

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara

Siti Raudah^{1*)}, Risna Amalia²⁾

^{1,2}Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Indonesia

*Corresponding Author: siti.raudah8@gmail.com

Submitted: 29/07/2025; Accepted: 25/08/2025; Published: 10/09/2025

Abstract: This research is motivated by obstacles in fulfilling facilities, the absence of a waiting room in circulation services, the lack of staff, the presence of noise in the reading room area, and the lack of book updates. The purpose of this study is to determine the level of Public Satisfaction with Services at the Hulu Sungai Utara Regency Regional Library. The research method is descriptive quantitative, with a sample of 94 respondents. Data collection techniques are distributing questionnaires, observation, literature studies, and documentation. The sampling technique uses Probability Sampling, analyzing data using the perception value provision test. The results show that the index value obtained is 3.044 and the value of the public satisfaction index after being converted is 76.1, so the service quality is "B". So it can be concluded that the Public Satisfaction Index at the Hulu Sungai Utara Regency Regional Library is said to be good. Then, it can be seen that the indicator that has the highest IKM value is requirements = 3.176 (11.57%) with a conversion value of $(3.176 \times 25) = 79.4$ weight value "B" category Good/Satisfied, while the lowest indicator value is facilities and infrastructure = 2.968 with a conversion value of $(2.968 \times 25) = 74.2$ weight value "C" category Less Good/Less Satisfied. Several aspects that must be made the main priority in improving services are adjusted to the findings in this study, namely completion time, implementer competence, complaint handling, and facilities and infrastructure

Keywords: Index, Community Satisfaction, IKM, Service

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan media pembelajaran yang terus meningkat, kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan pembelajaran harus dapat meningkatkan kualitas pengetahuan masyarakat tentang berbagai macam informasi agar masyarakat mempunyai nilai tambah dalam memberikan potensi yang dimiliki untuk negara. Salah satu wadah untuk meningkatkan kebutuhan informasi dan pengetahuan masyarakat yaitu dengan adanya perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu instansi yang menyediakan pelayanan jasa perpustakaan bagi masyarakat. Dengan adanya perpustakaan ini diharapkan masyarakat menggunakan fasilitas yang sudah disediakan dengan baik serta mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan agar tercapainya minat baca yang tinggi dan semangat untuk menuntut ilmu.

Meningkatkan pelayanan perpustakaan sudah tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi "layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka", dan pasal 14 ayat 3 tentang setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan teknologi.



Perkembangan layanan perpustakaan sangat diperlukan agar layanan dapat memuaskan dan dapat diterima oleh masyarakat.

Menurut Harbani Pasolong (2021: 305-306), keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan pengunjung” dengan kualitas pelayanan. Sebagai tempat yang dijadikan tujuan mahasiswa atau masyarakat untuk mencari informasi serta edukasi secara ilmiah maupun non ilmiah, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara harus memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang datang berkunjung. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan pada Perpustakaan Daerah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan antara lain berkaitan dengan adanya kendala dalam pemenuhan fasilitas seperti alat barkot yang terkadang lama untuk melakukan presensi atau menggunakan layanan sirkulasi.

Permasalahan lainnya seperti tidak adanya ruang tunggu di pelayanan sirkulasi, minimnya tenaga kerja yang bertugas di pelayanan sirkulasi, adanya kebisingan di area Ruang Baca Perpustakaan yang seharusnya merupakan tempat yang tenang, kurangnya pembaharuan atas buku-buku ilmiah ataupun non ilmiah, dan adanya buku yang diletakkan tidak sesuai dengan kode buku. Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara? dan seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tujuan riset untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara

TINJAUAN PUSTAKA

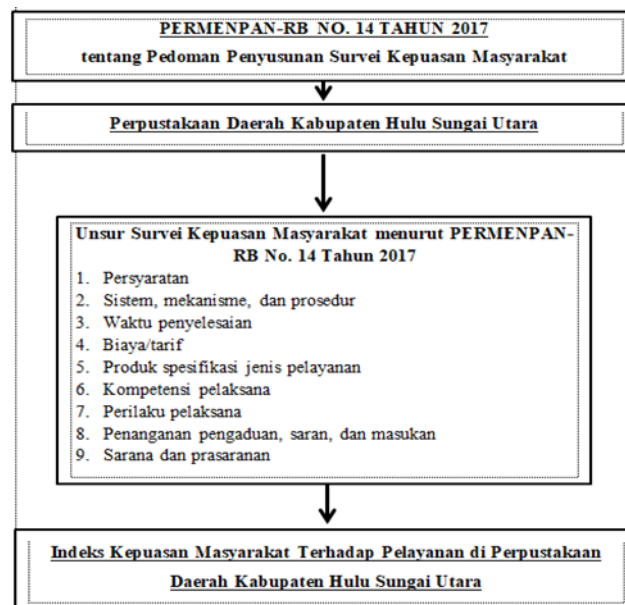
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan kurang puas, “3” menyatakan puas, dan angka “4” menyatakan sangat puas.

Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur yang dijadikan sebagai pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan; yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian; yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif; yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana; yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana; yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana; sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan merupakan tempat yang didirikan dengan tujuan untuk wadah mengumpulkan berbagai pengetahuan yang tercetak dan juga terekam. Ada beberapa jenis perpustakaan di Indonesia, salah satunya adalah perpustakaan daerah.

