in the form of a User Satisfaction Index. The method used is descriptive qualitative with secondary data sources from searches or literature studies of relevant previous research results for comparison. Study results. The User Satisfaction Index for Library services in 2022 has increased by an average of 4%, when compared to the 2021 period. The highest increase in service elements is the element of service fees/tariffs with a difference of 231 points or an increase of 7%. While the element of service with the smallest difference is found in the element of service procedures by 27 points or 1%. Listening to all the service elements (9 elements), all of them experienced an increase in user satisfaction from the 2021 survey when compared to the 2022 survey results. The conclusion of this study is that the User Satisfaction Index for library services IPDN Campus NTB in 2022 obtained an average value for all service elements of 3.326 or converted with user satisfaction index interval values entered in the performance of service units in the GOOD category.*

### ABSTRAK

Pemustaka merupakan subjek dan sekaligus objek dari layanan perpustakaan, karena pemustakalah yang paling merasakan apakah layanan yang diterimanya sudah mampu memenuhi kebutuhannya terhadap informasi ilmu pengetahuan yang diperlukan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pemustaka perlu diukur secara periodik dengan menggunakan berbagai cara, salah satunya adalah melalui survei. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka IPDN Kampus NTB periode tahun 2022 dalam bentuk Indeks Kepuasan Pemustaka. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data sekunder dari penelusuran atau studi literatur hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan untuk dikomparasikan. Hasil kajian. Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) layanan Perpustakaan tahun 2022 mengalami peningkatan rata-rata sebesar 4%, jika dibandingkan dengan periode tahun 2021. Peningkatan unsur layanan tertinggi adalah unsur biaya/tarif layanan dengan selisih 231 poin atau mengalami kenaikan sebesar 7%. Sementara unsur layanan yang selisihnya terkecil terdapat pada unsur prosedur layanan sebesar 27 poin atau 1%. Menyimak secara keseluruhan unsur layanan (9 unsur), semuanya mengalami peningkatan kepuasan pemustaka dari tahun survei 2021 bila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2022. Kesimpulan penelitian ini bahwa IKP layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB tahun 2022 memperoleh nilai rata-rata terhadap keseluruhan unsur layanan sebesar 3,326 atau dikonversi dengan nilai interval indeks kepuasan pemustaka masuk pada kinerja unit layanan berkategori BAIK.

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

### 1 PENDAHULUAN

Latar belakang. Pemustaka (pengguna perpustakaan) berhak mendapat pelayanan terbaik dari pengelola perpustakaan dalam hal memperoleh informasi ilmu pengetahuan yang dibutuhkannya dengan berbagai media baik manual maupun elektronik atau berbasis digital. Unit perpustakaan IPDN Kampus NTB saat ini dalam memberikan layanan kepada pemustakanya (civitas akademika) masih belum optimal sebagaimana yang diharapkan. Hal ini dapat dirasakan secara langsung melalui keluhan yang disampaikan oleh pemustaka secara langsung maupun tidak langsung, baik tertulis maupun secara lisan dalam interaksi layanan perpustakaan sehari-hari. Berbagai keluhan yang disampaikan oleh pemustaka tersebut perlu mendapat respon atau

tanggapan yang cerdas, cepat, dan tepat, karena jika tidak dilakukan perbaikan maka akan membawa dampak kurang baik bagi kelangsungan layanan kepustakawan. Oleh karenanya, salah satu langkah yang dapat diambil untuk perbaikan pelayanan perpustakaan adalah melakukan survei kepuasan pemustaka kepada civitas akademika, khususnya kalangan praja (mahasiswa IPDN disebut praja) sebagai pemustaka paling intensif memanfaatkan layanan perpustakaan. Mengingat berbagai layanan perpustakaan yang sangat beranekaragam dalam memperoleh indeks pelayanan publik, maka perlu metode survei yang terukur.

Mengacu 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 Periodik Kepuasan Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2022.

