

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAERAH DI KABUPATEN SUMBAWA BARAT

Muhammad Aries ZA<sup>1</sup>, Alia Wartiningih<sup>1\*</sup>, Shinta Esabella<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Teknologi Sumbawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Email: [alwartiningih@gmail.com](mailto:alwartiningih@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dan unsur-unsur pelayanan yang mempengaruhi persepsi pemustaka terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan yang ditetapkan dalam Permen PANRBRI Nomor 14 Tahun 2017 dengan menggunakan 9 (sembilan) variabel unsur. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa: Indeks Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori BAIK dengan indeks kepuasan masyarakat yaitu 82,34 dan nilai rata-rata perunsur sebesar 3,29; Unsur yang dirasakan masyarakat masuk dalam kategori sangat baik dalam pelayanan yaitu dalam unsur biaya/tarif, selain itu unsur yang menurut masyarakat harus dipertahankan karena dirasakan sudah baik yaitu unsur persyaratan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana, dan beberapa unsur yang sudah baik akan tetapi perlu diperbaiki lagi yaitu unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selain itu beberapa unsur yang harus diperbaiki oleh yaitu unsur prosedur dan sarana dan prasarana.

**Kata Kunci** – Survei Kepuasan, Pelayanan Perpustakaan

Diterima: September 2019



Dipublikasikan: November 2019

## I. PENDAHULUAN

Pada tahun 2017 World Economic Forum (WEF) merilis Indeks Modal Manusia Global (Global Human Capital Index) yang memuat peringkat negara-negara dunia dari aspek pembangunan manusia. Dalam laporan tersebut, Indonesia berada di peringkat 65 dunia. Salah satu variabel dari penilaian ini adalah kemampuan membaca dan berhitung (literacy and numeracy), dimana hal ini menggambarkan kemampuan dan minat baca Indonesia jauh tertinggal bahkan oleh negara-negara ASEAN.

Peran perpustakaan menjadi penting untuk mendorong motivasi masyarakat membaca buku. Keberadaan perpustakaan bertujuan memberikan pelayanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan perpustakaan menjadi hal utama dalam upaya meningkatkan kunjungan dan minat baca masyarakat.

Menurut UU No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Salah satu yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa (Rangkuti, 2002).

Perpustakaan Umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah merupakan upaya pemerintah daerah mengembangkan budaya literasi dan memberikan layanan ilmu pengetahuan dan berbagai informasi kepada masyarakat. Kinerja pelayanan perpustakaan menjadi daya tarik masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan koleksi perpustakaan. Di

tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi, perpustakaan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka.

Demikian pula dengan perpustakaan daerah Kabupaten Sumbawa Barat yang terus berupaya meningkatkan tingkat kunjungan yang masih rendah. Minat baca yang rendah adalah salah satu penyebab rendahnya tingkat kunjungan. Karena itulah, perpustakaan daerah melahirkan berbagai program yang menarik minat masyarakat untuk membaca buku.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan daerah, perlu diukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan. Sehingga dengan mengetahui preferensi masyarakat diharapkan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat dapat berbenah untuk meningkatkan kinerja pelayanan sekaligus berupaya memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat Sumbawa Barat. Adapun masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat?, Undur-undur pelayanan apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan perpustakaan?, Berapakah indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat?. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah: Mengetahui persepsi pemustaka terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat, serta Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dan unsur-unsur pelayanan yang mempengaruhi persepsi pemustaka terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat.

## II. METODE PENELITIAN

Populasi dalam SKM ini adalah seluruh masyarakat yang menikmati dan menerima pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat, yang terdiri dari pelajar, mahasiswa, pegawai negeri, TNI/POLRI, dengan rata-rata kunjungan perbulan adalah 348 pengunjung, yang berarti setiap minggunya perpustakaan dikunjungi oleh 87 orang. Dari jumlah rata-rata populasi perminggu sebanyak 87 orang tersebut, dengan menggunakan tabel sampel *Krejcie and Morgan* maka dapat ditetapkan jumlah responden adalah 73 responden. Penentuan responden tersebut kemudian ditentukan dengan *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara tidak sengaja atau secara acak yang secara kebetulan ditemui (Santoso dan Tjiptono, 2001).