Perpustakaan daerah atau yang disingkat menjadi Perpustakaan Daerah merupakan perpustakaan milik pemerintah daerah yang berada pada setiap kabupaten atau kota. Perpustakaan Daerah didirikan dengan memiliki tujuan yaitu sebagai penggerak terciptanya budaya membaca dan menulis, melestarikan serta menghargai bahan bacaan yang tersedia di daerah contohnya cerita atau dongeng daerah, karya dari para penulis daerah, dll. Dengan demikian, penting mengetahui bahwa peran Pemerintah Daerah terhadap perkembangan perpustakaan daerah sangat besar. Tidak hanya menyediakan bahan bacaan saja, pemerintah juga harus melakukan dukungan yang kuat demi terwujudnya tujuan dibangunnya perpustakaan daerah.



Gambar 1. Kerangka penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang berkunjung di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara pada bulan Juli – September 2022, yaitu sebanyak 1.552 pengunjung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 94 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Skala Likert. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur SKM. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan: x = Jumlah unsur yang disurvei
N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Kategori penilaian

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

Sumber: PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Setelah melakukan pengolahan berdasarkan data yang diperoleh, peneliti kemudian melakukan perhitungan nilai indeks. Berikut adalah data hasil dari pengolahan indeks kepuasan masyarakat perunsur Indeks Kepuasan Masyarakatnya.

Tabel 2. Hasil pengolahan indeks kepuasan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	%
1.	Persyaratan	3,176	11,47%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,138	11,34%
3.	Waktu Penyelesaian	3,064	11,07%

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	%
4.	Biaya/Tarif	3,085	11,14%
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,106	11,22%
6.	Kompetensi Pelaksana	3,048	11,01%
7.	Perilaku Pelaksana	3,081	11,13%
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,019	10,90%
9.	Sarana dan Prasarana	2,968	10,72%
	Jumlah	27,685	100,0%

Sumber: Data Primer Penelitian 2022

Peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat, yaitu sebagai berikut:

$$(3,176 \times 0,11) + (3,138 \times 0,11) + (3,064 \times 0,11) + (3,085 \times 0,11) + (3,106 \times 0,11) + (3,048 \times 0,11) + (3,081 \times 0,11) + (3,019 \times 0,11) + (2,968 \times 0,11) = 3,044. \text{ Jadi, nilai indeksnya adalah } 3,044.$$

Dengan diketahui nilai indeks pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah 3,044, selanjutnya dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu nilai interval IKM unit pelayanan X Nilai Dasar (25) = $3,044 \times 25 = 76,1$. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk pada kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Berdasarkan tabel 4.32 terlihat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah persyaratan = 3,176 (11,57%) dengan nilai konversi $(3,176 \times 25) = 79,4$ nilai bobot "B" kategori Baik/Puas, sedangkan nilai indikator terendah adalah sarana dan prasarana = 2,968 dengan nilai konversi $(2,968 \times 25) = 74,2$ nilai bobot "C" kategori Kurang Baik/Kurang Puas. Hasil penyebaran kuesioner dimana didalamnya memuat 9 indikator atau unsur IKM, terdapat 4 indikator dengan nilai IKM berada dikategori kurang baik/kurang puas atau di bawah 3,0644 yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan. Indikator-indikator tersebut adalah waktu penyelesaian (3,064), kompetensi pelaksana (3,048), penanganan pengaduan, saran, dan masukan (3,019), dan sarana prasarana (2,968). Kemudian, 5 indikator lainnya yang berada dalam kategori baik/puas adalah persyaratan (3,176), sistem, mekanisme, dan prosedur (3,138), biaya/tarif (3,085), produk spesifikasi jenis pelayanan (3,106), dan perilaku pelaksana (3,081).

Dari hasil penyebaran kuesioner dengan responden dapat kita ketahui mayoritas responden berusia 16 tahun sampai 20 tahun, yaitu sebanyak 71 orang (75,73%). selain itu, identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dari pada laki-laki, yaitu sebanyak 54 orang (57,45%). Berdasarkan interpretasi hasil penelitian, didapatkan nilai indeks pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah 3,044, kemudian dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu 76,1. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk pada kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Melihat hasil kesimpulan tersebut, diketahui mutu pelayanan Perpustakaan termasuk kategori kurang baik maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan

Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik dilihat dari hasil nilai IKM unit pelayanan yang telah dikonversi yaitu 76,1 dan termasuk kategori kurang baik/kurang puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan hal yang kurang positif dan berjalan dengan kurang baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator/unsur dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,1 mutu pelayanan "C" yang berarti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk dalam kategori Kurang Baik/Kurang Puas. Dari 9 indikator pelayanan yang diteliti, terdapat 4 indikator dengan nilai interval IKM di bawah 3,0644 yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan. antara lain waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana dan prasarana.

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah selayaknya pihak Perpustakaan Daerah Kab. HSU memperhatikan penilaian pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini. Beberapa aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan dalam penelitian ini, yaitu kompetensi petugas; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan; ketersediaan dan ke-update-an buku; dan kelancaran jaringan internet

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Anonim. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim. *PERMENPAN-RB Nomor 4 Tahun 17 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pemerintahan*.
- Anonim. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Abd hul, Y. 2022. *Perpustakaan Daerah: Definisi, Fungsi, dan Contoh*. (online). Tersedia: <https://deepublishstore.com/pengadaan/perpustakaan-daerah/> (2 Oktober 2022)
- Aida, N. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Amuntai. STIA Amuntai.
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anonim. 2020. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1) (Edisi Revisi)*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Ariyanto, H. 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tangerang*. Tangerang. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Pasolong, H. 2021. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Rahayu, A.Y.S, et all. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta