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.), 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 kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit perpustakaan secara periodik. (b) Diketahui Indeks Kepuasan Pemustaka secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kepustakawan 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. Disamping sebagai keharusan bagi unit kerja penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan Kementerian PANRB (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t., hlm. 2).

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 didiknya di asramakan, sudah tentu memiliki kunkian 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 merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana 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 disurvei.

Tujuan. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan IPDN Kampus NTB secara periodik dalam bentuk nilai IKM. Disamping itu, untuk dijadikan bahan evaluasi penyelenggaraan layanan perpustakaan yang terukur dan dapat dipertangungjawabkan hasilnya, sehingga menjadi pedoman untuk melakukan perbaikan-perbaikan layanan perpustakaan agar selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi sesuai kebutuhan informasi dari pemustaka, khususnya pemustaka pada 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). Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka setiap tahunnya secara periodik? Hal ini penting dilakukan secara periodik, karena khusus pemustaka dari kalangan praja selalu berganti pada setiap tahunnya, karena terjadi relokasi praja IPDN di dan ke kampus daerah pada setiap pergantian tahun akademik.

## **2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berdasarkan data penelitian–penelitian yang sebelumnya telah banyak mengulas judul dan topik yang serupa yakni Indeks Kepuasan Pemustaka, 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 pemustakan 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.

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 hasinya 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 berkатегорi 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) dengan hasil penelitiannya menemukan bahwa merujuk pada analisis kesenjangan *Adequacy Gap* (AG), diketahui bahwa kualitas layanan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno berkатегорi 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).

### **3 METODE**

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

#### **A. Strategi Penelitian**

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.

#### **B. Populasi Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2019) bahwa populasi ialah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Adapun elemen populasi merupakan keseluruhan subyek yang nantinya akan diukur. Hal ini dimaksudkan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Adapun responden dalam survei periodik kepuasan layanan ini dalam 1 (satu) tahun terakhir, yakni tahun 2022. Pemustaka ini terdiri dari mahasiswa/praja sebagai responden sebanyak 328 orang(I Wayan Wijanaraga, 2022) dan keseluruhan responden mengisi penilaian kuesioner dan mengembalikan kepada peneliti untuk di analisa.

**Tabel 1. Data Responden Yang Mengisi Kuesioner**

No.	Responden	Jumlah	Percentase
1	Laki-Laki	210	64%
2	Perempuan	118	36%
Total		328	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

#### **C. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang bersifat periodik merujuk pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.) 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. Survei ini dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester), atau 1 tahunan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

1) Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dimaksudkan untuk 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.

2) Pengumpulan Data Kuantitatif

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menyebarluaskan kuesioner kepada para responden yang ada di lokasi layanan. 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.

D. Analisis Data

Berdasarkan (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.) menyebutkan bahwa hasil akhir dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan pemustaka dari sebuah unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama antara lain:

1) 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).

**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	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	H
9	Sarana dan prasarana	I

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

2) 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.

### E. Analisa univariat

Setelah diperoleh hasil pengolahan data survei kepuasan pemustaka, kemudian perlu dilakukan analisa 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 analisa 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.

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengacu hasil survei menggunakan kuesioner yang telah disebarluaskan 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 Survei	Nilai					
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Rata-Rata	%
		1	2	3	4	5	6
U1	Prosedur	2	8	648	424	3,279	11 %
U2	Persyaratan	-	8	714	348	3,242	11 %
U3	Waktu Pelayanan	2	49	649	347	3,173	10 %
U4	Biaya/tarif	1	18	400	748	3,536	12 %
U5	Produk Layanan	-	18	667	396	3,276	11 %
U6	Kompetensi Pelaksana	-	6	610	476	3,309	11 %
U7	Perilaku pelaksana	-	-	486	667	3,494	12 %
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	2	78	493	499	3,248	11 %
U9	Sarana dan prasarana	6	10	231	968	3,682	12 %

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 9 unsur pelayanan perpustakaan. Unsur pelayanan yang memiliki tingkat persepsi paling tinggi sebesar 12% yakni unsur biaya/tarif, unsur pelaksana (SDM), dan unsur sarana/prasarana. Sementara nilai unsur yang paling rendah sebesar 10%, yakni unsur waktu pelayanan perpustakaan. Kemudian pada nilai unsur yang lain memiliki nilai yang cenderung sama yakni 11%, yakni U1 (persyaratan), U2 (waktu pelayanan), U5 (produk layanan), U6 (kompetensi pelaksana), dan U8 penanganan pengaduan, saran, dan masukan).