Untuk menjawab tujuan dari penelitian tentang tingkat kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat terhadap masyarakat, maka analisis data yang digunakan adalah *Skala Likert*. Tingkat kualitas pelayanan sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan pembagian jawaban menjadi 4 kategori yaitu: Tidak baik, diberi nilai persepsi 1, Kurang baik, diberi nilai persepsi 2, Baik, diberi nilai persepsi 3, Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Dari hasil 4 katagori diatas, data yang diperoleh akan dianalisis dengan standar yang ditetapkan oleh Permen PANRBRI Nomor 14 Tahun 2017 yaitu dengan menentukan bobot rata-rata tertimbang, nilai total dan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, nilai SKM yang kemudian dikonversikan ke dalam tabel 1 berikut.

TABEL I  
NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

Nilai persepsi	Nilai interval	Nilai interval konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja unit pelayanan (y)
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PANRBRI Nomor 14, 2017

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Sampel Penelitian

Deskripsi sampel dapat terlihat dari jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jenis

layanan dan umur responden dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

TABEL II  
DESKRIPSI SAMPEL

No.	Kategori	Sub Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis kelamin	Perempuan	52	71,3
2	Pendidikan	SMP	45	61,6
3	Pekerjaan	Pelajar	47	64,4
4	Jenis Layanan	Membaca	50	68,5
5	Umur	12-16 tahun	47	64,4

Sumber: Data primer diolah, 2018

Hasil survey menunjukkan rata-rata pengunjung perpustakaan berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 52 orang atau 71,3%, dengan rata-rata pekerjaan adalah pelajar pada tingkat pendidikan SMP sebanyak 45 orang atau 61,6%, dengan umur rata-rata antara 12-16 tahun dan jenis layanan yang dilakukan adalah membaca.

#### B. Hasil Survey Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat

Hasil survey pelayanan pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat ditunjukkan pada tabel 3 berikut.

TABEL III  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERUNSUR TERHADAP PELAYANAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SUMBAWA BARAT

No.	Unsur Pelayanan	Indeks tertimbang NRR	NRR perunsur	Nilai SKM	Kategori Kinerja
U1	Persyaratan	0,37	3,33	83,22	Baik
U2	Prosedur	0,34	3,04	76,03	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	0,36	3,23	80,82	Baik
U4	Biaya/Tarif	0,43	3,90	97,60	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	0,35	3,18	79,45	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	0,37	3,33	83,22	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	0,39	3,51	87,67	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukkan	0,34	3,08	77,05	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	0,34	3,04	76,03	Kurang Baik
Total		3,29			
Rata-rata			3,29	82,34	

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel 3 diatas menunjukkan terdapat beberapa unsur yang dirasakan masyarakat masuk dalam kategori sangat baik dalam pelayanan yaitu dalam unsur biaya/tarif, selain itu ada juga beberapa unsur yang menurut masyarakat harus dipertahankan karena dirasakan sudah baik yaitu unsur persyaratan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana, dan beberapa unsur yang sudah baik akan tetapi perlu diperbaiki lagi yaitu unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran

dan masukkan. Selain yang masuk dalam kategori sangat baik dan baik diatas masyarakat juga menilai terdapat beberapa unsur yang harus diperbaiki oleh perpustakaan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi yaitu unsur prosedur dan sarana dan prasarana.

Walaupun masih terdapat beberapa unsur yang harus diperbaiki oleh pihak perpustakaan, masyarakat menilai bahwa pelayanan perpustakaan termasuk dalam kategori **BAIK** dengan indek kepuasan

masyarakat yaitu **82,34** dan nilai rata-rata perunsur sebesar **3,29**.

### **C. Hasil Survey Perunsur Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumbawa Barat**

#### **1. Unsur Persyaratan (U1)**

Unsur persyaratan yang ditetapkan oleh perpustakaan menurut masyarakat tergolong dalam kategori baik, hal ini terlihat dari nilai SKM yaitu 83,22, dimana 66% responden memberikan penilaian baik (3) dalam kategori ini dan 34% responden memberikan penilaian sangat baik (4), baik dalam hal pendaftaran menjadi anggota baru maupun berkaitan dengan persyaratan peminjaman dan pengembalian buku. Menurut saran yang diberikan oleh masyarakat sebaiknya sistem persyaratan yang telah ditetapkan tersebut dipertahankan karena sudah baik dan gampang untuk dimengerti oleh pemustaka.