### A. Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP)

#### 1) IKP berdasarkan keseluruhan unsur pelayanan

Hasil rekapitulasi survei kepuasan pemustaka pelayanan perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat memiliki nilai indeks kepuasan pemustaka sebesar 3,326 pada kategori Baik. Nilai kategori tersebut mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

**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	1,000–2,599	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,600–3,064	65,00–76,60	C	Kurang Baik
3	3,064–3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,532–4,000	88,31–100,00	A	Sangat Baik

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

Kinerja Unit Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat masuk pada kategori BAIK, adapun kategori ini didasarkan pada data yang telah diolah dengan berpedoman pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.). Hal ini dapat dilihat pada hasil pengolahan data kuesioner sebagaimana tertera pada table 5 berikut ini:

**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
U1	Prosedur	3,279	3,326	83,158	BAIK
U2	Persyaratan	3,242			
U3	Waktu Pelayanan	3,173			
U4	Biaya/tarif	3,536			
U5	Produk Layanan	3,276			
U6	Kompetensi Pelaksana	3,309			
U7	Perilaku pelaksana	3,494			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	3,248			
U9	Sarana dan prasarana	3,682			

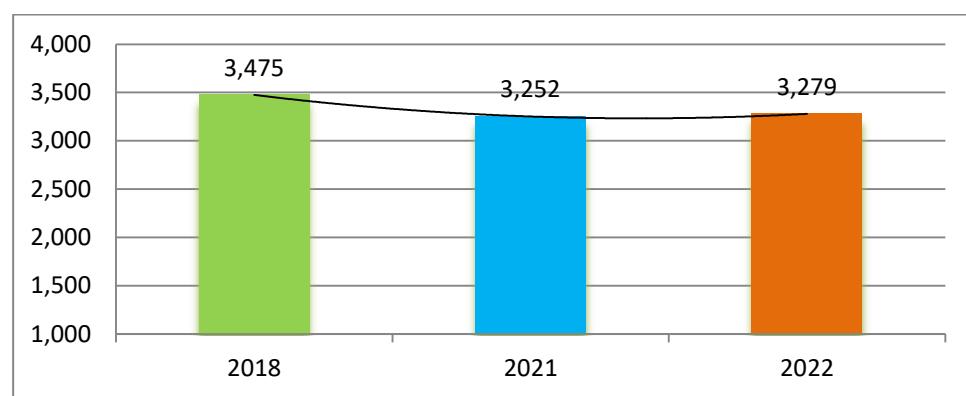
Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

Memperhatikan Tabel 5, terdapat 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai tinggi yakni U4 (Biaya/tarif), U9 (sarana dan prasarana), dan U7 (Perilaku pelaksana/SDM). Pada kategori kinerja unit pelayanan dengan nilai interval pada masing-masing unsur pelayanan yang bernilai tinggi, yakni U4 (3,536), U9 (3,682), dan U7 (3,494) masuk pada kinerja

pelayanan yang SANGAT BAIK. Semenjara itu terdapat nilai unsur pelayanan dengan nilai interval paling rendah yakni U3 (Waktu Pelayanan) sebesar 3,173 namun masih masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang BAIK. Secara keseluruhan nilai capaian IKP perpustakaan IPDN Kampus NTB pada tahun 2022 sebesar 83,158 (Nilai Interval IKP), nilai rata-rata unsur layanan sebesar 3,36. Hal ini bermakna jika dikonversi kekategorinya adalah berkinerja BAIK.