#### **2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur yang diberlakukan oleh pihak perpustakaan menurut masyarakat masuk dalam kategori kurang baik, hal ini terlihat dari nilai SKM yaitu 76,03, dimana 96% responden menilai bahwa unsur ini tergolong kategori baik dan 0,4% responden menilai bahwa unsur ini tergolong kategori sangat baik, sehingga masyarakat menilai harus ada peningkatan atau perbaikan pada unsur ini agar menjadi lebih baik lagi.

#### **3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)**

Unsur waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh perpustakaan menurut masyarakat tergolong dalam kategori baik, hal ini terlihat dari nilai SKM yaitu 80,82, dimana 1,4% responden memberikan penilaian kurang baik (2) dalam kategori ini, 73,9% responden memberikan penilaian baik (3) dan 24,7% responden memberikan penilaian sangat baik (4), baik dalam hal kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan maupun kesesuaian waktu pelayanan. Sejumlah 6,9% responden memberikan saran untuk menambah kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan karena dirasa masih kurang cepat, dan 4,1% responden memberikan saran untuk lebih menyesuaikan

kembali antara waktu pelayanan yang ada dengan yang seharusnya.

#### **4. Unsur Biaya/Tarif (U4)**

Unsur biaya/tarif yang GRATIS sangat baik menurut masyarakat, hal ini terbukti dari nilai SKM yang menunjukkan angka 97,60, dimana 90,4% responden sangat mengapresiasi sistem tanpa biaya yang diberlakukan oleh perpustakaan dengan memberikan nilai (4) dan 9,6% responden menjawab bahwa biaya yang diberlakukan tergolong murah dan dapat dijangkau dengan memberikan nilai (3).

#### **5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan menurut masyarakat tergolong baik, hal ini terbukti dari nilai SKM yang menunjukkan angka 79,45, dimana 9,6% responden memberikan penilaian kurang baik (2) terhadap unsur ini, 63% responden memberikan penilaian baik (3) dan 27,4% responden memberikan penilaian sangat baik (4). Dari penilaian tersebut dapat terlihat terdapat 9,6% responden yang merasa bahwa unsur ini masih harus diperbaiki walaupun sudah baik, hal ini dikarenakan masih ada 17,8% masyarakat yang merasa masih kesusahan dalam menemukan buku yang dicari, sehingga dirasa perlu untuk menata kembali pengaturan buku agar lebih mudah untuk ditemukan.

#### **6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)**

Unsur kompetensi pelaksana menurut masyarakat sudah tergolong baik, hal ditunjukkan dengan nilai SKM yang menunjukkan angka 83,22, dimana 1,4% responden memberikan penilaian kurang baik (2) terhadap unsur ini, 64,4% responden memberikan penilaian baik (3) dan 34,2% responden memberikan penilaian sangat baik (4). Dari hasil penilaian tersebut menunjukkan kompetensi petugas yang baik dan perlu dipertahankan dan ditingkatkan, walaupun demikian terdapat 2,7% responden memberikan saran untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, 6,8% responden memberikan saran untuk meningkatkan kepedulian petugas dalam memperhatikan kepentingan

pengunjung, dan 2,7% responden juga memberikan saran agar petugas lebih jelas dalam memberikan informasi kepada pengunjung.

#### **7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)**

Unsur perilaku pelaksana menurut masyarakat tergolong baik menurut masyarakat, hal ini terbukti dari nilai SKM yang menunjukkan angka 87,67, dimana 50,7% responden memberikan penilaian sangat baik (4) dan 49,3% responden memberikan penilaian baik (3). Hal ini menunjukkan perilaku yang terlihat dari kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pengunjung tergolong baik, dan juga kerapihan penampilan petugas yang baik dan sangat rapi.

#### **8. Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan (U8)**

Unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukkan menurut masyarakat tergolong baik, hal ini terbukti dari nilai SKM yang menunjukkan angka 77,05, dimana 1,4% responden memberikan penilaian tidak baik (1) terhadap unsur ini, 8,2% responden memberikan penilaian kurang baik (2), 71,2% responden memberikan penilaian baik (3) dan 19,2% responden memberikan penilaian sangat baik (4). Walaupun unsur ini tergolong baik akan tetapi masih harus ditingkatkan lagi dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengunjung karena responden merasa penanganan pengaduan saran dan masukkan yang dilakukan masih kurang cepat.