2) IKP berdasarkan prosedur

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan Prosedur (U1) memiliki nilai sebesar 3,279 dengan nilai persepsi 3, jika dilihat pada gambar 1 terdapat peningkatan kepuasan pemustaka sebesar 27 poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,252. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik. Namun jika dibandingkan dengan periode tahun 2018, masih terdapat penurunan sebesar 156 poin.

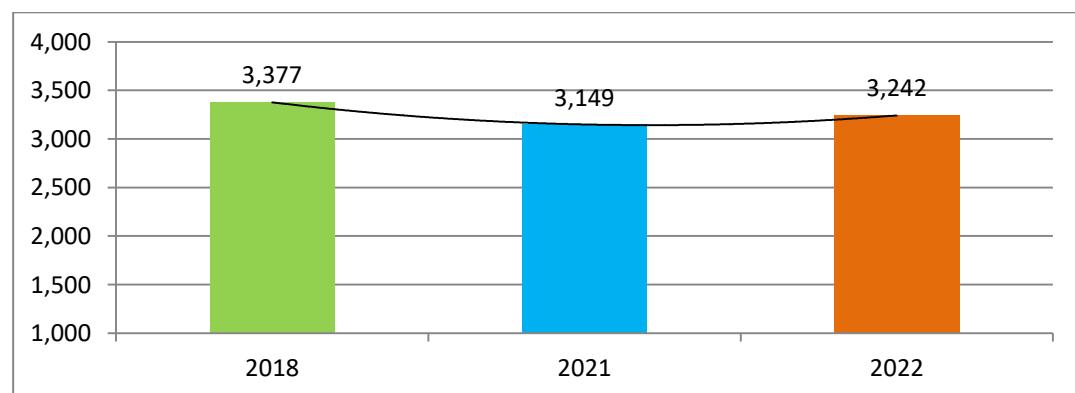


**Gambar 1. IKP unsur prosedur (U1).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

3) IKP berdasarkan persyaratan

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan Persyaratan (U2) memiliki nilai sebesar 3,242 dengan nilai persepsi 3, jika dilihat pada gambar 2 terdapat kenaikan 93 poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,149. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik. Namun jika dibandingkan dengan periode tahun 2018 masih terdapat penurunan sebesar 196 poin.

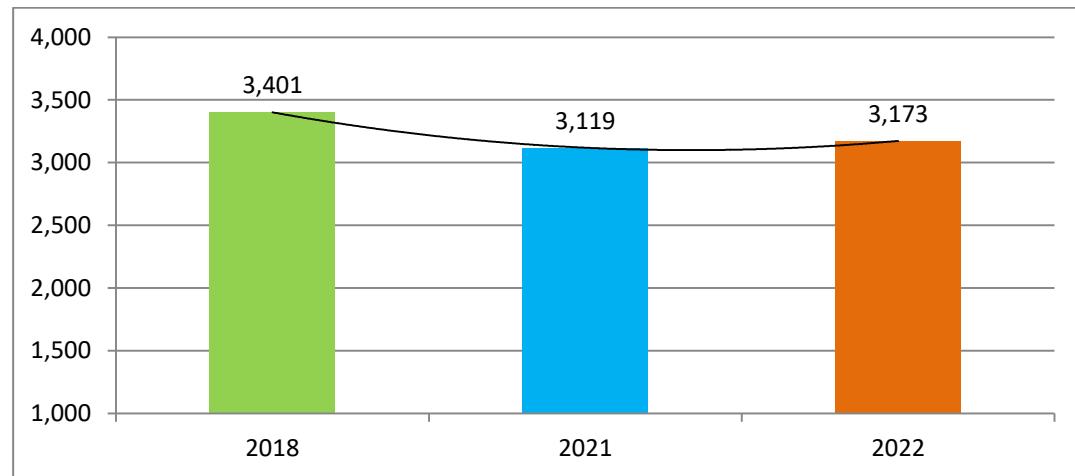


**Gambar 2. IKP unsur persyaratan (U2).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

4) IKP berdasarkan waktu pelaksanaan

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan Waktu Pelaksanaan (U3) memiliki nilai sebesar 3,173 dengan nilai persepsi 3, jika dilihat pada gambar 3 terdapat kenaikan 54 poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,119. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik. Sementara jika dibandingkan dengan periode tahun 2018 terdapat penurunan sebesar 228 poin.

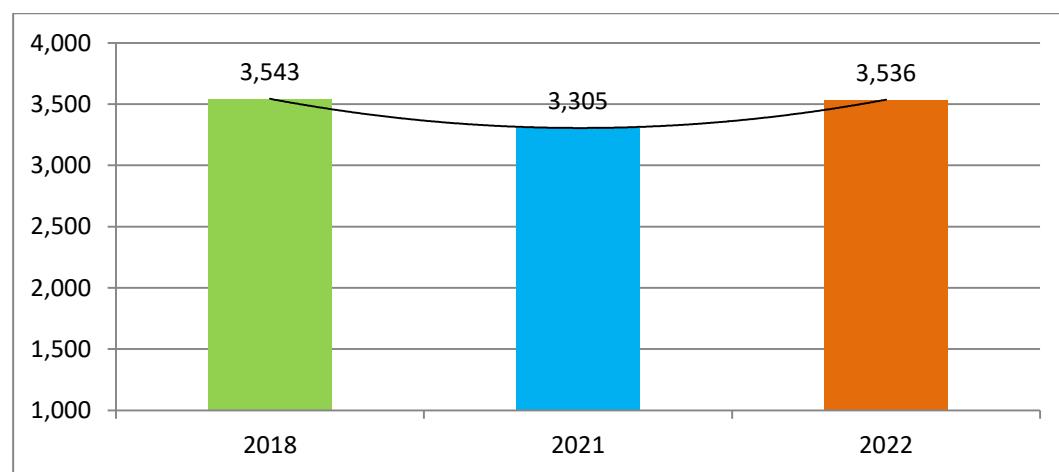


**Gambar 3. IKP unsur waktu pelaksanaan (U3).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

5) IKP berdasarkan biaya/tarif

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan Biaya/Tarif (U4) memiliki nilai sebesar 3,536 dengan nilai persepsi 3, jika dilihat pada gambar 4 terdapat kenaikan 231 poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,305. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik. Sementara jika dibandingkan dengan periode tahun 2018 masih terdapat penurunan sebesar 7 poin.

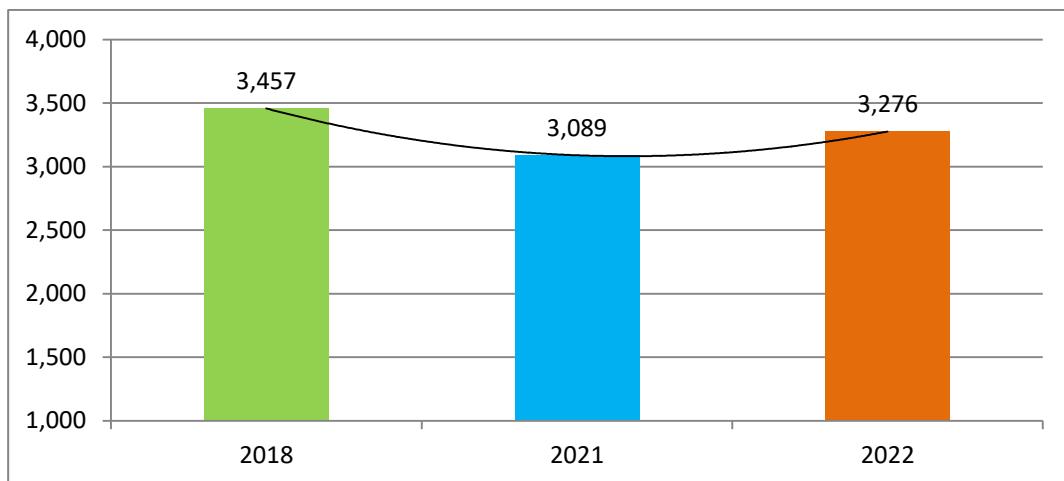


**Gambar 4. IKP unsur biaya/tarif (U4).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

6) IKP berdasarkan produk layanan

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan Produk layanan (U5) memiliki nilai sebesar 3,276 dengan nilai persepsi 3, jika dilihat pada gambar 5 terdapat kenaikan 187 poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,089. Mengacu pada (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.pdf, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik.