#### **9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)**

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan menurut masyarakat tergolong kurang baik, hal ini terbukti dari nilai SKM yang menunjukkan angka 76,03, dimana 12,3% responden memberikan penilaian kurang baik (2) terhadap unsur ini, 71,2% responden memberikan penilaian baik (3) dan 16,5% responden memberikan penilaian sangat baik (4). Pada unsur sarana dan prasarana masih terdapat beberapa unsur yang masih harus diperbaiki, seperti sejumlah 5,5% responden merasa bahwa kebersihan dan kerapihan ruangan membaca masih kurang, sehingga 12,3% responden merasa kurang

nyaman didalam ruangan baca. Selain itu 6,8% responden juga memberikan saran untuk menyediakan loker penyimpanan barang pada perpustakaan. Toilet juga menjadi salah satu sarana yang menjadi fokus penting dalam pelayanan ini 13,7% responden menilai kebersihan toilet masih rendah dan juga banyak genangan air disekitar toilet. Hal yang tidak kalah penting dalam sarana yang menjadi fokus responden adalah ketersediaan koleksi terbaru yang masih kurang dimana 13,7% responden menyarankan untuk menambah koleksi buku terbaru untuk melengkapi perpustakaan. Lokasi perpustakaan yang menjadi satu dengan kantor juga menjadi perhatian pengunjung, karena suara dari printer yang digunakan kantor cukup mengganggu konsentrasi pengunjung dalam membaca di perpustakaan, hal ini disampaikan oleh 12% responden.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Indeks Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori BAIK dengan indek kepuasan masyarakat yaitu 82,34 dan nilai rata-rata perunsur sebesar 3,29. Unsur yang dirasakan masyarakat masuk dalam kategori sangat baik dalam pelayanan yaitu dalam unsur biaya / tarif, selain itu unsur yang menurut masyarakat harus dipertahankan karena dirasakan sudah baik yaitu unsur persyaratan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana, dan beberapa unsur yang sudah baik akan tetapi perlu diperbaiki lagi yaitu unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukkan. Selain itu beberapa unsur yang harus diperbaiki oleh yaitu unsur prosedur dan sarana dan prasarana.

#### **B. Saran**

Untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan perpustakaan umum daerah diperlukan penggunaan teknologi informasi khususnya dalam pengelolaan sistem informasi perpustakaan. Untuk menarik minat generasi digital (*digital native*) perpustakaan mesti berbenah menuju perpustakaan digital (*digital library*) atau perpustakaan elektronik (*e-library*). Dalam upaya meningkatkan

kualitas pelayanan, bangunan/gedung perpustakaan mesti terpisah dan ditempatkan di lokasi yang strategis (mudah dijangkau sebagian besar pemustaka).

#### DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708. Dirjen Peraturan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta.

Kemp, S. 2018. Digital in 2018 : Essential Insight into Internet, Social Media, Mobile, and E Commerce Use Around The World. We Are Social. New York.

Miller, J.W. et al. 2016. World's Most Literate Nation Ranked. Central Connecticut State University. New Britain.

Nadlir, M. 2018. Per Hari, Rata-rata Orang Indonesia Hanya Baca Buku Kurang Dari Sejam. Kompas. <https://www.kompas.com/>

Prensky, M. 2001. Digital Natives, Digital Immigrants. MCB University Press. London.

Rangkuti, F. 2002. Measuring Customer Satisfaction. Gramedia. Jakarta.

Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 129. Sekretariat Negara. Jakarta .

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta.

Samans, R. et al. 2017. The Global Human Capital Report 2017 : Preparing People

for The Future of Work. World Economic Forum. Geneva.

Siregar, S. 2015. Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi. Prenadamedia Group. Jakarta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kebijakan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Evaluasi. Alfabeta. Bandung.

Sungadi. 2017. Perubahan Paradigma Perpustakaan. Bulletin Perpustakaan UII No. 57 Mei 2017 : Hal 11-25. Yogyakarta.

Wulandari, S.Y dan Wahyu Wibowo. 2016. Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Perpustakaan ITS. Jurnal Sains dan Seni ITS Vol. 5 No. 2 Th. 2016: Hal 474-479. Surabaya.