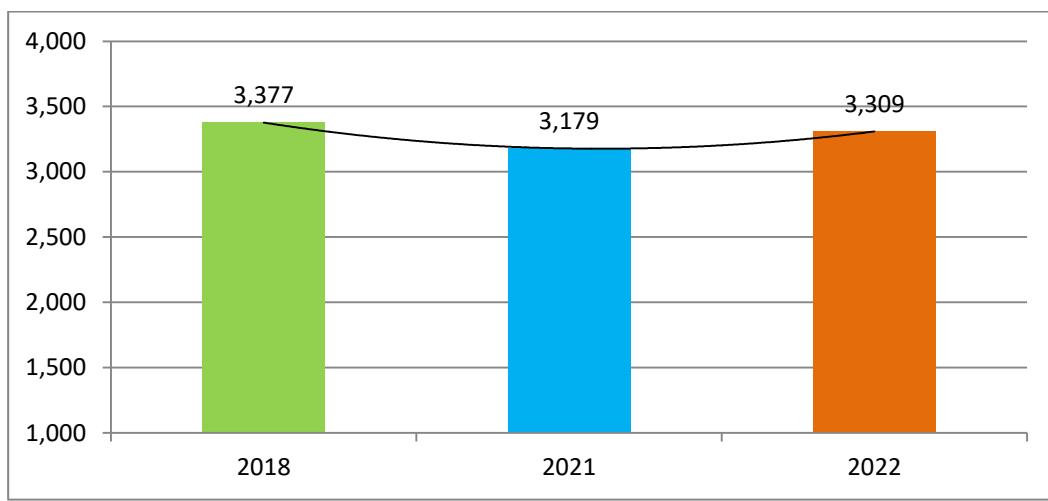


**Gambar 5. IKP unsur produk layanan (U5).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

7) IKP berdasarkan kompetensi pelaksana

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan kompetensi pelaksana (U6) memiliki nilai sebesar 3,309 dengan nilai persepsi 3, jika dilihat pada gambar 6 terdapat kenaikan 130 poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,179. Mengacu pada (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.pdf, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik.



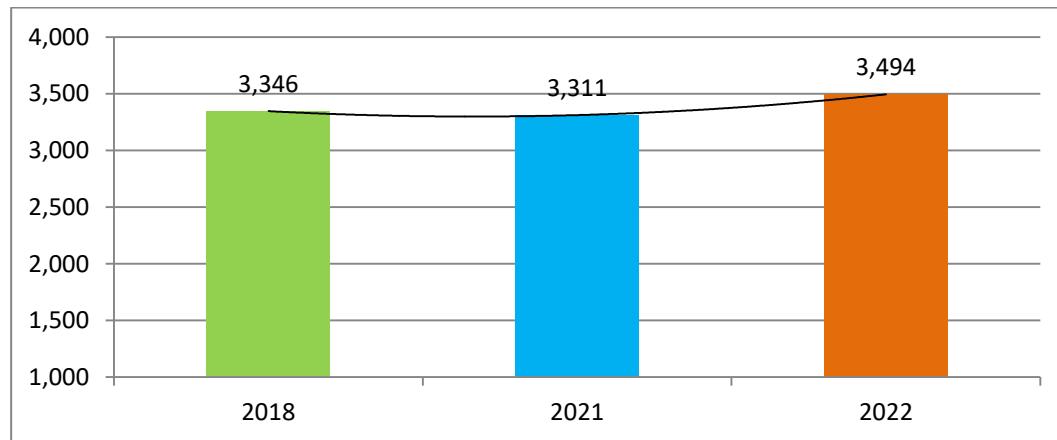
**Gambar 6. IKP unsur kompetensi pelaksana (U6).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

8) IKP berdasarkan perilaku pelaksana

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan perilaku pelaksana (U7) memiliki nilai sebesar 3,494 dengan nilai persepsi 3, jika dilihat pada gambar 7 terdapat kenaikan 183

poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,311. Mengacu pada (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.pdf, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik.

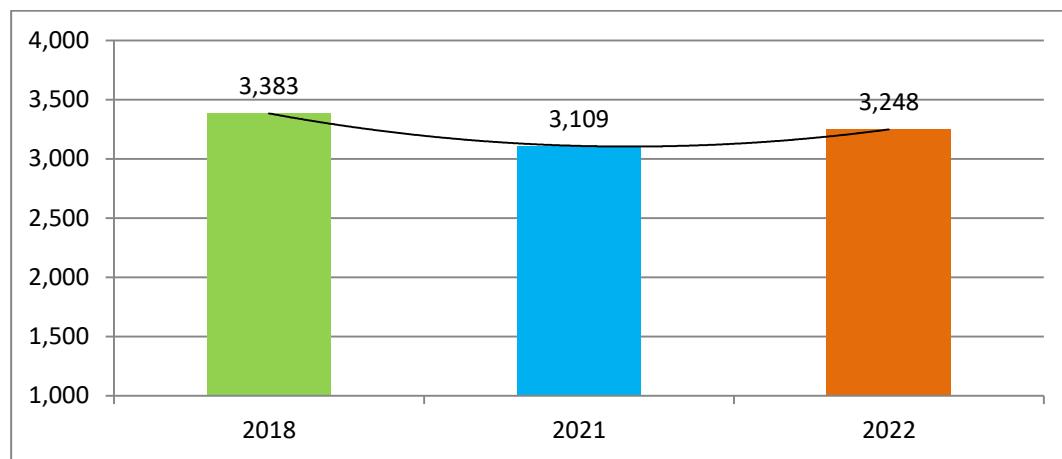


**Gambar 7. IKP unsur perilaku pelaksana (U7).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

9) IKP berdasarkan penanganan, saran, dan masukan

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan penanganan, saran, dan masukan (U8) memiliki nilai sebesar 3,248 dengan nilai persepsi 3, jika dilihat pada gambar 8 terdapat kenaikan 139 poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,109. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.)(*Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.pdf*, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik.

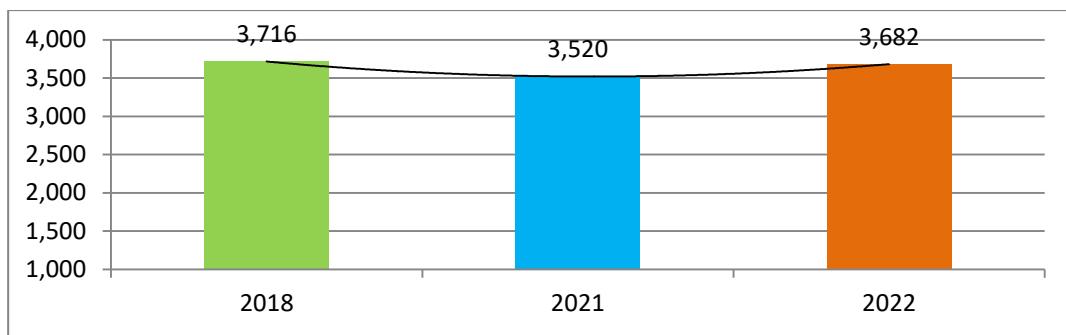


**Gambar 8. IKP unsur penanganan, saran, dan masukan (U8).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

10) IKP berdasarkan sarana dan prasarana

Indeks kepuasan pemustaka pada unsur pelayanan penanganan, saran, dan masukan (U9) memperoleh nilai sebesar 3,682 dengan nilai persepsi 4, jika dilihat pada gambar 10 terdapat kenaikan 162 poin dibandingkan pada periode tahun 2021 dengan nilai 3,520. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.) dengan nilai kinerja unit pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Jika dibandingkan dengan periode tahun 2018 masih terdapat penurunan sebesar 34 poin.

**Gambar 9. IKP unsur sarana dan prasarana (U9).**

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

### B. Perbandingan IKP dengan periode sebelumnya (2021 dan 2022)

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 pada tahun 2018 hingga saat ini sudah berlangsung selama 3 tahun, adapun perbandingan data hasil survei kepuasan pemustaka dari tahun sebelumnya, yaitu tahun 2021 dan 2022 dengan unsur pelayanan yang sama (9 unsur layanan) dapat dilihat pada tabel 6.

**Table 6. Perbandingan IKP Periode 2021-2022**

No.	Unsur Layanan	Tahun		Selisih	%
		2021	2022		
1	Prosedur	3,252	3,279	27	1 %
2	Peryaratan	3,149	3,242	93	3 %
3	Waktu penyelesaian	3,119	3,173	54	2 %
4	Biaya/tarif	3,305	3,536	231	7%
5	Produk layanan	3,089	3,276	187	6%
6	Kompetensi pelaksana	3,179	3,309	130	4%
7	Perilaku pelaksana	3,311	3,494	183	6%
8	Penanganan, saran, dan masukan	3,109	3,248	139	4%
9	Sarana dan prasarana	3,520	3,682	162	5%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner, 2022.

Pada tabel 6 mendeskripsikan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada tahun 2022 mengalami peningkatan rata-rata sebesar 4% pada kinerja unit perpustakaan, jika dibanding pada periode sebelumnya tahun 2021(Muaidi dkk., 2021). Peningkatan unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah biaya/tarif layanan dengan selisih 231 poin atau diprosentasekan mengalami kenaikan sebesar 7%. Sementara unsur layanan yang selisihnya terkecil terdapat pada unsur prosedur layanan yang hanya berselisih 27 poin atau 1%. Menyimak secara keseluruhan unsur layanan (9 unsur), semuanya mengalami peningkatan kepuasan pemustaka dari tahun survei 2021 bila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2022.

## 5 KESIMPULAN

Kegiatan survei periodik terkait Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) pada layanan Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat mengalami peningkatan rata-rata sebesar 4%, jika dibandingkan dengan Indeks Kepuasan Pemustaka pada tahun sebelumnya, yaitu tahun 2021. Mengacu pada (*PermenpanRB No.14/2017.pdf*, t.t.) bahwa penilaian pemustaka pada tahun 2022 ini memberikan nilai rata-rata terhadap keseluruhan unsur

layanan sebesar 3,326 atau dikonversi dengan nilai interval indeks kepuasan pemustaka masuk pada kinerja unit layanan berkategori BAIK.

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.

## **6 DAFTAR PUSTAKA**

- 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.
- 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), Art. 1. <https://doi.org/10.24198/jkip.v7i1.19130>
- I Wayan Wijanaraga. (2022a). *Data Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2022*. Perpustakaan IPDN Kampus NTB. [perpustakaanipdnntb@gmail.com](mailto: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.
- 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>
- 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.
- Muaidi, M., Wijanaraga, I. W., Mulyadi, M., Wijaya, I. D. M. P., & Arab, A. M. (2021). Index of Library Users Satisfaction at Governance Institute of Home Affairs (IPDN) Nusa Tenggara Barat Campus in 2021. *Indonesian Journal of Librarianship*, 69–84. <https://doi.org/10.33701/ijolib.v2i2.1962>
- 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.
- 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>
- PermenpanRB No.14/2017.pdf. (t.t.). Diambil 22 Maret 2022, dari [https://jdih.menpan.go.id/data\\_puu/permendikbud%202014%202017.pdf](https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permendikbud%202014%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.

- 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.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- 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.
- 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>
- Suprayogo, I. (2001). *Metodologi penelitian sosial-agama*. Remaja Rosdakarya.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2022). *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Ketiga)*. Bumi Aksara.